

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

EĞLENCE HİZMETLERİ

ÇALIŞMA KURALLARI

Ankara, 2013

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
1.1. Temel Kurallar	3
1.2. Animasyon Departmanında Uyulması Gereken Kurallar	5
1.2.1 Animasyon Departmanında Çalışırken Dikkat Edilecek Hususlar	5
1.2.2. Animasyon Departmanında Üstlerin Astlarıyla İlişkileri.....	7
1.2.3. Animasyon Departmanında Astların Üstleriyle İlişkileri.....	8
1.3. Mesleki Etik	10
1.3.1. Etik Kavramı	10
1.3.2. İş Yaşamında Etik İlkeler	10
1.3.4. Animasyon Faaliyetlerinde Etik Davranışlar	14
UYGULAMA FAALİYETİ.....	15
ÖLÇME DEĞERLENDİRME	16
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	19
2. ASTLARIN DENETLENMESİ.....	19
2.1. Denetlemenin Amacı.....	19
2.2. Denetim Türleri	20
2.2.1. İş Başında Denetleme.....	20
2.2.2. Anketlerle Denetleme.....	21
2.3. Sonucu Değerlendirme	22
2.4. Eğitim Seminerleri Düzenleme	23
UYGULAMA FAALİYETİ.....	24
ÖLÇME DEĞERLENDİRME	25
CEVAP ANAHTARLARI.....	29
KAYNAKÇA	30

AÇIKLAMALAR

ALAN	Eğlence Hizmetleri
DAL/MESLEK	Animatörlük/Çocuk Animatörlüğü
MODÜLÜN ADI	Çalışma Kuralları
MODÜLÜN TANIMI	İş yerlerinde belirlenmiş çalışma kurallarının, yapılan denetleme, anket, vb. çalışmaların verildiği öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/16
ÖN KOŞUL	Ön koşul yok.
YETERLİK	İş yerlerinde belirlenmiş çalışma kurallarını uygulamak.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Bu modül ile eğlence hizmetleri departmanında, denetleme tekniklerine uygun astlarınızı denetleyerek; iş yerinde belirlenmiş çalışma kurallarını uygulayabileceksiniz. Amaçlar ➤ Eğlence hizmetleri departmanında günlük çalışmaları iş yeri çalışma kurallarına uygun olarak yürütebileceksiniz. ➤ Eğlence departmanında çalışma kurallarına ve denetleme türlerine uygun olarak astlarınızı denetleyebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Belirlenen programa uygun araç gereçler, aktivite planı, Vcd, Tepegöz, Yansıtıcı Vb.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları, performans testleri ile kendi kendinizi değerlendirebileceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Ülkemizde turizm sektörü hızla gelişmekte ve her yıl ülkemize gelen turist sayısı hızla artmaktadır. Bu artan turist talebine uygun olarak; turizm amaçlı ulaştırma işletmeleri, konaklama işletmeleri, yeme içme işletmeleri, eğlence işletmeleri ve diğer hizmetleri veren işletmeler hızla çoğalmaktadır. Bu işletme sayılarındaki artışa uygun olarak yeni iş olanakları ortaya çıkmakta; bu işler için çok sayıda eğitilmiş ve deneyimli iş gücüne ihtiyaç duyulmaktadır.

Turizm sektörü bir hizmet sektörüdür. Büyük bir konaklama tesisinde yüzlerce insan aynı anda hizmet vermektedir. Çok sayıda insanın aynı yerde ve aynı anda çalışması iyi bir organizasyon ve iyi bir insan kaynakları yönetimini zorunlu kılmaktadır. Çalışma düzeninin çok iyi organize edilmesi, çalışanlar arasında iyi bir koordinasyonun sağlanması hizmet kalitesini de artıracaktır. Çalışanların da yaptıkları işi çok iyi bilmelerinin yanında insan ilişkilerini bilmesi, bir iş yerinde nasıl davranılacağını, üst-üst ilişkilerini bilmesi eğer yönetici ise astlarına nasıl davranacağını ve amacına uygun denetlemenin nasıl yapılacağını bilmesi çok önem taşımaktadır.

