

# 01.1- İş Sağlığı ve Güvenliği ve Amaçları

# İş Sağlığı ve Güvenliği Nedir, Amaçları Nelerdir?



İş sağlığı ve güvenliği, yapılan iş nedeniyle oluşabilecek her türlü uzun ve kısa vadeli sağlık problemlerini ortadan kaldırmayı amaçlayan çalışmaların geneline denir.

# İş Sağlığı ve Güvenliği Nedir, Amaçları Nelerdir?



İşçilerin iş kazalarına uğramalarını önlemek amacıyla güvenli çalışma ortamını oluşturmak için alınması gereken önlemlere iş güvenliği denir.

İş güvenliği, dünya genelini göz önüne aldığımızda ücretli olsun veya olmasın yapılan her türlü işi kapsamaktadır. Çalışanların güvenliğini sağlamak, sağlıklı ve güvenli şartlarda çalışmak amacı ile alınan tedbirler iş güvenliği kapsamındadır.

# İş Sağlığı ve Güvenliği Nedir, Amaçları Nelerdir?



İş sağlığı ve güvenliği aynı zamanda çalışılan iş yerinde meydana gelebilecek her iş kazası ve meslek hastalıkları riskinin oluşmasına karşı tedbirler alan ve bu konudaki gereken şartları yerine getirmeyi amaçlayan bir bilim olarak tanımlanabilmektedir.

Ülkemizde geçmişte işçi sağlığı ve iş güvenliği olarak bilinen bu kavram, 2012 yılında yayımlanan 6331 sayılı iş sağlığı ve güvenliği kanunu ile beraber iş sağlığı ve güvenliği olarak anılmaktadır ve İSG olarak kısaltılır.

İş güvenliği her işyeri için önemli olup üzerinde titizlikle çalışılması gereken bir konudur. İş yerinin maddi varlığı kadar çalışanların da sağlığı ve can güvenliği de oldukça önemlidir.

# İş Sağlığı ve Güvenliği Nedir, Amaçları Nelerdir?



## İş Sağlığı ve Güvenliğinin Amacı

- Çalışanlara en yüksek seviyede sağlıklı ortam hazırlamak,
- Çalışma şartlarının olumsuz etkilerinden onları korumak,
- İş ve işçi arasında mümkün olan en iyi uyumu temin etmek,
- İşyerlerindeki riskleri tamamen ortadan kaldırmak veya zararları en aza indirmek; oluşabilecek maddi ve manevi zararları ortadan kaldırmak,
- Çalışma verimini arttırmaktır.

# İş Sağlığı ve Güvenliği Nedir, Amaçları Nelerdir?



İş sağlığı ve güvenliği, her meslekte, her çalışma alanında, her yaşam alanında yani hayatın her anında tüm insanların sağlığının bozulmasını önlemeyi ve daha ergonomik bir çalışma ortamı sağlamayı amaçlayan çalışmalardır.

İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarında en temelde çalışanların katılımı son derece önemlidir. Ayrıca iş güvenliği uzmanı, işyeri hekimleri ve diğer sağlık personelleri ile işin teknik yanı uygulanır.

İş yerinde işin yürütülmesi sırasında çeşitli nedenlerle sağlığa zarar verebilecek koşullardan korunmak amacıyla yapılan **sistemli ve bilimsel çalışmalara** ne ad verilir?

- A. Meslek hastalığı
- B. İş kazası
- C. İş sağlığı ve güvenliği**
- D. Tehlikeli çalışma koşulları

**DOĞRU  
CEVAP C**

İşçilerin iş kazalarına uğramalarını önlemek amacıyla güvenli çalışma ortamını oluşturmak için alınması gereken önlemlere ne denir?

A. İş kazası

**B. İş güvenliği**

C. Önleme

D. Risk değerlendirmesi

**DOĞRU  
CEVAP B**

İş sağlığı ve iş güvenliğinin **esas amacı** nedir?

- A. Esnafın, tüccarın ve çalışanların can ve mal güvenliğini korumak
- B. Çalışanları, iş kazaları ve meslek hastalıklarına karşı koruyarak, ruh ve beden sağlıklarını korumak**
- C. İşverenin can ve mal güvenliğini korumak ve kollamak
- D. Çalışanların ekonomik şartlarını düzeltmek

**DOĞRU  
CEVAP B**

Aşağıdakilerden hangisi iş güvenliğinin amacı değildir?

- A. Çalışanları korumak
- B. Üretim güvenliğini sağlamak
- C. İşletme güvenliğini sağlamak
- D. Ciroyu artırmak**

**YANLIŞ  
CEVAP D**

Aşağıdakilerden hangisi iş güvenliğinin amacı değildir?

- A. İşçileri korumak
- B. Üretim güvenliğini sağlamak
- C. İşletme güvenliğini sağlamak
- D. İş imkânlarını artırmak**

**YANLIŞ  
CEVAP D**

İş sağlığı ve güvenliği açısından sağlık, emniyet, evre ve güvenlik kurallarının uygulanması aşağıdakilerden hangisi üzerinde etkisi **yoktur?**

A. Kazaları nleme

B. Sağlıklı yaşama

C. Topluma ve çevreye zarar veren eylemlerden kaçınma

**D. Maliyetlerin artmasına**

**DOĞRU  
CEVAP D**

İş sağlığı ve güvenliği çalışmaları sonucunda aşağıdakilerden hangisi elde **edilmez**?

- A. Çalışanın topluma uyumu sağlanır**
- B. Meslek hastalıkları önlenir
- C. İş sürekliliği sağlanır
- D. İş kazaları önlenir

**YANLIş  
CEVAP A**

Bir işletmede iş sağlığı ve güvenliği konusunda **aksaklık varsa** aşağıdakilerden hangisi meydana gelir?

- A. İnsanlar fiziksel ve ruhsal olarak zarar görür**
- B. Üretim artar
- C. Çevre güvenliği sağlanmış olur
- D. Ekonomiye katkı sağlar

**DOĞRU  
CEVAP A**

Tüm işverenleri yükümlülük altına alan çıkartılan 6331 Sayılı “**İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Kanunu**” 1 Ocak 2013 tarihi itibariyle yürürlüğe girmiştir. 29 Mart 2013 Tarih ve 28602 Sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan iş sağlığı ve güvenliğine (İSG) ilişkin “**Tehlike Sınıfları Listesi Tebliği**” ne göre tüm işletmeler NACE kodlarına karşılık gelen tehlike sınıflarına göre aşağıdaki gibi 3 sınıfa ayrılmıştır:

# İşyeri Tehlike Sınıfları



**Az Tehlikeli Sınıf:** Büro faaliyetleri, perakendecilik, Lokantalar, oteller, okullar vb.

**Tehlikeli Sınıf:** Ayakkabı, mobilya, deterjan, et üretimi, diş hekimliği vb.

**Çok Tehlikeli Sınıf:** Yapı sektörü, Ağır Sanayi, hastaneler, petrol istasyonları vb.

**Karayolu ile Şehirlerarası yük taşımacılığı çok tehlikeli sınıfındadır.**

# İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri



İşveren, temel eğitimlerin çalışan işe başladıktan sonra en kısa sürede verilmesini sağlamakla yükümlüdür.

Bu eğitimler değişen ve ortaya çıkan yeni riskler de dikkate alınarak aşağıda belirtilen düzenli aralıklarla tekrarlanır.

- **Çok tehlikeli** sınıfta yer alan işyerlerinde **yılda en az bir defa**.
- **Tehlikeli** sınıfta yer alan işyerlerinde **iki yılda en az bir defa**.
- **Az tehlikeli** sınıfta yer alan işyerlerinde **üç yılda en az bir defa**.

Karayolu ile **şehirlerarası yük taşımacılığı** hangi tehlike sınıfındadır?

- A. Az tehlikeli
- B. Orta tehlikeli
- C. Tehlikeli
- D. Çok tehlikeli**

**DOĞRU  
CEVAP D**

Karayolu ile **şehir içi yük taşımacılığı** hangi tehlike sınıfındadır?

- A. Az tehlikeli
- B. Orta tehlikeli
- C. Tehlikeli
- D. Çok tehlikeli**

**DOĞRU  
CEVAP D**

**Az tehlikeli iş yerlerinde çalışanların iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri kaç yılda bir yenilenir?**

- A. 4
- B. 1
- C. 2
- D. 3**

**DOĞRU  
CEVAP D**

# 01.2- İş sağlığı ve güvenliği kültürü

# İş sağlığı ve güvenliği kültürü



İş sağlığı ve güvenliği politikası oluşturmanın temelinde sadece hukuki mevzuatı takip etmek ve işletmenin teknik anlamda güncellenmesi yetersiz kalmaktadır. Günümüzde insan odaklı iş anlayışının artış göstermesi, iş sağlığı ve güvenliği açısından gelişim göstermek isteyen işletmeler için bilinçli çalışanlara sahip olunması gerekliliğini göstermektedir.

# İş sağlığı ve güvenliği kültürü



Bu açıdan bakıldığında, İş Sağlığı ve Güvenliği Kültürü ve Eğitimi İlişkisi işletmelerde sağlık ve güvenlik kapsamında oluşturulacak güvenlik kültürü temelli çalışma yaklaşımı, orta ve uzun vadede işletmelerin iş sağlığı ve güvenliği maliyetlerinde azalmalara neden olacaktır. Güvenlik kültürü felsefesini işletmelerde oluşturabilmek, öncelikle üst yönetimin adapte olduğu sonrasında ise iç paydaşların tamamının ortak hareket ederek gerçekleştirebileceği bir yönetim olarak ifade etmek mümkündür.

# İş sağlığı ve güvenliği kültürü



İş sağlığı ve güvenliği politikalarının güncel bir Şekilde uygulanabilmesi için devlete, işverene ve iŐçilere görevler düŐmektedir. Tüm paydaşların sürece katkı sağlamasının temelinde de geniŐ eğitim politikalarının oluŐturulması gelmektedir.

