



Bu Proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti Tarafından Finanse Edilmektedir  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey

## ALTSO VOC-Test Merkezi: İş'te Standart İşte Kalite ALTSO Voc-Test Centre: Standards at Work, Quality in Business

Alanya Ticaret ve Sanayi Odası Hizmet Binası Atatürk Cad No: 19 07400 ALANYA/ANTALYA /TÜRKİYE  
Tel: +90 242 512 16 97 Faks: +90 242 513 69 07 E-Mail : [vocetest@altso.org.tr](mailto:vocetest@altso.org.tr) [www.altso.org.tr](http://www.altso.org.tr)



### Değerli İnsan Kaynakları Yöneticimiz;

Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (ALTSO) tarafından yürütülen bu projenin genel amacını şu konular oluşturmaktadır.

- Otelcilik sektöründe çalışanların niteliklerini ve uzmanlaşmalarını artırmak.
- Kişisel ve mesleki gelişimi teşvik ederek sektör kalitesinin gelişmesini sağlamak.
- Ulusal mesleki standartlarının geliştirilmesine katkı sağlamak.
- Mesleki standartlarla uyumlu öğrenme çıktılarının oluşturulmasını desteklemek.

Belirlenen bu amaçlara ulaşılabilmesi için proje faaliyetleri çerçevesinde turizm konaklama sektörü ihtiyaç analiz raporu hazırlanacaktır. Hazırlanacak rapor ile konaklama sektörü insan kaynağının mevcut durumu ve sektör yöneticilerinin beklentileri araştırılacaktır. Çalışmamızda sizin yani turizme yön veren kişilerin değerli görüşlerine, bilgilerine ve tecrübelerine ihtiyacımız vardır. Bu nedenle fikir ve düşüncelerinizin bizim için çok önemli olduğunu belirtmek isteriz.

Hazırlanan bu anket formunun doldurulması ortalama 3-5 dakika sürmektedir. Ayıracağınız kısa bir süre ile otelcilik ve turizm sektöründe kaliteli ve nitelikli personel yetişmesine imkân sağlamış ve sektör kalitesinin gelişmesini desteklemiş olacaksınız.

İlginiz ve değerli katkılarınız için çok teşekkür eder, çalışmalarınızda kolaylıklar ve başarılar dileriz.

Anket sonuçları hakkında bilgi sahibi olmak isterseniz e-posta adresinize sonuçlar gönderilecektir.

**E-Posta Adresiniz:** .....

**Proje Sahibi** : Alanya Ticaret ve Sanayi Odası -ALTSO  
**Proje Ortağı** : ALTİD-Alanya Turistik İşletmeciler Derneği  
**Proje İştirakçileri** : Akdeniz Üniversitesi Alanya İşletme Fakültesi  
Kültür Turizm Bakanlığı  
Alanya İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü  
Ümit Altay Otelcilik Ve Turizm Meslek Lisesi





Bu Proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti Tarafından Finanse Edilmektedir  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey

## ALTSO VOC-Test Merkezi: İş'te Standart İşte Kalite ALTSO Voc-Test Centre: Standards at Work, Quality in Business

Alanya Ticaret ve Sanayi Odası Hizmet Binası Atatürk Cad No: 19 07400 ALANYA/ANTALYA /TÜRKİYE  
Tel: +90 242 512 16 97 Faks: +90 242 513 69 07 E-Mail : [vocetest@altso.org.tr](mailto:vocetest@altso.org.tr) [www.altso.org.tr](http://www.altso.org.tr)