Bu modülde; iş yeri temel çalışma kurallarını, bir animasyon departmanında uyulması gereken kuralların neler olduğunu, çalışma etiğini, denetlemenin amacı ve türlerini öğreneceksiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Eğlence hizmetleri departmanında, günlük çalışmalarını iş yeri çalışma kurallarına uygun olarak yürütebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Çevrenizde bulunan bir konaklama tesisine giderek eğlence müdürü, animasyon şefi ve animatörlerle görüşerek iş yeri çalışma kurallarının neler olduğunu ve bu kurallara uyulmasının veya uyulmamasının hizmet kalitesine olan etkilerini araştırınız. Araştırma sonuçlarınızı rapor haline getirerek arkadaşlarınızla tartışınız.

1. İŞ YERİ ÇALIŞMA KURALLARI

1.1. Temel Kurallar

Yapılan her işin uyulması gereken belli kuralları vardır. Günlük yaşantımızda her gün yaptığımız temel davranışlardan tutun da çalışma hayatına kadar her ortam ve uygulamaya belli kurallara uymayı gerektirir. Bu kurallar, işlerin normal ve sağlıklı akışı için gereklidir.

Günlük yaşantımızda evimizde, okulumuzda, yaşadığımız apartman ve mahallede uymamız gereken kurallar bile yaşamımızı kolaylaştırır. Diğer insanlarla daha olumlu ilişkiler kurmamızı sağlar.



Resim 1.1: Çocuklara yönelik bir animasyon

Günlük yaşantımızda uymamız gereken temel kurallar nelerdir?

Bu kurallara uymazsak karşılaşılabileceğimiz problemler neler olabilir?

- İş hayatında belirlenen kurallara uymak daha büyük bir önem taşır:
- Yaptığımız işin istenen düzeyde olması,
- Verimli çalışabilme,
- Başarılı bir eleman olabilmemiz için iş yerinin belirlediği kurallara uymamız gerekir.

Her iş yerinin sistemi ve yapılanması farklı olduğu için her biri kendi çalışma sistemine göre kurallarını önceden belirler ve çalışanlarına duyurur. Çalışanlardan da bu kurallara uymasını bekler. Ancak bazı kurallar vardır ki sektör ne olursa olsun, her sektörde uyması ve uygulanması gereken temel kurallardır.

Çalışma hayatında uymamız gereken temel kurallar neler olabilir? Bu kuralların bir listesini yapınız.

İşe geliş gidiş saatlerine riayet, uyulması gereken temel kuralların başında gelmektedir. Çalışma programında her elemanın iş saatleri de belirlenmiştir. Çalışanlar bu saatlere uymak zorundadır. Hatta işle ilgili hazırlıkları yapabilmek için işin başlama saatinden önce gelmek daha doğrudur.

Kılık kıyafet ve dış görünüşle ilgili kurallara uymak da iş yaşamı için önemlidir. Müşteri karşısında ilk izlenim, -özellikle hizmet sektöründe- dış görünüşle olmaktadır. İşe giderken temiz ve düzgün giyinmek, saçların düzgün taranmış olması, yapılacak hafif bir makyaj karşımızdaki insanlarda olumlu bir izlenim bırakacaktır. Ayrıca genel temizlik kurallarına uyulması, hafif bir koku kullanılması etrafımıza hoş olmayan kokular yaymamızı engelleyecektir.

İletişimde görgü kurallarına uymak dikkat edilmesi gereken bir diğer temel kuraldır. Astlarımıza ve üstlerimize, ekip arkadaşlarımıza, farklı departmanlarda çalışan iş arkadaşlarımıza, konuklara güler yüz göstermek, selamlaşma kurallarına dikkat etmek, hal hatır sormak her iş yeri için dikkat edilmesi gereken kurallardır.