# İş sağlığı ve güvenliği kültürü



**Devletin** buradaki görevi koordinasyon, müfredat ve icraat makamı olarak yer almasıdır.

**İşverenler** ise sürecin uygulayıcıları olarak işçileriyle birlikte çalışmalar ve düzenlemeler gerçekteşireceklerdir.

**Çalışanlar** ise, sürekli eğitim süreçlerinin takviyesi ile bilinçlilik düzeylerini artırarak tehlike ve risklere karşı daha fazla önlem alacaklardır. Tüm paydaşların katılımı ile uygulanan İSG politikaları ile güvenlik kültürünün oluşmasının zemini yaratılmış olacaktır. Bu sayede de önce işçi-işyeri düzeyinde refah artışı sağlanacak, devam eden süreçte ise ülke geneline yayılan refah artışı meydana gelecektir.

İşçi sağlığı ve iş güvenliğinin **tarafıarı** kimlerdir?

- A. Yalnızca alışanlar
- B. Yalnızca devlet
- C. Devlet, alışanlar ve işverenler**
- D. Yalnızca işverenler

**DOĞRU  
CEVAP C**

Aşağıdakilerden hangisi iş sağlığı ve iş güvenliği konusunda **devletin** görevlerinden *değildir*?

- A. İş sağlığı ve iş güvenliği konusunda mevzuat çıkartmak
- B. İş yerlerini yürürlükteki mevzuata göre denetlemek
- C. Çalışanların iş sağlığı ve iş güvenliği eğitiminin konularını belirlemek
- D. İş yerinin risk analizini yapmak**

**YANLIŞ  
CEVAP D**

Aşağıdakilerden hangisi iş sağlığı ve güvenliği konusunda işverenin yükümlükleri arasında yer almaz?

**A. Riske girmek**

B. Teknik gelişmelere uyum sağlamak

C. İşin kişilere uygun hale getirilmesini sağlamak

D. Tehlikeli olanı tehlikesiz hale getirmek

**YANLIŞ  
CEVAP A**

Bir işletmede iyi bir iş sağlığı ve güvenliği kültürü varsa işletme hakkında aşağıdakilerden hangisi **söylenemez**?

- A. İşletmede çalışanlarına eğitim verildiği
- B. Başarıyı ödüllendiren bir organizasyon olduğu
- C. Sürekli iyileştirmelerin yapıldığı
- D. Çevreyi kirlettiği**

**YANLIŞ  
CEVAP D**

Aşağıdakilerden hangisi iş yerlerinde, iş sağlığı ve iş güvenliğiyle ilgili olarak **çalışanların** görev ve sorumluluklarındandır?

A. Koruyucusuz makine kullanmak

**B. İş sağlığı ve iş güvenliği konusunda alınan önlemlere uymak**

C. Bakımsız kişisel koruyucu malzeme kullanmak

D. Meydana gelen bir arızaya doğrudan müdahale etmek

**DOĞRU  
CEVAP B**

Aşağıdakilerden hangisi çalışanların iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili temel yükümlülüklerinden değildir?

- A. İş yerindeki makine, cihaz, araç ve gereçleri kurallarına uygun şekilde kullanmak
- B. İş yerindeki güvenlik donanımlarını keyfi olarak çıkarmamak ve değiştirmemek
- C. Kişisel koruyucu donanımı doğru kullanmak ve korumak
- D. Sağlık ve güvenliği tehdit eden bir tehlike karşısında bireysel çözümler bulmak**

**YANLIŞ  
CEVAP D**

Çalışanın iş güvenliği açısından aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A. Yapılacak işe göre alet seçilir
- B. Ceplerde kesici delici eşyalar taşınabilir**
- C. Uyarı levhalarına uyulmalıdır
- D. El aletleri sürekli bakımlı ve temiz olmalıdır

**DOĞRU  
CEVAP B**

**Tehlikeli durum** (is kazası oluşturabilecek durum)  
görüldüğünde aşağıdakilerden hangisi yapılmalıdır?

**A. İşverene bildirilerek önlemler alınana kadar çalışılmamalıdır**

B. Çalışmaya devam edilmelidir

C. İşverene bildirilerek çalışmaya devam edilmelidir

D. Çalışana zararı yoksa müdahale edilmemelidir

**DOĞRU  
CEVAP A**

Aşağıdakilerden hangisi iş sağlığı güvenliği açısından yanlıştır?

- A. Çalışana zararı yoksa iş güvenliği kurallarına uyulmaz**
- B. Asılı duran yükün altından geçilmez
- C. Gerekli tedbirler alınmadan işe başlanılmaz
- D. Görevi değilse elektrikli aletlere müdahale edilmez

**YANLIŞ  
CEVAP A**

Aşağıdakilerden hangisi bir işletmede iş sağlığı ve güvenliği kültürünü etkileyen faktörlerden biri değildir?

- A. Yönetim ve çalışanların tutumları
- B. Çalışanların eğitimi ve motivasyonu
- C. İşletme politikası ve prosedürleri
- D. İşletmenin büyüklüğü**

**YANLIŞ  
CEVAP D**

İş yerinde çalışırken **cep telefonu kullanma ve sigara içme yasağı** konulmasının amacı aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Yaralanma ve kaza risklerini azaltmak**
- B. Molaları azaltmak
- C. Kötü alışkanlıkları ortadan kaldırmak
- D. Çalışanları baskı altında almak

**DOĞRU  
CEVAP A**

# İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği

## Amaç

**MADDE 1 – (1)** Bu Yönetmeliğin amacı, işyerlerinde iş sağlığı ve güvenliği yönünden yapılacak risk değerlendirmesinin usul ve esaslarını düzenlemektir.

# İş Sağlığı ve Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği

**MADDE 4 – (1)** Bu Yönetmelikte geçen;

**Tehlike:** İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyelini ifade eder.

**Risk:** Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

**Risk değerlendirme:** İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi, bu tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörler ile tehlikelerden kaynaklanan risklerin analiz edilerek derecelendirilmesi ve kontrol tedbirlerinin kararlaştırılması amacıyla yapılması gerekli çalışmaları,

# İş Sağlığı ve Güvenliği

## Risk Değerlendirmesi Yönetmeliği



**Ramak kala olay:** İşyerinde meydana gelen; çalışan, işyeri ya da iş ekipmanını zarara uğratma potansiyeli olduğu halde zarara uğratmayan olayı İFADE EDER.

İş sağlığı ve Güvenliği Kanunu'na göre; iş yerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya iş yerini etkileyebilecek **zarar veya hasar verme potansiyeline** ne denir?

- A. İş kazası
- B. Tehlike**
- C. Risk
- D. Risk değerlendirmesi

**DOĞRU  
CEVAP B**

İş Sağlığı Güvenliği Risk Değerlendirmesi Yönetmeliğine göre iş yerinde meydana gelen çalışan, iş yeri ya da iş ekipmanını **zarara uğratma potansiyeli olduğu halde zarara uğratmayan olay** aşağıdakilerden hangisiyle ifade edilir?

- A. İlk yardım
- B. İş güvenliği
- C. İş kazası
- D. Ramak kala**

**DOĞRU  
CEVAP D**

Aşağıdakilerden hangisi is sağlığı ve güvenliği açısından tehlike kaynaklarından biri değildir?

**A. Kişisel koruyucu donanım**

B. Yüksekte çalışmak

C. Kaygan zemin

D. Kesici ve delici aletler

**DOĞRU  
CEVAP A**

# 01.3- İş Kazaları ve Meslek Hastalıkları

# 4857 sayılı İŞ KANUNU



## 4857 sayılı İŞ KANUNU

### Amaç ve kapsam

Madde 1 - Bu Kanunun amacı işverenler ile bir iş sözleşmesine dayanarak çalıştırılan işçilerin çalışma şartları ve çalışma ortamına ilişkin hak ve sorumluluklarını düzenlemektir. Bu Kanun, 4 üncü Maddedeki istisnalar dışında kalan bütün işyerlerine, bu işyerlerinin işverenleri ile işveren vekillerine ve işçilerine faaliyet konularına bakılmaksızın uygulanır. İşyerleri, işverenler, işveren vekilleri ve işçiler, 3 üncü maddedeki bildirim gününe bakılmaksızın bu Kanun hükümleri ile bağlı olurlar.

# 4857 sayılı İŞ KANUNU



Türkiye'nin iş ve sosyal güvenlik hukuku sisteminde meslek hastalığı iki farklı kanunda tanımlandığı görülmektedir. Bu kanunlar **5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu** ve **2012 yılında yayımlanan 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu**'dur.

**İş kazası**, kişinin çalışma hayatında 5510 sayılı Kanunda sayılan hallerden birinde meydana gelen ve sigortalıyı bedenen veya ruhen engelli hale getiren olaydır.

Önceden planlanmamış, çoğu kişisel yaralanmalara, makinelerin ve araç gereçlerin zarara uğramasına, üretimin bir süre durmasına yol açan bir olaydır.

## 5510 sayılı Kanunda sayılan iş kazası halleri ise şunlardır:

- Sigortalının işyerinde bulunduğu sırada,
- Sigortalının işyerinde bulunduğu sırada,
- İşveren tarafından yürütülmekte olan iş nedeniyle veya görevi nedeniyle,
- Sigortalı kendi adına ve hesabına bağımsız çalışıyorsa yürütmekte olduğu iş veya çalışma konusu nedeniyle işyeri dışında,
- Bir işverene bağlı olarak çalışan sigortalının, görevli olarak işyeri dışında başka bir yere gönderilmesi nedeniyle asıl işini yapmaksızın geçen zamanlarda,

- Emziren kadın sigortalının, çocuğuna süt vermek için ayrılan zamanlarda,
- Sigortalıların, işverence sağlanan bir taşıtla işin yapıldığı yere gidiş gelişi sırasında,

Meydana gelen ve sigortalıyı hemen veya sonradan bedenen ya da ruhen özüre uğratan olaydır.