### ANKET FORMU

|  |  |
|--|--|
| <b>1. Tesisin Yapısı</b>   |  |
| <input type="checkbox"/> Zincir Otel<br><input type="checkbox"/> Bağımsız Otel   |  |
| <b>2. Tesisin Türü</b>   |  |
| <input type="checkbox"/> 5 ***** Otel<br><input type="checkbox"/> 4***** Otel<br><input type="checkbox"/> 3**** Otel<br><input type="checkbox"/> 2** Otel<br><input type="checkbox"/> 1* Otel  | <input type="checkbox"/> 5 ***** Tatil Köyü<br><input type="checkbox"/> 4 **** Tatil Köyü<br><input type="checkbox"/> Apart Otel<br><input type="checkbox"/> Müstakil Apart Otel<br><input type="checkbox"/> Diğer.....  |
| <b>3. Tesisin Belge Türü</b>   |  |
| <input type="checkbox"/> Bakanlık Belgeli<br><input type="checkbox"/> Belediye Belgeli   |  |
| <b>4. Tesisin Bulunduğu Belde</b>  |  |
| <input type="checkbox"/> Alanya Merkez<br><input type="checkbox"/> Avsallar<br><input type="checkbox"/> Çikcikli<br><input type="checkbox"/> Çıplaklı<br><input type="checkbox"/> Güzelbağ<br><input type="checkbox"/> İncekum<br><input type="checkbox"/> Kargıcak<br><input type="checkbox"/> Kestel                       | <input type="checkbox"/> Konaklı<br><input type="checkbox"/> Mahmutlar<br><input type="checkbox"/> Oba<br><input type="checkbox"/> Okurcalar<br><input type="checkbox"/> Payallar<br><input type="checkbox"/> Tosmur<br><input type="checkbox"/> Türkler<br><input type="checkbox"/> Diğer (Lütfen yazınız)..... |
| <b>5. İşletmeniz kaç yıldır faaliyet göstermektedir?</b>   |  |
| • ..... (Lütfen yazınız)   |  |
| <b>6. İşletmenin oda/ yatak sayısı</b>   |  |
| • Oda sayısı:..... (Lütfen yazınız)<br>• Yatak sayısı .....(Lütfen yazınız)  |  |
| <b>7. İşletmede çalışan personel sayısı</b>  |  |
| • ..... (Lütfen yazınız)   |  |
| <b>8. Personel devir oranı (%)</b>   |  |
| • %..... (Lütfen yazınız)  |  |
| <b>9. İşletmenin faaliyet süresi</b>   |  |
| <input type="checkbox"/> Sezonluk<br><input type="checkbox"/> Tam Yıl  |  |
| <b>10. İşletmede şu an uygulanan pansiyon tipi (lütfen uygulama süresini belirtiniz)</b>   |  |
| <input type="checkbox"/> Ultra Her şey Dahil (.....yıl)<br><input type="checkbox"/> Her şey Dahil (.....yıl)<br><input type="checkbox"/> Tam Pansiyon (.....yıl)<br><input type="checkbox"/> Yarım Pansiyon (.....yıl)<br><input type="checkbox"/> Oda Kahvaltı (.....yıl)<br><input type="checkbox"/> Diğer..... (.....yıl) |  |





Bu Proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti Tarafından Finanse Edilmektedir  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey

## ALTSO VOC-Test Merkezi: İş'te Standart İşte Kalite ALTSO Voc-Test Centre: Standards at Work, Quality in Business

Alanya Ticaret ve Sanayi Odası Hizmet Binası Atatürk Cad No: 19 07400 ALANYA/ANTALYA /TÜRKİYE  
Tel: +90 242 512 16 97 Faks: +90 242 513 69 07 E-Mail : [vocetest@altso.org.tr](mailto:vocetest@altso.org.tr) [www.altso.org.tr](http://www.altso.org.tr)

### 11. Misafirleriniz ağırlıklı olarak hangi ülkelerden gelmektedir? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

|   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Almanya (%.....)         | <input type="checkbox"/> Litvanya (%.....)                  |
| <input type="checkbox"/> Avusturya (%.....)       | <input type="checkbox"/> Macaristan (%.....)                |
| <input type="checkbox"/> Belçika (%.....)         | <input type="checkbox"/> Moldova (%.....)                   |
| <input type="checkbox"/> Çek Cumhuriyeti (%.....) | <input type="checkbox"/> Norveç (%.....)                    |
| <input type="checkbox"/> Danimarka (%.....)       | <input type="checkbox"/> Polonya (%.....)                   |
| <input type="checkbox"/> Finlandiya (%.....)      | <input type="checkbox"/> Romanya (%.....)                   |
| <input type="checkbox"/> Fransa (%.....)          | <input type="checkbox"/> Rusya (%.....)                     |
| <input type="checkbox"/> Hollanda (%.....)        | <input type="checkbox"/> Slovakya (%.....)                  |
| <input type="checkbox"/> İngiltere (%.....)       | <input type="checkbox"/> Türki Cumhuriyetleri (%.....)      |
| <input type="checkbox"/> İran (%.....)            | <input type="checkbox"/> Türkiye (%.....)                   |
| <input type="checkbox"/> İsveç (%.....)           | <input type="checkbox"/> Ukrayna (%.....)                   |
| <input type="checkbox"/> İsviçre (%.....)         | <input type="checkbox"/> Diğer... (Lütfen Yazınız) (%.....) |

### 12. İşletmenizde Dış Kaynak (outsourcing) Hizmeti alıyor musunuz?

- Evet  
 Hayır

### 13. Eğer dış kaynak hizmeti alıyorsanız, ne tür hizmetler alıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- Çamaşırhane Hizmetleri  
 Güvenlik Hizmetleri  
 Animasyon ve Eğlence Hizmetleri  
 Gıda Denetim Hizmetleri  
 İlaçlama Hizmetleri (Böcek vb.)  
 Havuz Bakım ve Kontrol Hizmetleri  
 Kat ve Oda Temizlik Hizmetleri  
 Yiyecek üretim Hizmetleri (pastane, sıcak ve soğuk yiyecekler vb.)  
 Diğer (Lütfen Yazınız).....