Çalışma hayatında düzenli olmak, çalışma ortamını düzenli ve temiz tutmak bir çalışanın uyması gereken bir başka temel kuraldır. Temizlik için ayrı bir eleman olsa dahi herkes kendi çalışma ortamını, hatta yaşadığı ortamı temiz ve düzenli tutmakla sorumludur. Bu, ayrıca sosyal bir varlık olan insanın günlük hayatında da dikkat etmesi gereken kurallardandır.

İş yeri tarafından belirlenen temel kurallara uymak, her çalışanın yerine getirmesi gereken bir sorumluluktur. Genel kuralların dışında her iş yeri çalışanlarının uymasını beklediği kuralları önceden belirleyerek elemanlarına duyurur. Çalışanlar da bu kurallara uyma konusunda titizlik göstermelidir.

Bir işte başarılı olmanın temel koşulu, ekip üyelerinin birbirleriyle uyumlu çalışması ile mümkündür. Herkes ekibin bir üyesidir ve yapılan işteki başarı ya da başarısızlıktan aynı ölçüde sorumludur. Bu nedenle ekip üyelerinin birbirleriyle uyumlu bir şekilde üstlerine düşen sorumlulukları yerine getirmesi ve birbiri ile koordineli çalışması gerekir.

Verilen görev ve sorumlulukları zamanında ve eksiksiz yerine getirmek her çalışandan beklenen bir sorumluluktur. İşlerin zamanında ve doğru olarak yürütülebilmesi herkesin kendi sorumluluğunu yerine getirmesi ile mümkündür.

1.2. Animasyon Departmanında Uyulması Gereken Kurallar

1.2.1 Animasyon Departmanında Çalışırken Dikkat Edilecek Hususlar

Tüm iş yerlerinde uyulması gereken temel kuralların dışında, her işletmenin, her mesleğin ve her departmanın kendine özgü çalışma kuralları vardır. Eğlence aktivite departmanı gibi konuklarla sürekli yüz yüze olunan departmanlarda ise bu kurallara uymak ayrı bir önem taşımaktadır. Her işletme, kendi konuk profiline ve çalışma anlayışına göre çalışanlarının uyması gereken kurallarını belirler. Eğlence aktivite departmanları ise öncelikle işletmenin genel kurallarını göz önünde bulundurarak kendi elemanlarının uymasını istediği kurallarını ortaya koyar. Animatör işe alınırken bu kurallara uyacağı konusunda kendisinden güvence alınır. Bazı kurallar işletmeden işletmeye değişse bile, bazı kurallar tüm eğlence departmanlarında aynıdır.

Eğlence/animasyon departmanı olan farklı işletmelerden edindiğiniz departman kurallarını inceleyerek karşılaştırınız.

Eğlence aktivite departmanlarında bir animatörün uyması beklenen genel kuralları aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

- Eğlence ve aktiviteler müdürünün otel içi ve dışında koyduğu tüm kural ve talimatlara uymak ve saygı göstermek zorunludur.
- İşletme yapısı içinde tüm müdürlere ve şeflere karşı her zaman kibar, saygılı, iyi ve nazik olunmalıdır.