İş kazası ve meslek hastalıklarının tanımı **hangi kanunda** yapılmıştır?

- A. Belediyeler Kanunu
- B. İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu**
- C. Türk Medeni Kanunu
- D. Türk Ticaret Kanunu

**DOĞRU  
CEVAP B**

İş kazası ve meslek hastalıklarının tanımı **hangi kanunda** yapılmıştır?

A. 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu

B. 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu

**C. 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu**

D. 2918 sayılı Karayolu Trafik Kanunu

**DOĞRU  
CEVAP C**

İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu **hangi bakanlığın** sorumluluğundadır?

A. Ticaret Bakanlığı

B. İçişleri Bakanlığı

**C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı**

D. Millî Eğitim Bakanlığı

**DOĞRU  
CEVAP C**

Aşağıdaki durumlardan hangisinde meydana gelen kaza iş kazası olarak **değerlendirilemez?**

A. Sigortalının, işverence sağlanan bir taşıtla işin yapıldığı yere toplu olarak götürülüp getirilmeleri sırasında

**B. Sigortalının şahsi aracı ile işyerine geldiği zamanlarda**

C. Sigortalının işveren tarafından görev ile başka bir yere gönderilmesi yüzünden, asıl işini yapmaksızın geçen zamanlarda

D. Emzikli sigortalı kadının çocuğuna süt vermek için ayrılan zamanlarda

**YANLIŞ  
CEVAP B**

# İş Kazası Nedir?



6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu iş kazasını “İşyerinde veya işin yürütümü nedeniyle meydana gelen, ölüme sebebiyet veren veya vücut bütünlüğünü ruhen ya da bedenen engelli hâle getiren olay” olarak tanımlamışlardır.

# İş Kazası Nedir?



## Hizmet Akdine Tabi Çalışan Sigortalılarının (4/a) ve 696 Sayılı KHK Kapsamında Çalışanların İş Kazası Durumları

Hizmet akdine tabi çalışan sigortalıların ve 696 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname kapsamında çalışanların iş kazası hallerinin bildirimini işverenleri tarafından yapılmalıdır. İşverenlerin iş kazasını; **kolluk kuvvetlerine derhal ve SGK'ya 3 iş günü içerisinde** bildirmesi zorunludur.

# İş Kazası Nedir?



## *Yaralanmanın ağırlığına göre kazalar*

- Yaralanma ile sonuçlananlar,
- Sürekli iş göremezliğe neden olanlar,
- Ölümle sonuçlananlar,
- Tedavi gerektirmeyenler

## *Yaralanmanın cinsine göre kazalar*

- Kafa yaralanmaları,
- İç organ yaralanmaları,
- Ruhsal ve sinirsel tahribat yapanlar, v.b.

# İş Kazası Nedir?



## *İş Kazasının Cinsine göre kazalar*

- Düşme ve incinme,
- Yanma,
- Ezilme ve sıkışma,
- Elektrik kazaları, v.b.

**Ani olarak** meydana gelen, ancak önlenmesi çoğunlukla mümkün olan: ölüm, yaralanma veya maddi hasarla sonuçlanan olaya ne ad verilir?

- A. Felaket
- B. Afet
- C. Harabiyet
- D. Kaza**

**DOĞRU  
CEVAP D**

İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununda, **iş yerinde veya işin yürütümü nedeniyle** meydana gelen, ölüme sebebiyet veren veya vücut bütünlüğünü ruhen ya da bedenen engelli hale getiren **olaylar** ne olarak tanımlanmaktadır?

- A. Acil durum
- B. İş Kazası**
- C. Risk
- D. Afet

**DOĞRU  
CEVAP B**

İş yerinde iş nedeniyle meydana gelen ve ölüme sebebiyet veren veya kişiye ruhen ya da bedenen engelli hale getiren **olaya** ne ad verilir?

**A. İş kazası**

B. Hatalı davranış

C. Yoğun stres

D. Yorgunluk

**DOĞRU  
CEVAP A**

Aşağıdakilerden hangisi **İş kazasının** tanımıdır?

A. Meydana gelebileceği önceden tahmin edilemeyen ve insanlara maddi veya manevi zararlar veren olaydır

**B. Önceden planlanmamış, çoğu zaman kişisel yaralanmalara, makinelerin, araç ve gereçlerin zarara uğramasına, üretimin bir süre durmasına yol açan olaydır**

C. İnsan yaşamına ve çevreye zarar veren olağan dışı olaylardır

D. Doğal nedenlerle ortaya çıkan felaketlerdir

**DOĞRU  
CEVAP B**

I. Tedavi ve bakım masrafları

II. İş gücü kayıpları

III. Üretim kayıpları

Yukarıdakilerden hangisi iş kazaları ve meslek hastalıklarının **doğrudan maliyetlerinden** biridir?

A. I-II

B. I-III

C. II-III

**D. I-II-III**

**DOĞRU  
CEVAP D**

Aşağıdakilerden hangisi iş kazası sonucunda oluşan zararlardan değildir?

- A. Üretimin artması**
- B. Araç hasarları
- C. İş gücü kaybı
- D. Tazminat ödemeleri

**DOĞRU  
CEVAP A**

İş ergonomisi açısından aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?

A. Yük kaldırılırken bacak kasları kullanılır

B. Yük kaldırılırken sırt dik tutulur

C. Yük olduğunca vücuda yakın tutulur

**D. Yük kaldırılırken ve taşınırken kollar dümdüz ileriye uzatılır**

**YANLIŞ  
CEVAP D**

- I. Eller
- II. Gözler
- III. Baş

Sıcak bir malzemeyi tutmaktan kaynaklanan iş kazası sonucunda yukarıdaki organlardan **öncelikle hangisi** etkilenir?

- A. Yalnız I**
- B. Yalnız II
- C. Yalnız III
- D. I-II-III

**DOĞRU  
CEVAP A**

İş kazası sonrasında **bedensel bütünlüğü ihlal edilen** çalışanın mesleğini tam ya da gerektiği gibi yürütmesine engel olan veya zorlaştıran durum aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Verimsizlik
- B. Tecrübe kazanma
- C. Maddi kazanç kaybı
- D. Fiziksel yetersizlik**

**DOĞRU  
CEVAP D**

Aşağıdakilerden hangisi iş kazalarının başlıca nedenleri arasında yer almaz?

- A. Bilgi ve beceri eksikliği
- B. Gereksiz telaş
- C. Düzenli dinlenme**
- D. Yorgunluk

**DOĞRU  
CEVAP C**

# İş Kazaları Bildirimleri Hakkında

İşveren, aşağıdaki hallerde belirtilen sürede Sosyal Güvenlik Kurumuna bildirimde bulunur:

**a) İş kazalarını kazadan sonraki üç iş günü içinde.**

b) Sağlık hizmeti sunucuları veya işyeri hekimi tarafından kendisine bildirilen meslek hastalıklarını, öğrendiği tarihten itibaren üç iş günü içinde.

(3) İşyeri hekimi veya sağlık hizmeti sunucuları; meslek hastalığı ön tanısı koydukları vakaları, Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından yetkilendirilen sağlık hizmeti sunucularına sevk eder.

(4) Sağlık hizmeti sunucuları kendilerine intikal eden iş kazalarını, yetkilendirilen sağlık hizmeti sunucuları ise meslek hastalığı tanısı koydukları vakaları en geç on gün içinde Sosyal Güvenlik Kurumuna bildirir.

Çalışırken düşüp kolunu kıran bir şoförün durumunun işveren tarafından SGK' ya kaç iş günü içerisinde bildirilmesi gerekir?

- A. 7 iş günü
- B. 3 iş günü**
- C. 5 iş günü
- D. 1 iş günü

**DOĞRU  
CEVAP B**

*Meslek hastalığı*, sigortalının çalıştığı veya yaptığı işin niteliğinden dolayı tekrarlanan bir sebeple veya işin yürütüm şartları yüzünden uğradığı geçici veya sürekli hastalık, bedensel veya ruhsal özürlülük halleridir. Hastalığın etkeni işyerindedir ve etkene doğrudan maruz kalan kişilerde görülür.

*İşle ilgili hastalıklar*, ortaya çıkış nedeni karmaşık olan, oluşmasında ve gelişmesinde çalışma ortamı ve çalışma şeklinin diğer sebepler arasında önemli faktör olduğu hastalıklardır. Etkenin işyerinde olması gerekmez. İşyerindeki etkenler bu hastalıkların ortaya çıkmasını ve gelişmesini hızlandırır. İşçiler kadar genel toplumda da görülürler.

Aşağıdakilerden hangisi **meslek** hastalığıdır?

- A. İş nedeniyle oluşan hastalıklar**
- B. Kronik hastalıklar
- C. Gribal enfeksiyonlar
- D. Sigara yüzünden oluşan hastalıklar

**DOĞRU  
CEVAP A**

Aşağıdakilerden hangisi meslek hastalığı tanımı kapsamına girer?

- A. Mevsimsel hastalıklar
- B. Yalnızca bulaşıcı hastalıklar
- C. Kronik hastalıklar
- D. İşten kaynaklanan hastalık**

**DOĞRU  
CEVAP D**

**Mesleki risklere** maruz kalma sonucu ortaya çıkan duruma ne ad verilir?

- A. Tedavi giderleri
- B. İş kazası
- C. Meslek hastalığı**
- D. Yaralanma

**DOĞRU  
CEVAP C**

Aşağıdakilerden hangisi meslek hastalıklarına neden olan **fiziksel etkenlerden** biridir?

A. Stres

**B. Gürültü kirliliği**

C. Gıda katkı maddeleri

D. Gaz

**DOĞRU  
CEVAP B**

Aşağıdakilerden hangisi kimyasal kaynaklı meslek hastalıklarına neden olan kimyasal etkenler arasında yer almaz?

