



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 www.altso.org.tr



Değerli Sektör Yöneticileri;

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 ulaşılabilme 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 : Alanya Turistik İşletmeciler Derneği-ALTİD
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 : vocctest@altso.org.tr www.altso.org.tr

ANKET FORMU

1. Yöneticiliğinin yaptığınız departman

- Animasyon Departmanı ()
- Halkla İlişkiler Departmanı ()
- İnsan Kaynakları /personel Departmanı ()
- Kat Hizmetleri Departmanı ()
- Muhasebe Departmanı ()
- Mutfak Departmanı ()
- Ön Büro Departmanı ()
- Satış Pazarlama Departmanı ()
- Yiyecek & İçecek Departmanı ()
- Spa Wellness Merkezi ()
- Diğer (Lütfen yazınız)

2. Cinsiyetiniz

- Kadın ()
- Erkek ()

3. Medeni Durumunuz

- Bekar ()
- Evli ()

4. Yaşınız

- (Lütfen Yazınız)

5. Eğitim Durumunuz

- İlköğretim ()
- Lise ()
- Ön Lisans ()
- Lisans ()
- Yüksek Lisans ()
- Doktora ()

6. Eğer lise eğitimi aldıysanız, okuduğunuz lise türü

- Genel (Düz) Lise ()
- Otelcilik ve Turizm Lisesi ()
- Diğer Meslek Liseleri ()
- Anadolu Lisesi ()
- Fen Lisesi ()
- Özel Kolej ()
- Diğer (Lütfen yazınız)... ()

7. Eğer üniversite eğitim aldıysanız, üniversitede okuduğunuz bölüm

- | | |
|-----------------|------------------------------|
| • Turizm () | • İktisat () |
| • Rehberlik () | • Kamu Yönetimi () |
| • İşletme () | • Halkla ilişkiler () |
| • Eğitim () | • Psikoloji () |
| • Filoloji () | • Mühendislik () |
| • Muhasebe () | • Diğer (Lütfen yazınız) () |





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 : voctest@altso.org.tr www.altso.org.tr

8. Yabancı dil bilginiz				
	Başlangıç	Orta	İyi	İleri
İngilizce				
Almanca				
Rusça				
Fransızca				
Diğer (Lütfen yazınız)				

9. Mesleki Tecrübeniz (Yıl olarak)
• (Lütfen Yazınız)

10. Yöneticilik tecrübeniz (Yıl olarak)
• (Lütfen Yazınız)

11. Bulduğunuz kurumdaki çalışma süresiniz
• (Lütfen Yazınız)

Değerli Departman Yöneticimiz;

Bu bölümü doldururken, yöneticiliğini yapmış olduğunuz departman çalışanlarının sektördeki genel durumlarını değerlendiriniz. Bu çalışmada işletmeniz çalışanları değerlendirmemektedir.

İlginiz için teşekkür ederiz.

1. Çok Zayıf 2. Zayıf 3. Orta 4. İyi 5. Mükemmel	Çok Zayıf	Zayıf	Orta	İyi	Mükemmel
Mesleki Bilgi ve Beceri	1	2	3	4	5
1. Mesleki araç&gerek malzeme bilgisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Mesleki araç ve gereçleri kullanabilme becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Genel turizm bilgisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Otelcilik bilgisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Mesleki terim bilgisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Yabancı dil bilgisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. İşiyile ilgili bilgisayar programlarını kullanabilme becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Görevinin gerektirdiği teknik ve yöntemlere ilişkin bilgi düzeyi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Tüketici davranış bilgisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Farklı kültür ve ülkeler hakkında bilgi düzeyi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





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 : vocctest@altso.org.tr www.altso.org.tr

İş Disiplini	1	2	3	4	5
12. İş yeri kurallarına uyma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Mesai saatlerine uyma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Hijyen ve sağlık kurallarına uyma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Mesleki ahlak kurallarına uyma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

İletişim Bilgi ve Becerisi	1	2	3	4	5
16. Müşterilerle rahat ve kolay iletişim kurabilme becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Kendini doğru ifade edebilme becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Sorun çözme becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. İkna kabiliyeti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Empati yeteneği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Vücut dili ve iletişim yeteneği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Telefonda iletişim becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Yazılı iletişim becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere açık ve doğru şekilde aktarabilme becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Yönetici ve arkadaşlarına karşı saygılı tutum ve davranış sergileme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kişisel Bakım ve Mesleki Gelişim	1	2	3	4	5
26. Kişisel temizlik ve bakıma özen gösterme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Kılık&kıyafet ve dış görüğe dikkat etme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Mesleği ile ilgili gelişmeleri yakından takip etme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Eğitim ve seminerlere istekli katılım	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Mesleğe karşı ilgi ve merak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Mesleki bilgilerini geliştirmeye önem verme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Müşteri İlişkileri (Müşteri Odaklılık)	1	2	3	4	5
32. Müşterilere karşı ilgi ve yardımseverlik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Konuk istek ve şikayetlerine duyarlılık	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kişisel Özellikler	1	2	3	4	5
34. Dürüstlük ve güvenilirlik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Sorumluluk bilinci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Yeniliğe ve değişime açıklık	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Azim ve sebatkarlık	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Öğrenmeye açık olma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Eleştiriye açık olma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. İnsiyatif kullanabilme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Esnek çalışmaya yatkınlık	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Stres altında çalışabilme becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Kriz yönetiminde etkinlik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Yapılan iş ve işlemlerde pratiklik becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





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 www.altso.org.tr

Kurumsal Bilgi	1	2	3	4	5
46. İşletmenin kalite politikası ve hedeflerini bilme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. İşletmenin verdiği hizmetler hakkında bilgi sahibi olma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Yöre ve işletme hakkında bilgi düzeyi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Planlı Çalışma ve Uyum Sağlama Becerisi	1	2	3	4	5
49. Temiz ve düzenli çalışma becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Planlı ve organize çalışma becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Takım arkadaşlarıyla uyum ve işbirliği içinde çalışma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Kaynakları verimli ve tasarruflu kullanma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. Diğer bölümlerle iş birliği içinde çalışma becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. Zamanı ve kaynakları etkin kullanma becerisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. Farklı mesai saatleri saatlerinde çalışmaya uyum gösterebilme gücü	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. İşletme politikasını ve kültürünü işine yansıtabilme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. Çevreye duyarlılık ve çevreyi koruma bilinci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ekleme İstediđiniz öneri ve tavsiyeleriniz