Resim 1.2: Sihirbazlıkla ilgili bir animasyon

- Başarıya giden yol takım çalışmasından geçer. Problem durumunda kişisel kavga ve tartışmalardan uzak durulmalı, bunların çözümü eğlence ve aktiviteler müdürüne bırakılmalıdır.
- Her zaman konukların şikâyetleri dinlenmelidir. İşletme yapısı, yönetimi ve organizasyonu ile ilgili şikâyetler eğlence ve aktiviteler müdürüne bilgi ve rapor olarak verilmelidir.
- Eğlence ve aktiviteler departmanında görev yapan her kişi, en ufak detayına kadar otel organizasyonunu, konuklara bire bir hizmet veren tüm birimlerin açılış ve kapanış saatlerini, tüm iç ve dış servisleri bilmek zorundadır. Bunlara ek olarak otelin dış çevresi hakkında yeterli bilgiye sahip olunmalıdır ki konukların değişik tipteki sorularına yanıt verilebilsin.
- Çalışılan ortamın güvenliği ve konukların memnuniyetine önem verilmelidir.
- Her zaman güler yüzlü olunmalıdır.
- Her zaman konuk ya da personel olsun mutlaka selam verilmelidir. Günaydın, merhaba, afiyet olsun vb. selamlaşmalar her zaman konukların ana dilinde söylenmelidir.
- İş süresi içindeki günün her saatinde konuklarla beraber olunmalıdır.
- Konukların, yiyecek içecek servisi yapılan tüm birimlerde kesin önceliği bulunduğu unutulmamalıdır.
- Her animatör, akşam yemeklerini konuklarla onların rızası alınarak birlikte yemek zorundadır. Animasyon sadece aktivitelerden oluşmamaktadır. Konukla yüz yüze olunan her yerde eğlence aktivite elemanının görevi devam etmektedir (ancak bazı VİP düzeyinde konukları ağırlayan işletmelerde bu durum farklılık gösterir).
- Eğlence ve aktiviteler elemanları, yemek saatlerine azami dikkat göstermelidir. Saatinde yemek yemelidir.
- Eğer herhangi bir eğlence ve aktiviteler elemanı izinli günlerinde konuk aktivitelerine katılıyorsa, görevde sayılır. Çünkü konuklar için eğlence ve aktiviteler personeli her zaman işletmeyi temsil etmektedir.
- Şahsi ve işle ilgili problemler konuklar ile konuşulmamalıdır. Onların tatillerini kendi problemlerini unutmak için yaptıkları unutulmamalıdır.
- Animatör her zaman ırk, din ve herhangi bir etik konu üzerinde konuşmaktan kaçınmalıdır.
- Hiçbir zaman barda, diskoda ya da otelin konuklara açık hiçbir biriminde grup halinde toplanılmamalıdır. Her zaman iyi davranma limitlerini aşmadan konuklar ile birlikte eğlenilmelidir.
- Animatör, asla konuk odalarına gitmemelidir ve konuklarla özel ilişkilere girmemelidir.
- Bir animatör işletme içinde kavga çıkarmak, tehdit etmek, sesli tartışmak gibi insanları korkutacak davranışlarda bulunmamalıdır.
- Konuklar her zaman adları ile tanınmaya çalışılmalı ve adları unutulmamalıdır. Tanınmak onları onurlandırır. Onları iyi tanımak, onlara daha iyi hizmet vermenizi sağlar.
- Konuklar ile konuşurken iletişim eksikliği yaratabilecek güneş gözlüğü gibi aksesuarlardan kaçınılmalıdır.
- Eğlence ve aktiviteler elemanı, tesis içinde ve dışında konulan tüm kural ve talimatlara uymak zorundadır.

- Eğlence ve aktiviteler elemanı, Konukları eğlendirmek ve tesiste hoşça vakit geçirmelerini sağlamak ile görevlidir.
- Eğlence ve aktiviteler elemanı, tüm aktivitelerde ortamın güvenliği ve konukların memnuniyetini göz önüne almalıdır.
- Eğlence ve aktiviteler elemanı, kendini ve tesisi zora düşürecek davranışlardan kaçınmalıdır.
- Her zaman bakımlı, temiz ve iyi giyimli olunmalıdır.
- Etrafta walkman, sigara ve içecek ile dolaşılmamalıdır.
- Sevgi, saygı ve heves içinde bir takım ruhu ile çalışılmalıdır.
- Eğlence ve aktiviteler elemanları konuklara özel hayatlarından bahsetmemelidir.
- Takım içindeki sorunlar eğlence ve aktiviteler müdürünün yardımı ile çözülmelidir. Diğer departmanlar ile çıkacak sorunlarla eğlence ve aktiviteler müdürü ilgilenmelidir.
- Her eğlence ve aktiviteler elemanı, kendi çalışma alanından sorumludur. Bulunduğu bölgenin kurallarına ve yetkilerine uymalıdır.
- Her eğlence ve aktiviteler elemanı, kendi aktivitelerinde kullandığı cihaz ve aletlerden sorumludur.
- Prova ve aktivitelere zamanında gelinmelidir.