- A. Gazlar
- B. Çözücüler
- C. Ağır metaller
- D. Gürültü**

**DOĞRU  
CEVAP D**

**Ekranlı araçlarla çalışırken aşağıdakilerden hangisi doğru çalışma pozisyonudur?**

- A. Monitör göz hizasından yukarıda olmalıdır
- B. Monitör göz hizasından aşağıda olmalıdır
- C. Monitör çalışanın isteğine göre ayarlanır
- D. Monitör tam göz hizasında olmalıdır**

**YANLIş  
CEVAP D**

## Elektrik Çarpmalarından Korunmak İçin Alınacak Önlemler;

- Koruyucu Yalıtma
- Küçük Gerilim Kullanma
- Sıfırlama
- Kaçak Akım Rölesi
- Topraklama

# Elektrik Çarpmalarından Korunmak İçin Alınacak Önlemler;

**“BASİT ÖNLEMLERLE TEHLİKELİ DURUMLARIN ÖNÜNE GEÇİLEBİLİR”**

55 volta kadar elektrik insana zarar vermez. 55 volt üzeri elektrik tehlikelidir, 220 volt elektrik ise insanı öldürür.

Aşağıdakilerden hangisi **elektrik kazalarından** korunmak için alınacak tedbirlerden biri **olamaz?**

- A. 65 volttan daha küçük gerilim kullanmak
- B. İzolasyon trafosu (güvenlik trafosu) kullanmak
- C. Elektrikle çalışan araç ve gereçlerin metal gövdelerini topraklamak
- D. Yüksek gerilim kullanmak**

**YANLIŞ  
CEVAP D**

## Elektrik Çarpmalarında Ne Yapılır?

Mümkünse elektrik kaynağını kapatın.

Eğer bu mümkün değilse, elektrik kaynağını etkilenen kişiden uzaklaştırmaya çalışın. Bunu yaparken elektrik akımının iletilmesini engelleyen ahşap bazlı araçlardan yararlanın. Islak olan veya metal bazlı ekipmanlarda kaçınin.

Elektrik panosunu tamir ederken elektrik akımına kapılan birine **nasıl müdahale** edilir?

- A. Hemen tutar kenara çekilir
- B. Yalıtkan bir malzeme ile iterek kurtarılır**
- C. Acil müdahale ekiplerinin gelmesi beklenir
- D. Metal bir parça ile iterek kurtarılır

**DOĞRU  
CEVAP B**

## Şalter nedir?

Devre kesici olarak da bilinen şalterlerin, en önemli fonksiyonu devreyi açma-kapama işlemlerinin yanı sıra, olası kısa devre ve aşırı yük durumlarında koruma sağlamak amacıyla anahtarlama yapmasıdır.

Elektrik sistemlerinde istendiği anda elektrik devrelerini **açmaya ve kapatmaya** yarayan devre elemanı hangisidir?

- A. Ampul
- B. Soketler
- C. Şalterler**
- D. Kablo

**DOĞRU  
CEVAP C**

# Kişisel Koruyucu Donanımlar

- Baş koruyucuları
- Kulak koruyucuları
- Göz ve yüz koruyucuları
- Solunum sistemi koruyucuları
- Gövde ve karın bölgesi koruyucuları
- El ve kol koruyucuları
- Ayak ve bacak koruyucuları
- Cilt koruyucuları
- Vücut koruyucuları
- Düşmeyi önleyici ekipmanlar

Aşağıdakilerden hangisi kişisel koruyucu donanım değildir?

A. Baret

**B. Polis üniforması**

C. Toz maskesi

D. Çelik burunlu iş ayakkabısı

**YANLIŞ  
CEVAP B**

## Göz koruması

İşyerlerinde çalışanların gözlerini tozdan, metal çapaklardan, kaynak kıvılcımlarından, buhardan ve benzeri durumlardan koruması gerekir. Bu gibi durumlarda ortaya çıkabilecek iş kazalarını önlemek amacıyla **koruyucu gözlükler kullanılmalıdır.**

**Gözleri** toz, buhar, metal çapakları ve kaynak kıvılcımlarından korumak için hangi kişisel koruyucu donanım kullanılmalıdır?

A. Eldiven

B. Baret

**C. Koruyucu gözlük**

D. Kulaklık

**DOĞRU  
CEVAP C**

## Solunum sistemi koruması

Çalıştığınız ortamda duman, toz, zararlı buhar yayan kimyasallar ve benzeri durumlar var ise bu durumlara karşı koruma sağlayan maskeler kullanılmalıdır. Maskeler, daha rahat ve güvenli bir şekilde solunum yapmanızı sağlarlar. Maske seçiminde en önemli kriter ise doğru filtre seçimidir. Toza karşı kullanım sağladığınız maske gaza karşı, gaza karşı kullanım sağladığınız maske de toza karşı koruma yapmayacaktır.

**Tozlu** bir ortamda çalışırken aşağıdaki kişisel koruyuculardan hangisi kullanılmalıdır?

A. Koruyucu gözlük

**B. Maske**

C. Eldiven

D. Baret

**DOĞRU  
CEVAP B**

Sağlığa zarar veren **gazların** bulunduğu bir ortamda hangi tür maske kullanılır?

**A. Gaza duyarlı filtreli maskeler**

B. Yalnızca burnu kapatan bez maskeler

C. Ağzı ve burnu kapatan bez maskeler

D. Yalnızca ağzı kapatan tipte bez maskeler

**DOĞRU  
CEVAP A**

**Solunabilen tozlardan aŖağıdaki organlardan hangisi etkilenir?**

A. Mide

B. Kalp

**C. Akciğer**

D. Karaciğer

**DOğRU  
CEVAP C**

Aşağıdakilerden hangisi hava kirliliğinin insanlara verdiği zararlar arasında yer almaz?

- A. Nefes darlığı
- B. İşitme kaybı**
- C. Akciğer hastalığı
- D. Astım

**YANLIŞ  
CEVAP B**

# Tozlu Çalışmalarda Meslek Hastalıkları



Çalıştığımız ortamda soluduğumuz havada bulunan tozlar, dumanlar, buharlar, katı, sıvı ve yağ bazlı partiküller/zerreciklerden oluşan kirleticilere belli sürelerde maruz kalınması, başta akciğer ve üst solunum yolu hastalıkları ile çeşitli doku hasarları oluşturarak kansere kadar uzanan çok çeşitli hastalıklara yol açabilmektedirler.

Bu kirleticilerin akciğerde depolanması ile başlayan hastalıklara genel olarak mesleksel akciğer hastalıkları terimi kullanılır.

Meslek hastalığına yakalanan işçi işverene karşı her türlü maddi ve manevi zararlarının karşılanması amacıyla **tazminat davası** açabilir.

Manevi tazminat, kişilik değerleri saldırıya uğrayan kişinin isteyebileceği bir tazminat türüdür. Kişilik değerleri, bireyin kişilik haklarını meydana getirmekte olup kanunda tanımlanmamış olmakla birlikte Yargıtay kararlarına göre kişinin yaşamı, sağlığı, ruh ve vücut bütünlüğü bozulan herkes manevi tazminat isteyebilir.

Maddi tazminat davası, işçinin meslek hastalığı nedeniyle uğradığı meslekte güç kaybı ve diğer zararlarını karşılamak üzere açılır. Maddi tazminatın kapsamını belirleyen temel unsurlar şunlardır:

- Tarafların kusur oranları,
- Maluliyet varsa maluliyet oranı,
- İşçinin en son geliri.

Aşağıdakilerden hangisi, çalışanların iş kazası ve meslek hastalığından kaynaklanan zararlarının karşılanmasını sağlamak amacıyla **işverenlere açtıkları** davadır?

A. Tespit davası

**B. Tazminat davası**

C. Alacak davası

D. İcra davası

Meslek hastalığına yakalanan işçi işverene karşı her türlü maddi ve manevi zararlarının karşılanması amacıyla **tazminat davası** açabilir.

**DOĞRU  
CEVAP B**

# 01.4- Acil Durum Ve İş Sağlığı Güvenliği Talimatı

# Acil Durum Ve İş Sağlığı Güvenliği Talimatı



**Acil Durum**, Tüm alışanların , ziyaretçilerin veya yakın çevrede bulunanların yaralanmasına veya can kaybına sebep olan , çalışmayı kısmen veya tamamen durduran , iş yerine veya çevreye zarar veren , firmanın finansal yapısını veya toplumdaki imajını tehdit eden planlanmamış olaylardır.

# Acil Durum Ve İş Sağlığı Güvenliği Talimatı



**Acil Durum Planı**, acil durumlarda yapılacak çalışmaların, görev alacak personelin, kullanılacak donanımın, gereken haberleşme zincirinin ve faaliyetlerin tanımlandığı, durum tespiti yapılana ya da ortadan kalkana kadar çalışanların toplanacağı, güvenli bölgelerin belirtildiği plandır.

**Acil Tahliye Planı**, çalışanların en kısa sürede güvenli bölgeye ulaşmalarını sağlamak amacıyla oluşturulmuştur . Bu plan ortak mekanlara asılarak tüm çalışanlara duyurulmuş olmalıdır.

# Acil Durum Ve İş Sağlığı Güvenliği Talimatı



- Kuruluda oluşabilecek acil durum niteliğindeki olaylara karşı, kuruluşa, kişilere ve çevreye gelebilecek zararları en az seviyeye indirmek için gerçekleştirilecek faaliyetleri belirlemektir.
- Yöneticiler çalışanlarına bilgi vermek bu kurallara uyulmasını sağlamakla yükümlüdür.
- Tüm acil durumları kapsar. ADY kapsamında; endüstriyel kazalar, doğal afetler, sabotaj gibi dış etkenlerden meydana gelen tehlikeler dikkate alınır.
- Bu prosedürün yönetiminden **İŞ SAĞLIĞI VE İŞ GÜVELİĞİ KURULU** sorumludur. Etkinliği ve sürekliliğinden de **İDARİ İŞLER MÜDÜRLÜĞÜ** sorumludur.

İş yerinde meydana gelebilecek ve **acil müdahale** gerektiren olaylara ne ad verilir?