### 14. Dış kaynak kullanma nedenleriniz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- Maliyetleri düşürme  
 Nitelikli personel sıkıntısı  
 Hizmet kalitesini arttırmak  
 Diğer (lütfen yazınız).....

### 15. Departmanlara göre nitelikli personel bulmada yaşanan zorluk derecesi

| Departmanlar                | Çok Kolay ← → Çok Zor<br>(1).....(5) |   |   |   |   |
|-----------------------------|--------------------------------------|---|---|---|---|
|                             | 1                                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ön Büro Departmanı          |                                      |   |   |   |   |
| Kat Hizmetleri Departmanı   |                                      |   |   |   |   |
| Yiyecek & İçecek Departmanı |                                      |   |   |   |   |
| Mutfak Departmanı           |                                      |   |   |   |   |
| Muhasebe Departmanı         |                                      |   |   |   |   |
| İnsan Kaynakları Departmanı |                                      |   |   |   |   |
| Halkla İlişkiler Departmanı |                                      |   |   |   |   |
| Satış Pazarlama Departmanı  |                                      |   |   |   |   |
| Diğer                       |                                      |   |   |   |   |





Bu Proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti Tarafından Finanse Edilmektedir  
This project is co-financed by the European Union and the Republic of Turkey

## ALTSO VOC-Test Merkezi: İş'te Standart İşte Kalite ALTSO Voc-Test Centre: Standards at Work, Quality in Business

Alanya Ticaret ve Sanayi Odası Hizmet Binası Atatürk Cad No: 19 07400 ALANYA/ANTALYA /TÜRKİYE  
Tel: +90 242 512 16 97 Faks: +90 242 513 69 07 E-Mail : [vocetest@altso.org.tr](mailto:vocetest@altso.org.tr) [www.altso.org.tr](http://www.altso.org.tr)

### 16. İnsan Kaynakları Tedarikinde Kullanılan Kaynaklar (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- İş ve İşçi Bulma Kurumu
- Doğrudan Kişisel Başvurular
- İnternet İlanları
- Gazete İlanları
- Turizm ve Otelcilik Liseleri
- Üniversiteler
- Meslek Odaları
- İşyerinde çalışanların tavsiyeleri
- Diğer .....

### 17. Departman çalışanlarının cinsiyet, medeni durum ve mesleki eğitim sertifikası dağılımları

| Departmanlar                | Cinsiyet |       | Medeni Durum |      | Mesleki eğitim Sertifikası olan personel |
|-----------------------------|----------|-------|--------------|------|--|
|                             | Kadın    | Erkek | Bekar        | Evli |  |
|                             | Sayı     | Sayı  | Sayı         | Sayı | Sayı                                     |
| Ön Büro Departmanı          |          |       |              |      |  |
| Kat Hizmetleri Departmanı   |          |       |              |      |  |
| Yiyecek & İçecek Departmanı |          |       |              |      |  |
| Mutfak Departmanı           |          |       |              |      |  |
| Muhasebe Departmanı         |          |       |              |      |  |
| İnsan Kaynakları Departmanı |          |       |              |      |  |
| Halkla İlişkiler Departmanı |          |       |              |      |  |
| Satış Pazarlama Departmanı  |          |       |              |      |  |
| Diğer                       |          |       |              |      |  |

### 18. Departman çalışanlarının eğitim durumları ile yaş dağılımları

| Departmanlar                | Eğitim Durumu |      |           |        |               | Yaş Dağılımları |           |           |           |                 |
|-----------------------------|---------------|------|-----------|--------|---------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
|                             | İlköğretim    | Lise | Ön Lisans | Lisans | Yüksek Lisans | 18-24 Yaş       | 25-31 Yaş | 32-38 Yaş | 39-45 Yaş | 46 yaş ve üzeri |
|                             | Sayı          | Sayı | Sayı      | Sayı   | Sayı          | Sayı            | Sayı      | Sayı      | Sayı      | Sayı            |
| Ön Büro Departmanı          |               |      |           |        |               |                 |           |           |           |                 |
| Kat Hizmetleri Departmanı   |               |      |           |        |               |                 |           |           |           |                 |
| Yiyecek & İçecek Departmanı |               |      |           |        |               |                 |           |           |           |                 |
| Mutfak Departmanı           |               |      |           |        |               |                 |           |           |           |                 |
| Muhasebe Departmanı         |               |      |           |        |               |                 |           |           |           |                 |
| İnsan Kaynakları Departmanı |               |      |           |        |               |                 |           |           |           |                 |
| Halkla İlişkiler Departmanı |               |      |           |        |               |                 |           |           |           |                 |
| Satış Pazarlama Departmanı  |               |      |           |        |               |                 |           |           |           |                 |
| Diğer                       |               |      |           |        |               |                 |           |           |           |                 |

Ekleme İstedığınız öneri ve tavsiyeleriniz