Resim 1.3: Bir animasyon gösterisi

1.2.2. Animasyon Departmanında Üstlerin Astlarıyla İlişkileri

Bir departmanda işlerin düzenli bir şekilde yürütülmesinden yönetici sorumludur. Departmanda çalışan elemanların verimli çalışmasından, ortaya çıkan problemlerin zamanında ve olumlu bir şekilde çözülmesinden sorumlu olan yöneticiler, altlarında çalışan elemanlarla olumlu ilişkiler kurabilirlerse çok daha olumlu bir çalışma ortamı yaratmış olurlar. Eğlence aktivite departmanında bir eğlence müdürü, animasyon şefi, spor şefi, mini kulüp şefi gibi farklı düzeylerde yöneticiler görev alır. Her bir yöneticinin sorumlu olduğu alt elemanları vardır.

İyi bir yönetici, elemanlarının işlerini gönüllü olarak yapmaları için onları motive eden kişidir.

Üstlerin astlarıyla verimli insan ilişkileri kurabilmeleri için uymaları gereken kurallar şunlardır:

- Yönetici; insan ilişkilerine yönelik sorunları iyi tanımalı, sorunların altında yatan nedenleri ortaya çıkararak çözümlenmelidir. Sorunları ilgililerin açıkça anlayabileceği biçimde ortaya koymalı, gerekli durumlarda hakem yönetiminde tartışmaya açmalıdır.
- Yönetimde başarılı olmanın en etkili yolu, yönetenlerle yönetilenlerin iyi ve uyumlu insan ilişkileri içinde olmalarıdır. Bu nedenle yöneticiler, astlarıyla olan insan ilişkilerini geliştirici uygulamalara gitmelidir.
- Ön yargılı astlara göre yöneticinin bir ağırlığı, soğukluğu ve uzaklığı vardır. Bu nedenle üstlerle ilişkilerinde çekingen davranabilirler. Yöneticiler, bu ön yargıları gidermelidir.
- Başarısızlıkla karşılaşan yöneticilerin, astlarına karşı olumsuz tavır takınmaları astları başarısızlığa iter, insan ilişkilerini zayıflatır. Bu nedenle yöneticiler, sorunları yaratan nedenleri tespit etmeden astlara karşı tavır takınmamalı; yol gösterici ve yardımcı olmalıdır.
- Astlar üstlerine karşı her zaman saygı ve güven duymak isterler. Saygı ve güven duydukları üstlerle ilişkilerini kuvvetlendirmek isterler. Bu nedenle yöneticiler davranışlarıyla güven ve saygı sağlamalıdır.
- Yönetici, astlarıyla gereğinden fazla mesafeli olmamalıdır.
- Mütevazı, açık sözlü, alçak gönüllü olmalıdır.
- Kendi makamının ağırlığını ve saygınlığını bilmeli, rastgele davranışlar sergilememelidir.
- Astlarına yönelik problem kaynağı olmamalıdır.
- Korkutucu ve soğutucu değil; düzeltici ve ikna edici olmalıdır.
- Disiplinsizliği düzeltmelidir.
- Başarılı olmak için astlardan şekilcilik değil, verimlilik beklemelidir.
- Başarılı olmak isteyen yönetici animatörler yukarıda sayılan ilkelere uymalıdır.

1.2.3. Animasyon Departmanında Astların Üstleriyle İlişkileri

Her çalışan; ekibin bir üyesi olduğunu, yapılan işin bir parçası olduğunu unutmamalı ve bu anlayış ile işinin gereklerini yerine getirmelidir. Tüm animatörler önce kendilerine sonra konuklara ve üstlerine karşı sorumluluklar taşır. Bu sorumlulukları tam olarak yerine getirebilmeleri için astların üstleri ile olumlu ve sağlıklı bir iletişim kurmaları gerekir.