- A. Doğal afet
- B. Felaket
- C. Acil durum**
- D. İş sağlığı

**DOĞRU**  
**CEVAP C**

İş yerlerinde meydana gelebilecek **acil durumlarda** yapılacak iş ve işlemler dâhil bilgilerin ve uygulamaya yönelik eylemlerin yer aldığı **plana** ne ad verilir?

A. Vaziyet planı

**B. Acil durum planı**

C. Acil çıkış planı

D. Yerleşim planı

**DOĞRU  
CEVAP B**

# İş sağlığı ve güvenliği kurulları



**Elli ve daha fazla çalışanın bulunduğu ve altı aydan fazla süren sürekli işlerin yapıldığı işyerlerinde işveren, İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili çalışmalarda bulunmak üzere kurul oluşturur.**

# İş sağlığı ve güvenliği kurulları

## Kurulun oluşumu

Kurul aşağıda belirtilen kişilerden oluşur:

- İşveren veya işveren vekili,
- İş güvenliği uzmanı,
- İşyeri hekimi,
- İnsan kaynakları, personel, sosyal işler veya idari ve mali işleri yürütmekle görevli bir kişi,
- Bulunması halinde sivil savunma uzmanı,
- Bulunması halinde formen, ustabaşı veya usta,
- Çalışan temsilcisi, işyerinde birden çok çalışan temsilcisi olması halinde baş temsilci.

# İş sağlığı ve güvenliği kurulları



(2) Kurulun başkanı işveren veya işveren vekili, kurulun sekreteri ise iş güvenliği uzmanıdır. İş güvenliği uzmanının tam zamanlı çalışma zorunluluğu olmayan işyerlerinde ise kurul sekretaryası; insan kaynakları, personel, sosyal işler veya idari ve mali işleri yürütmekle görevli bir kişi tarafından yürütülür.

(3) Bu maddenin birinci fıkrasının (b), (c), (ç) ve (d) bentlerinde gösterilen üyeler işveren veya işveren vekili tarafından atanırlar.

(4) Birden fazla iş güvenliği uzmanı ve işyeri hekiminin bulunduğu işyerlerinde işveren tarafından görevlendirme yapılır. İş güvenliği uzmanının görevlendirilmesinde o işyerinin tehlike sınıfına uygun uzmanlar arasından birisi görevlendirilir.

# İş sağlığı ve güvenliği kurulları



## Görev ve yetkiler

(1) Kurulun görev ve yetkileri Şunlardır;

a) İŞyerinin niteliğine uygun bir iş sağlığı ve güvenliği iç yönerge taslağı hazırlamak, işveren veya işveren vekilinin onayına sunmak ve yönergenin uygulanmasını izlemek, izleme sonuçlarını rapor haline getirip **alınması gereken tedbirleri belirlemek** ve kurul gündemine almak,

b) İş sağlığı ve güvenliği konularında o işyerinde çalışanlara yol göstermek,

c) İşyerinde iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin tehlikeleri ve önlemleri değerlendirmek, tedbirleri belirlemek, işveren veya işveren vekiline bildirimde bulunmak,

# İş sağlığı ve güvenliği kurulları



ç) İşyerinde meydana gelen her iş kazası ve işyerinde meydana gelen ancak iş kazası olarak değerlendirilmeyen işyeri ya da iş ekipmanının zarara uğratma potansiyeli olan olayları veya meslek hastalığında yahut iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili bir tehlike halinde **gerekli araştırma ve incelemeyi yapmak, alınması gereken tedbirleri bir raporla tespit ederek işveren veya işveren vekiline vermek,**

d) **İşyerinde iş sağlığı ve güvenliği eğitim ve öğretimini planlamak,** bu konu ve kurullarla ilgili programları hazırlamak, işveren veya işveren vekilinin onayına sunmak ve bu programların uygulanmasını izlemek ve eksiklik görülmesi halinde geri bildirimde bulunmak,

# İş sağlığı ve güvenliği kurulları



- e) İşyerinde yapılacak bakım ve onarım çalışmalarında gerekli güvenlik tedbirlerini planlamak ve bu tedbirlerin uygulamalarını kontrol etmek,
- f) İşyerinde yangın, doğal afet, sabotaj ve benzeri tehlikeler için alınan tedbirlerin yeterliliğini ve ekiplerin çalışmalarını izlemek,
- g) İşyerinin iş sağlığı ve güvenliği durumuyla ilgili yıllık bir rapor hazırlamak, o yılki çalışmaları değerlendirmek, elde edilen tecrübeye göre ertesı yılın çalışma programında yer alacak hususları değerlendirerek belirlemek ve işverene teklifte bulunmak,

# İş sağlığı ve güvenliği kurulları



đ) 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanununun 13 üncü maddesinde belirtilen çalışmaktan kaçınma hakkı talepleri ile ilgili acilen toplanarak karar vermek,

h) İşyerinde teknoloji, iş organizasyonu, çalışma şartları, sosyal ilişkiler ve çalışma ortamı ile ilgili faktörlerin etkilerini kapsayan tutarlı ve genel bir nleme politikası geliştirmeye yönelik çalışmalar yapmak.

**(2) Kurul yeleri bu Yönetmelikle kendilerine verilen görevleri yapmalarından dolayı hakları kısıtlanamaz, kötü davranış ve muameleye maruz kalamazlar**

Çalışan-işveren ilişkilerinde iş sağlığı ve güvenliği mevzuatı hükümlerinin uygulanıp uygulanmadığı ve iş yerinin çevreye verdiği zararların **denetimi** aşağıdakilerden hangisi tarafından yapılır?

- A. İlçe sağlık müdürlüğü
- B. İlçe belediyeleri
- C. Doğa ve çevre koruma vakıfları
- D. İş sağlığı ve güvenliği kurulları**

**DOĞRU  
CEVAP D**

# 01.5- Yangın nedir?

# YANGIN NEDİR?

## Yanma nedir?

Isı, yanıcı madde ve oksijen faktörlerinin her birinin uygun oranda bir araya gelmesiyle başlayan kimyasal reaksiyondur.

## Yangın nedir?

Yanma olayının kontrol dışı gelişen ve önlenemeyen halidir.

## Yangın nedenleri

- Korunma Önlemlerinin Alınmaması
- Bilgisizlik
- İhmal
- Kazalar
- Sabotaj
- Sıçrama
- Doğa Olayları

Isı, yanıcı madde ve oksijenin uygun oranda bir araya gelmesi ile başlayan kimyasal olaya ne ad verilir?

- A. Erime
- B. Yanma**
- C. Oksitlenme
- D. Çözünme

**DOĞRU  
CEVAP B**

Yanma olayının gerçekleşmesi için aşağıdakilerden hangilerinin **bir arada olması** gereklidir?

- A. Yanıcı madde, oksijen, ısı kaynağı**
- B. Isı kaynağı, azot, yanıcı madde
- C. Karbondioksit, yanıcı madde, ısı kaynağı
- D. Oksijen, hava, ateş

**DOĞRU  
CEVAP A**

Aşağıdakilerden hangisi yangının **çıkış** nedenlerinden değildir?

- A. Koruma önlemlerinin alınmaması
- B. Bilgisizlik ve ihmal
- C. Kazalar, sabotaj ve doğa olayları
- D. Güneş enerjisi sistemlerinin yaygınlaşması**

**YANLIŞ  
CEVAP D**

Aşağıdakilerden hangisi **yangınların çıkış** sebeplerinden biri **değildir?**

- A. Tabiat olayları, yıldırım, şimşek
- B. Sabotaj ve saldırı
- C. Bilgisizlik ve cahillik
- D. Havadaki azot oranının düşmesi**

**YANLIŞ  
CEVAP D**

Aşağıdakilerden hangisi yangın sebebi değildir?

- A. Önlem alma
- B. Tedbirsizlik
- C. İhmal
- D. Bilgisizlik

YANLIŞ  
CEVAP A

# YANGIN SINIFLARI



**A SINIFI:** Normal olarak kor şeklinde yanan genellikle organik yapıdaki katı madde yangınlarını kapsar

**B SINIFI:** Sıvı veya sıvılaşılabilen katı madde yangınlarını kapsar

**C SINIFI:** Gaz yangınlarını kapsar

**D SINIFI:** Metal yangınlarını kapsar

**F SINIFI:** Pişirme aletleri içindeki bitkisel ve hayvansal pişirme yağlarının yangınlarını kapsar.

**Dikkat :** Sudaki oksijenle karşılaşan yağ tanecikleri daha çok yanar ve ateşin yüzlerce kat fazlası bir ateş ortaya çıkar.

Yanmakta olan yağın üzerine **su dökünce** aşağıdaki olaylardan hangisi meydana gelir?

- A. Yangın azalır
- B. Oksijeni kalmaz
- C. Söner
- D. Yangın büyür**

**DOĞRU  
CEVAP D**

**Sıvı yanıcı madde yangınlarında** hangi söndürme aracı kullanılması sakıncalıdır?

- A. Kuru kimyevi toz
- B. Su**
- C. Karbondioksit
- D. Köpük

**DOĞRU  
CEVAP B**

# Otobüs Yangınları



## Otobüs yangınlarının nedenleri

Otobüs yangınlara sebep olan faktörler için birkaç genel sebep vardır. Bunlar; **ısı, titreşim, malzeme yorgunluğu ve yetersiz bakımdır.**

# Otobüs Yangınları

Otobüs taşımacılığı; toplu taşımada en güvenli taşıma yöntemlerinden biri olarak kabul edilmekle birlikte, özellikle kaza sonucu meydana gelen yangınlar çok sayıda yaralanmalara ve ölümlere yol açabilmektedir.

Özellikle şehirlerarası otobüs yangınları başlangıçta söndürülemezse, uzak olduğundan itfaiyenin olay yerine ulaşması geç olmakta ve araçlar tamamen yanmaktadır.

# Otobüs Yangınları

- Otobüs yangınlarındaki yaralanmaların ana nedeni duman gazlarının solunmasıyla meydana gelen zehirlenmelerdir. Hatta belli gazların küçük bir dozları bile kalıcı hasarlara yol açabilmektedir.
- Bu nedenle bir yangın anında ilk müdahale yapılması gereken yer yolcuların olduğu kabindir. Yolcular derhal tahliye edilmelidir.
- Yangın eğer yakıt deposunun olduğu yerden başlamamışsa ikinci müdahale yangının yakıt deposuna ulaşmaması için yangının başladığı yerdir. Eğer yangın yakıt deposuna ulaşırsa aracımızın patlamasına yol açar.

I - Yolcuların olduğu kabin

II - Yangının başladığı kısım

III - Yakıt deposu

Yangın çıkan bir araçta, **müdahale önceliği sırası** aşağıdakilerden hangisidir?

**A. I – II – III**

B. I – III – II

C. II – I – III

D. III – I – II

**DOĞRU  
CEVAP A**

# Yangın Anında Yapılması Gerekenler



- Telaşa kapılmadan çevrede yangın ihbar düğmesi varsa ona basılmalıdır,
- 112 nolu telefondan yangın itfaiyeye bildirilmelidir. Yangının adresi en kısa ve doğru şekilde mümkünse yangının cinsi ile birlikte (bina, benzin, ahşap, araç vb) bildirilmelidir.
- İtfaiye gelinceye kadar mümkünse yangını söndürmek için eldeki mevcut imkanlardan yararlanılmalıdır.
- Yangın kapalı aladaysa yayılmasını önlemek için kapı ve pencereler kapatılmalıdır,
- Bunlar yapılırken kendimiz ve başkaları tehlikeye atılmamalıdır,

# Yangın Anında Yapılması Gerekenler



- Eğer alevler çoğalmışsa ve binadan çıkış olanaksızsa, yatak altlarına dolaplara saklanılmamalı, pencereden dışarıdakilerle iletişim kurulmaya çalışılmalıdır,
- Dumandan boğulmamak için yardım gelene kadar eğilerek ve sürünerek hareket edilmeli, ağız ve burun ıslak bez ya da mendille kapatılarak nefes alınmalıdır,
- Duman ve yanık kokusu başka odadan geliyorsa kapılar açılmamalı, kapiya dokunulmamalıdır.
- Kıyafetiniz alev almışsa; koşmadan durup yere yatarak yuvarlanılmalıdır. Battaniye türü örtüler alınarak alevler boğulmaya çalışılmalıdır.
- Eğer vücudumuzda yanık varsa, hemen soğuk suya tutulmalıdır.

Yoğun dumanlı bir yangın ortamında tahliye işleminde hangi davranışlar yapılır?

- A. Koşarak dumanlı ortamdan kaçılır
- B. Camları açarak itfaiyeden yardım istenir
- C. Ağız ve burun ıslak bez kapatılarak emekleyerek çıkılır**
- D. Islak bir bezle nefes yolu kapatılıp yardım gelene kadar beklenir

**DOĞRU  
CEVAP C**

## Yangın Tüpü Kullanırken Dikkat Edilmesi Gerekenler

Yangın söndürme anında yangın tüpü kullanırken dikkat edilmesi gerekenler arasında birincil olanı **ateşe karşı alınacak pozisyonudur. Rüzgara karşı kullanmak** söndürme ajanlarının tekrar kendi üzerinize doğru gelmesi anlamına gelecek ve bu da **ateşin sönmemesine** neden olacaktır. Bu yüzden birincil pozisyon rüzgara karşı değil **rüzgarı arkanıza alarak söndürmeye yaklaşımdır.** Ateşe çok yakın durmadan söndürmeye çalışmak gerekir. Aksi takdirde ateş üzerinize alev atabilir ve yangını söndürmek yerine yangına maruz kalabilirsiniz.

Yangını söndürürken **rüzgâra karşı** nasıl pozisyon alınmalıdır?

- A. Rüzgâr sağa alınır
- B. Rüzgâr öne alınır
- C. Rüzgâr arkaya alınır**
- D. Rüzgâr sola alınır

**DOĞRU  
CEVAP C**

## Kaçış Yolları

Kaçış yolları, bir yapının herhangi bir noktasından yer seviyesindeki caddeye kadar olan devamlı ve engellenmemiş yolun tamamıdır. Kaçış yolları kapsamına;

- a) Oda ve diğer bağımsız mekânlardan çıkışlar,
- b) Her kattaki koridor ve benzeri geçitler,
- c) Kat çıkışları,
- ç) Zemin kata ulaşan merdivenler,
- d) Zemin katta merdiven ağızlarından aynı katta yapı son çıkışına götüren yollar,
- e) Son çıkış,  
dâhildir.

(2) Asansörler kaçış yolu olarak kabul edilmez.

Aşağıdakilerden hangisi **kaçış yolu** olarak kabul **edilemez?**

**A. Asansörler**

B. Koridorlar

C. Kapılar

D. Yollar

**DOĞRU  
CEVAP A**

## Gaz Kaçakları

Evinizde veya işyerinizde gaz kaçağı olduğu durumlarda müdahale edilmezse hayati derecede tehlikelidir. Gaz, kişinin sağlığı için ciddi bir tehdit oluşturabilir ve son derece yanıcıdır.

## Gaz Kaçaklarının Nedenleri

Gaz kaçakları binaların içinde ve dışında görülebilir. Genellikle hatalı borular veya cihazlar, yetersiz havalandırma, tıkanıklık gibi sebepler başlıca gaz kaçaklarının nedenlerindedir.

Tüp gaz (LPG) havadan ağır olduğundan bu tür gazların birikimi döşeme üzerinde olmaktadır. Doğalgaz ise havadan hafif olduğundan tavan döşemesi altında kalan boşlukta birikmektedir. Havadan ağır gazların tabanda hafif gazların ise tavanda birikmesi gerçeği LPG yakıtlı ocak ve cihazların bulunduğu mahaller için alt ve üst havalandırma menfezlerini zorunlu kılmaktadır.

Olası bir gaz kaçağında **tavanda biriken** gaz hangisidir?

- A. Oksijen
- B. Doğalgaz**
- C. Karbondioksit
- D. LPG

**DOĞRU  
CEVAP B**

Gaz yangınlarını söndürmek için de aynı elektrik yangınlarını söndürmede olduğu gibi ilk olarak gaz kaynağını kesmek gerekmektedir. Söndürme için de kuru kimyasal yangın söndürme tozu tüpler kullanılmaktadır.

**Gaz yangınlarında ilk önce uygulanması gereken söndürme tekniği aşağıdakilerden hangisidir?**

- A. Gazın akışını kesmek**
- B. Köpüklü su dökmek
- C. Ortamı havalandırmak
- D. Yanan maddeyi soğutmak

**DOĞRU  
CEVAP A**

# 01.6- Çevre Güvenliği Önlemleri

**Acil Durum Sebepleri;** Yangın, deprem, sel-su baskını, hortum/fırtına, yıldırım düşmesi, patlama, sabotaj, toplumsal gösteri, trafik kazası, çevre kirliliği, döküntü-sızıntı, besin zehirlenmesi, iş kazası, hırsızlık, elektrik çarpması, gaz zehirlenmesi, yanık, travma, radyasyon gibi doğal veya doğal olmayan olaylar acil durumların sebebidir.

**Acil Durum Organizasyonu;** Acil Durum Yönetimi, İş Sağliğı ve Güvenliği kurulu tarafından yürütölmekte olup Acil Durum Kurulu organizasyonu aşağıdaki şekilde yapılandırılmıştır; Başkan, Başkan Yardımcısı, Üyeler, Acil Durum Ekipleri, Haberciler, Söndürme Ekibi, Kurtarma Ekibi, Koruma Ekibi, İlkyardım Ekibi, Acil Tahliye Kat Sorumluları, Sivil Savunma Ekibi gibi ekiplerden oluşur.

**Acil Durum İletişim Rehberi;** Sivil Savunma ekiplerine ulaşım için hazırlanan ve ekipteki kişilerin ev telefonlarını, cep telefonlarını, adreslerini içeren rehberdir. Bu rehber Acil Durum Kurul üyelerine verilmiş olup, ayrıca güvenlik panosunda asılı olmalıdır.

**Acil Tahliye ve Yangın Cihazları Yerleşim Planları;** Araç içinde yangın cihazlarının en az bir tanesi sürücünün yanında ve ulaşabileceği bir yerde olmalıdır. Kuruluş içerisinde acil durumlar halinde çalışanların en kısa ve hızlı bir şekilde güvenli bölgeye ulaşmalarını sağlamak amacıyla acil tahliye planları ve yangın cihazları yerleşim planları oluşturulmuş ve genel mekânlara asılarak çalışanlara duyurulmuş olmalıdır. Kuruluş içindeki acil çıkış kapıları için, acil çıkış yönlendirme tabelaları herkes tarafından görülebilecek şekilde uygun yerlere asılmalıdır. Acil durum tahliye planlarının etkinliği prosedürün ilgili maddesinde açıklanan periyodik tatbikatlar ile ölçülmeli ve çalışanlardan gelen geri bildirimler dikkate alınarak revizyon talepleri değerlendirilmelidir.

## Acil Durum Tatbikatları

**Yangın Tatbikatı;** Acil durumlardan yangınla mücadele organizasyonunun etkinliğini sağlayabilmek, yangın müdahale planlarını geliştirebilmek için yılda bir defa yangın tatbikatı düzenlenir. Tatbikat tutanakları İnsan Kaynakları Müdürlüğü tarafından tanzim ve muhafaza edilir.

**Acil Tahliye Tatbikatı;** Acil durumlarda binanın hızlı ve emniyetli bir şekilde tahliyesini sağlamak amacıyla yılda iki defa Acil Tahliye Tatbikatı yapılır. Tatbikat sonrası tutanak hazırlanıp İSG Kurulunda değerlendirilerek, değerlendirme sonuçlarına göre düzeltici ve önleyici faaliyetler gerçekleştirilmelidir.