Astların üstleriyle verimli insan ilişkileri kurabilmeleri için uymaları gereken ilkeler şunlardır:

- Tüm ilişkiler saygı esasına dayanmalıdır. Animatörler şeflerine, eğlence müdürlerine ve diğer departman müdürlerine karşı saygılı olmak zorundadır.

- Astlar, üstlerini çok iyi tanımalı ve onlarla daima olumlu ve yararlı insan ilişkileri kurmalıdırlar.
- Ast olmanın önemsiz olmak anlamına gelmediğini, etkili bir astın ekibin bir üyesi olarak etkin bir şekilde yönetime katılabileceğini bilmelidir.
- Hangi kurumda olursa olsun herkesin bir üstü bulunduğunu anlamalı ve benimsemelidirler.
- Üstlerin kendilerini tanımalarını beklemeksizin üstlerine tüm yeteneklerini fark ettirmelidirler.
- Görev sorumluluklarını tam olarak yerine getirerek yöneticilerin omuzlarındaki yükü hafifletmelidirler.
- Yetkilerinin görevleriyle sınırlı olduğunu bilmeli, yetkileri dışına çıkmamalıdır.
- Üstlerine karşı bağımlı, sadık, saygılı ve güven verici olmalıdır.
- Yöneticilerin de hata yapabileceğini kabul etmelidirler.
- Yöneticilerin astları tarafından beğenilmek, sevilme ve takdir edilmek istediklerinin bilincinde olmalıdırlar.
- Verilen görevi tam olarak yapmak, üstler için bir anlam taşıyabilir. Bu özellikteki üstlerin astlarından olağanüstü başarılar elde etmelerini belediklerini bilmelidirler.

1.3. Mesleki Etik

1.3.1. Etik Kavramı

Etik sözcüğü, Yunanca “karakter”, prensip anlamına gelen “ethos” sözcüğünden türetilmiştir.

Etik; insanların kurduğu bireysel ve toplumsal ilişkilerin temelini oluşturan değerleri, normları, kuralları, doğru-yanlış ya da iyi-kötü gibi ahlaksal açıdan araştıran bir felsefe disiplindir. Toplum tarafından bireyden beklenen bazı davranışları içerir. Örneğin başkalarının haklarına saygı, dürüstlük, güvenilirlik, yardımseverlik, kanunlara uyma gibi.

Etik, her şeyden önce istenilecek bir yaşamın araştırılması ve anlaşılmasıdır. Daha geniş bir bakış açısı ile bütün etkinlik ve amaçların yerli yerine konulması; neyin yapılacağı ya da yapılamayacağını; neyin isteneceği ya da istenmeyeceğinin; neye sahip olunacağı ya da olunmayacağını bilmesidir.

Kendine yapılmasını istemediğin bir davranışı başkasına yapma!

1.3.2. İş Yaşamında Etik İlkeler

Çalışma yaşamında etik profesyonelliğin getirdiği bazı kuralların yanı sıra mesleğe özgü uyulması gereken kuralları da içeriyor. Dürüstlük, tarafsızlık, sır saklama gibi özellikler tüm meslek elemanlarının uyması gereken kurallardır. Herhangi bir meslek elemanı işini en iyi şekilde yapmak, müşterilerine iyi ve güvenilir bir hizmet sunmak istiyorsa mesleğinin gerektirdiği etik kurallara uymak zorundadır.

Genel etik kurallar bir göz atacak olursak şu kurallardan söz edebiliriz:

➤ **Dürüstlük ve Doğruluk**

Etik davranış, başkaları ile ilişkilerde dürüst olmayı ve içtenliği gerektirir. İçten ve dürüst davranmayan yönetici ve çalışanlar karşısındaki kişilere güven vermezler. Ancak samimi ve içten davranışlar karşısındaki insanların bize güven duymasını sağlar.