**Acil durumlar/ Kazalar;** Eğer bir şoför, bir başka kişiye, araca, hayvana, yapıya veya yola yakın bir şeye çarparak hasara veya yaralanmaya sebep olursa aşağıdaki tedbirleri almalıdır.

- Çevre emniyete alınmalıdır.
- Yaralı vb. durumda olan varsa koşulların izin verdiği ölçüde onları tehlike alanı dışına taşımalı, gerekliyse de ilk yardım sağlanmalı.
- Acil servis çağrılmalı.
- Kazayı kolluk kuvvetlerine rapor edin ve onlar gelene kadar ayrılmayın.
- İş sahasındaki, acil durumları/kazaları tesis personeline rapor edin ve onların talimatlarını izleyin.

- İş alanında alarm çalması durumunda, tesis talimatlarını ve tesis personelinin uyarı ve işaretlerini izleyin.
- Tehlikeli yükleri ilgilendiren durumlarda, taşıma acil durum kartları acil servislere verilir. Mümkün olduğu kadar çabuk firmanızdaki yetkili kişiye bilgi verin, telefon numarası ile birlikte temas kurulacak şahıs, taşıma talimatında belirtilmiştir. Bu yapmış olduğunuz arama, gerekli acil durum planlarını harekete geçirecektir.

İş yerlerinde **yangın tatbikatları** hangi sıklıkla yapılmalıdır?

- A. Üç ayda bir defa
- B. Altı ayda bir defa
- C. İki yılda bir defa
- D. Yılda bir defa**

**DOĞRU  
CEVAP D**

**KSS (Kurumsal Sosyal sorumluluk) kavramı;** “İşletmelerin sosyal ve çevresel sorunları kendi işletmeleriyle ilgili eylemlerine ve paydaşlarla ilişkilerine gönüllü olarak entegre ettikleri bir düşünce sürecidir. Kurumsal Sosyal sorumluluk gönüllü olarak ve toplumun iyi olması için kurumsal kaynakları istekli bir şekilde onların kullanımına sunmak ve gönüllü işletme uygulamalarına katılma şeklinde açıklanmıştır.

Aşağıdakilerden hangisi çevre sorunları konusunda işletmelerin ve kişilerin **sosyal sorumlulukları** arasında yer almaz?

- A. Çevre hakkında farkındalık sağlamak
- B. Çevre sorunlarının çözümüne katkı sağlamak
- C. İşletmenin gelirlerini artırmak**
- D. Atıkları ayrıştırmak

**YANLIŞ  
CEVAP C**

# ÇEVRE



Çevre, genel olarak, bireylerin ve toplumun yaşamını etkileyen dış şartların tümüdür. “Çevre; insanların ve diğer canlıların yaşamları boyunca ilişkilerini sürdürdükleri ve karşılıklı olarak etkileşim içinde buldukları fiziki, biyolojik, sosyal, ekonomik ve kültürel ortamdır.

Çevre kavramının kapsamını anlatmak ve bu tanımı açıklamak için şu temel öğelerin altı çizilebilir;

- İnsanla birlikte tüm canlı varlıklar,
- Cansız varlıklar,
- Canlı varlıkların eylemlerini etkileyen ya da etkileyebilecek fiziksel, kimyasal, biyolojik ve toplumsal nitelikteki tüm etkenler.

# TRAFİK ve ÇEVRE ETKİSİ



Günlük yaşantımızda vazgeçilmez bir yere sahip olan taşıt araçları, yaklaşık olarak hava kirlenmesi şikayetlerimizin yarısını meydana getirmektedir. Hava kirletici emisyonlar yoğun trafiğin yaşandığı ana cadde, kavşak ve karayolları etrafında önemli boyutlara ulaşabilmektedir.

**Özellikle egzoz gazlarından kaynaklanan partikül madde emisyonları az olmasına rağmen içerdikleri kurşun nedeniyle insan sağlığını ve doğayı tehdit etmeleri açısından önemle incelenmelidir.** Araçlardan kaynaklanan bu emisyonlar aracın yaşı, motorun çalışma devri, çalışma sıcaklığı, ortam sıcaklığı, ortam basıncı, yakıt türü ve kalitesi gibi parametrelere bağlıdır. **Açığa çıkan bu emisyonlar nedeniyle meydana gelebilecek olan asitlenme de toprak ve su kaynaklarına etkileri bakımından önemlidir.**

# TRAFİK ve ÇEVRE ETKİSİ



- Bu emisyonlar havada nem, sıcaklık gibi etkilerle asitleşerek toprak ve su kaynaklarının özelliklerinin değişmesine yol açarlar. Toprakta ve suda meydana gelen bu olumsuzluklar besin zinciri ve hava yoluyla tüm canlıları ve ekolojide meydana gelen değişimlerle de tüm ekosistemi yaşanmaz hale getirebilir.
- Motorlu taşıt kökenli ağır metal radyoaktif maddelerin buluşmasına karşı alınabilecek önlemlerin en önemlisi kurşunsuz benzin kullanımına geçilmesi egzoz emisyonlarının istenen değerlere çekilebilmesi için katalitik konverter kullanımının teşvik edilmesi, dizel partikül tutucuların uygulamaya konulması, LPG gibi alternatif yakıt ve elektrik enerjisinin taşıtlarda kullanımının yaygınlaştırılması, toplu taşımacılığın geliştirilmesi, eski teknoloji araçların bakıma tabi tutulmasıdır.

Canlılarla etkileşim içinde olan doğal ve fiziksel öğelerden oluşan **dış ortama** ne ad verilir?

- A. Çevre**
- B. Erozyon
- C. İklim
- D. Atmosfer

**DOĞRU  
CEVAP A**

Çevre kirliliğini **önlemek** amacıyla yapılan çalışmalara ne ad verilir?

- A. Çevre koruma**
- B. Çevre düzeni
- C. Çevre hakkı
- D. Çevre tanıtımı

**DOĞRU  
CEVAP A**

Aşağıdaki faaliyetlerden hangisi çevre kirliliğini önleyici tedbirler arasında **yer almaz?**

- A. Kısa mesafelere yaya olarak gidilmesi
- B. Tehlikeli eğimli yollarda motorun durdurulması**
- C. Mümkün olduğunca toplu taşıma araçlarının kullanılması
- D. Trafiği yoğun olmayan yolların kullanılması

**YANLIŞ  
CEVAP B**

Aşağıdakilerden hangisi çevre kirliliğini önleme açısından **olumlu** bir davranıştır?

- A. Aracın uygun vitesde kullanılması**
- B. Araca aşırı yük ve yolcu alınması
- C. Aracın normalden yüksek sürülmesi
- D. Aracın gereksiz yere rölantide çalıştırılması

**DOĞRU  
CEVAP A**

Aşağıdakilerden hangisi çevreye duyarlı sürücü davranışlarından biri değildir?

- A. Araç bakımlarını düzenli bir şekilde yapmak
- B. Toplu ulaşım araçlarını kullanmak
- C. Kurşun oranı yüksek yakıt kullanmak**
- D. Ani duruş ve kalkışlardan kaçınmak

**YANLIŞ  
CEVAP C**

Aşağıda belirtilen davranışlardan hangisinin çevreye **olumlu etkisi** vardır?

- A. Araç bakımlarını düzenli bir şekilde yapmak**
- B. Aracı sadece arıza yaptığında servise götürmek
- C. Egzoz ölçümünü yaptırmamak
- D. Aracı yüksek hızda kullanmak

**DOĞRU  
CEVAP A**

# Atık Ayırıştırma Neden Önemlidir?



İnsanların faaliyetleri sonucunda kullanım süresi bitmiş ve artık doğa için zararlı hale gelmiş olan her çeşit maddeye **atık** denir. Karton, cam, metal, plastik gibi tüm maddeler atık olarak sınıflandırılır ve bu atıkların doğaya zarar vermesini engellemek ve yeniden değerlendirilmesi ancak geri dönüşüm ile sağlanır.

**Atık ayırıştırma ile sağlanan geri dönüşüm**, yeniden değerlendirilmesi mümkün olan atıkların işleme tabi tutularak yeni bir hammaddeye dönüştürülmesidir. Bu süreçte amaç dünyadaki kaynakların aşırı kullanımını önlemek ve atık çöp miktarının azaltmaktır.

**Çevre kirliliğine yol açan maddelere ne ad verilir?**

**A. Atık madde**

B. Patlayıcı madde

C. Yanıcı madde

D. Yakıcı madde

**DOĞRU  
CEVAP A**

Aşağıdakilerden hangisi çevre sorunlarıyla ilgili olarak işletmelerin ve kişilerin **sosyal sorumlulukları** arasında yer alır?

- A. Çevreyi korumamak
- B. Atıkları ayrıştırmak**
- C. Doğal kaynakları yok etmek
- D. Çevre bilincine aykırı üretim yapmak

**DOĞRU  
CEVAP B**

# Gürültü Kirliliği



Gürültü kirliliği veya diğer adıyla ses kirliliği, insan veya hayvan yaşamını olumsuz etkileyen, dengesini bozan her türlü insan, hayvan ya da makine kaynaklı ses oluşumudur. Gürültü kirliliğinin en yaygın biçimlerinden biri, özellikle motorlu araçların neden olduğu kirliliktir.

Dünya çapında en yaygın gürültü türü ulaşım sistemlerinden kaynaklanır.

# Gürültü Kirliliği

## İnsan sağlığına etkileri

Gürültünün insan sağlığı üzerindeki etkileri hem sağlıksal hem davranışsal yönde ortaya çıkabilir. Genel olarak, gürültü olarak adlandırılan her türlü ses insan sağlığını fizyolojik ve psikolojik olarak etkiler. İstenmeyen bu sesler **sinir, saldırganlık, hipertansiyon, yüksek stres, kulak çınlaması ya da kulak uğuldaması, duyma kaybı, uyku bozuklukları** gibi pek çok sonuç doğurabilir.

Bu sonuçlar içinde, stres ve hipertansiyon ciddi sağlık sorunlarına kapı açabilirken, kulak çınlamaları ve uğuldamaları unutkanlığa, ciddi ruhsal bunalımlara ve kimi zaman panik ataklara neden olabilir.

Aşağıdakilerden hangisi, gürültünün insanlar üzerindeki **olumsuz** etkilerinden biri değildir?

- A. İşitme bozukluğu
- B. Algılama güçlüğü
- C. Verimliliğin azalması
- D. Konsantrasyonun artması**

**YANLIŞ  
CEVAP D**

Aşağıdakilerin hangisi gürültünün verdiği zararlar arasında yer almaz?

- A. Dikkatin dağılması
- B. Ruh ve beden sağlığının bozulması
- C. Yanıkların meydana gelmesi**
- D. İş veriminin düşmesi

**YANLIŞ  
CEVAP C**

Yüksek şiddetli **gürültüye** maruz kalan kişide aşağıdakilerden hangisi oluşur?

- A. Göz kızarıklığı
- B. Mide krampı
- C. Konuşma zorluğu
- D. İşitme kaybı**

**DOĞRU  
CEVAP D**

- Egzoz emisyon ölçümü ile motorlu taşıtların trafikteyken atmosfere yaydıkları gaz miktarının belirlenen sınırlar içerisinde olup olmadığı kontrol edilir.
- Emisyon ölçümü sırasında iki zararlı gazın, yani hidrokarbonların ve karbon monoksitin egzozdan çıkış seviyesine odaklanılır.
- Test boyunca egzoz gazı salınım değerleri, araç hem rölantideyken hem de yüksek devirde çalışırken ölçülür.

Egzoz emisyon ölçümünün yapılması, araçların **çevreye verdiği zararlardan** hangisini önlemeye yönelik bir uygulamadır?

- A. Gürültü kirliliğini
- B. Hava kirliliğini**
- C. Su kirliliğini
- D. Görüntü kirliliğini

**DOĞRU  
CEVAP B**

# 01.7- Müşteri İlişkileri Yönetimi

# Kalite ve Müşteri Memnuniyeti



**Kalite;** Bir mal veya hizmetin belirli ihtiyaçları karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan özelliklerin tamamıdır. Kısaca ürünün veya hizmetin beklentilere cevap verebilme yeteneğidir.

**Müşteri Memnuniyeti:** Müşterilerin beklenti, istek, şikâyet ve önerilerinin ürün veya hizmet sağlayıcılar tarafından karşılanma düzeyi hakkındaki fikrine denir. Şunu rahatlıkla söyleyebiliriz ki “Müşteri Memnuniyeti=Kalite”dir. Kalite, ürün veya hizmetin müşteri şartları ile ne derecede uyduğunu gösterir. Yani müşteri, ürün veya hizmeti istediği şartlarda alabiliyor mu, ne derece karşılanıyor. Bu da şu ifadeyi karşımıza çıkarmaktadır; Herkesin kalite ölçütü farklıdır ve kalite lüksü veya pahalı olanı göstermez.

# Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Temel Başarı Prensipleri



- Ulaşılabilir olun
- Müşterilerinizi önemseyin
- Müşterilerinizi dinleyin ve onlarla empati kurun
- Kişisel bir müşteri deneyimi sunun
- Dürüst ve açık olun
- Ürününüzü iyi tanıyın ve tanıtın. Müşteriniz alacağı ürünü ne kadar iyi bilirse o kadar memnun olur.
- (Müşteri sorularını) sorunları hızlıca çözün
- Takım olarak çalışın
- Müşterilerinize karşı sabırlı olun

# Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Temel Başarı Prensipleri



- Karşı tarafa her zaman doğru bilgiyi vermelisiniz
- Aktif bir şekilde yardımcı olmaya çalışın
- Mümkün olduğunca bilgi verin.
- Karşı tarafın sözünü kesmeyin.
- Gereken durumlarda özür dileyin.
- Çalışanlarınızı bu konuda bilgilendirin.
- Her zaman ve her yerde dinleyin

Aşağıdakilerden hangisi müşterilere **kaliteli hizmet sunma** kriterlerinden biridir?

**A. Personelin müşteriye karşı güler yüzlülüğü ve ilgisi**

B. Firmanın depo sayısının çokluğu

C. Firmadaki araç sayısının çokluğu

D. Firmanın kuruluş tarihi

**DOĞRU  
CEVAP A**

Müşteri ilişkilerinde aşağıdakilerden hangisinin yapılması yanlıştır?

- A. Şikâyetleri yazılı olarak bildirmelerini istemek
- B. Şikâyetleri dikkate almak
- C. Şikâyet olabilecek bütün konulara önem vermek
- D. Yolcuların şikâyetlerini kendilerinin çözmelerini beklemek**

**YANLIŞ  
CEVAP D**

Müşteri ilişkilerinde aşağıdakilerden hangisinin yapılması yanlıştır?

- A. Şikâyetleri yazılı olarak bildirmelerini istemek
- B. Şikâyetleri göz ardı etmemek
- C. Hiçbir konuyu önemsiz diye dışlamamak
- D. Hepsi**

**DOĞRU  
CEVAP D**

Müşteri memnuniyetiyle ilgili aşağıdakilerden hangisi söylenemez?

- A. Müşteriye güler yüzlü davranılmasıdır
- B. Müşterinin, aldığı hizmetten memnun kalmasının sağlanmasıdır
- C. Büyük firmalar için müşteri memnuniyeti önemli değildir**
- D. Müşterinin ihtiyacının giderilmesidir

**YANLIŞ  
CEVAP C**

Aşağıdakilerden hangisi, kalite ve müşteri memnuniyeti açısından önemli değildir?

- A. Müşterilere ürün hakkında bilgi verilmesi
- B. Müşterinin ekonomik gücünün yüksek olması**
- C. Müşterinin isteklerinin karşılanması
- D. Müşteri hizmetlerinin kaliteli olması

**YANLIŞ  
CEVAP B**

Müşteri memnuniyeti sağlamanın en önemli şartı aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Çalışanların normal çalışma süresinden daha uzun süre çalıştırılması
- B. Çalışanların haklarını koruyarak işletmenin sürekli geliştirilmesi**
- C. Müşterilerin istek ve şikâyetlerinin dikkate alınmaması
- D. Satışların fazla olmasını önemseyerek kalitenin ikinci plana atılması

**DOĞRU  
CEVAP B**

# 01.8- Hizmet Sözleşmeleri

**İşçi**  
İşveren ile kurduğu bir iş sözleşmesine dayanarak çalışan kişi işçidir. İşçi gerçek kişidir. *4857 sayılı İş Kanununda bir iş sözleşmesine dayanarak çalışan gerçek kişiye işçi denir.*” şeklinde tanımlamıştır.

## İşveren

Bir iş sözleşmesi uyarınca işçi çalıştıran taraf işverendir. İşveren gerçek veya tüzel kişi olabileceği gibi tüzel kişiliği olmayan kurum ve kuruluşlar da olabilir. Kanunda **işveren**, işçi çalıştıran **gerçek veya tüzel** kişi yahut tüzel kişiliği olmayan kurum ve kuruluşlar olarak tanımlanmıştır.

Aşağıdakilerden hangisi, **bir iş sözleşmesine dayanarak çalışan gerçek kişiye** verilen addır?

- A. İşveren
- B. İşveren vekili
- C. İşçi**
- D. Memur

**DOĞRU  
CEVAP C**

İş veren ve çalışan arasında imzalanan **iş sözleşmesine göre iş yapan kişiye** ne ad verilir?

- A. Tüccar
- B. İşveren
- C. İşçi**
- D. Esnaf

**DOĞRU  
CEVAP C**

Aşağıdakilerden hangisi, **bir hizmet sözleşmesine dayanarak işçi çalıştıran** gerçek ve tüzel kişilere verilen addır?

- A. Dernek
- B. Vakıf
- C. İşveren**
- D. İş alan

**DOĞRU  
CEVAP C**

# SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ



Fesih, sözleşmenin taraflarından birinin sözleşmeyi sona erdirmeye yönelik irade açıklamasıdır. Fesih de geleceğe yönelik olarak sonuç doğurur. Fesih beyanının karşı tarafa ulaşması gerekir. Fesih beyanının karşı tarafa ulaşmasından sonra ise, bu beyandan dönülemez. Bunun için karşı tarafın muvafakati gerekir. Bildirimin yazılı ve imza karşılığında yapılması gerekir (İş Kanunu md.109). Sözleşmeyi fesih yetkisi, sözleşmenin tarafları, kanuni temsilcileri ve buna yönelik yetkileri varsa, işveren vekiline aittir. İş hukukunda fesih, süreli fesih ve haklı nedenle derhal fesih olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

# SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ



Sürelî fesihte, sözleşme fesih beyanının yapıldığı değil, bildirim süresinin sonunda ortadan kalkar. Haklı nedenle derhal fesihte ise böyle bir süre yoktur. Sözleşme, fesih beyanının yapılmasıyla ortadan kalkar.

Sürelî fesih, yalnızca belirsiz süreli iş sözleşmelerinde geçerli iken; haklı nedenle derhal fesih, hem belirsiz hem de belirli süreli iş sözleşmelerinde uygulanabilir. Haklı nedenle derhal fesihte mutlaka kanunun aradığı haklı sebeplerden birinin mevcut olması gerekir. Oysa süreli fesihte kural olarak sözleşmeyi fesheden tarafın herhangi bir gerekçe göstermesine, haklı bir sebebe dayanmasına gerek yoktur. Ancak iş güvencesinin kapsamına giren işçiler açısından işverenin iş sözleşmesini feshederken geçerli bir nedene dayanması gerekir.

Hizmet sözleşmesinin karşı tarafa herhangi bir **bildirimde bulunmadan sona erdirilmesi** ifadesi aşağıdakilerden hangisidir?

- A. İhbar
- B. Fesih**
- C. Sözleşme
- D. Grev

**DOĞRU  
CEVAP B**