Yalan, çoğunlukla güvensizlik ve korkudan kaynaklanır. Yöneticiler kendileri de yalandan uzak durarak, astlarına ve üstlerine tam bir güven ortamı sağlamak ve örnek olmak zorundadır.

➤ **Tarafsızlık**

Tarafsızlık ya da nesnellik, insanın bireyleri ya da nesnelere olduğu gibi görebilmesi ve bu görüntüyü bireyin kendi istek ve korkuları ile oluşturduğu görüntüden ayırabilmesidir. İş yaşamında tarafsız olabilmek için kişisel çıkarlardan, özel ilişkilerden uzak durmak, başkalarının görüşlerinden gereğinden fazla etkilenmeden kendi kararlarını verebilmek gerekir.

Yönetici, iş görenlerle ilişkilerinde yansız olarak davranmak ve hizmet sunmak zorundadır. Özellikle siyasal tarafsızlık, yöneticinin en önemli sorumluluklarından biridir.

Yöneticinin astlarına taraflı davranması, iş görenlerin üstlerine karşı kapalı bir tavır içine girmeleri ve daha da önemlisi iş görenlerin adalet ve güven duygularının zedelenmesine yol açmaktadır.

➤ **Sorumluluk**

Kişinin kendi davranışlarının veya kendi yetki alanına giren herhangi bir olayın sonuçlarını üstlenmesidir. Belirli bir görevin istenilen nitelik ve nicelikte yerine getirilmesi için bireyin sorumluluklarını düşünerek hareket etmesi gerekir.

Meslek yaşamında iki tür sorumluluk bulunmaktadır. Birincisi üstlere hesap vermeyi içeren “sorumlu olma”dır. İkincisi ise bir işi yapmayı üstlenmek anlamına gelen “sorumluk alma”dır.

Sorumluluğun temeli, yetkiyi kullanma zorunluluğudur. Sorumluluk, mesleki ve etik ölçülere uymayı gerektirdiği kadar bu ölçülerin yaratılmasını da gerektiren bir kavramdır.

➤ **Bağlılık**

Yönetici; bir lider olarak hem kendi mesleki bağlılık ve gelişmesini hem de astlarının mesleki bağlılık, meslekte gelişme ve ilerlemeye istekli olmayı, bu amaçla alanlarına ilişkin yayınları izlemeyi ve eğitim programlarına katılmayı gerektirir. Ayrıca eğitim olanaklarının çevre yararına kullanılmasını sağlamak ve eğitim sorunlarına gönüllü olarak yeterli zamanı ayırmak da bağlılığın gerekleri arasında sayılabilir.

➤ **Sevgi**

İnsanın kendisiyle ve başkasıyla yaratıcı ilişki kurması demektir. Sevgi, sorumluluğu, ilgi ve bakımı, saygı ve bilgiyi, başkasının yetişme ve gelişmesi için istek duymayı gerektirir.

Sevgi, yalnızca insanlara yöneltilen bir duygu değildir. Yöneticinin mesleğini de sevmesi gereklidir. Yöneticilik; yoğun stres altında çalışmayı, sorunlara hızlı ve etkili çözümler üretmeyi gerektiren bir meslektir. Çalışanlar da çalışma ortamlarını, yaptıkları işi sevdikleri ölçüde işlerinde başarılı olurlar.

➤ **Hoşgörü**

Hoşgörü, yasalara ve etik kurallara aykırı olmadıkça, sevilmeyen ya da onaylanmayan şeylerin varlığına tahammül göstermektir.

Hoşgörü insanın karşısındaki insanla etkileşirken, onunla duygudaşlık (empati-kendini karşıdakinin yerine koyma) içinde olmaya; etkileşim konusunda onun algılarını tanımaya çalışması; böylece ona tepkide bulunması ve ona belli bir sınır içinde kusurluluk hakkı tanınmasıdır.

Hoşgörülü olmak, aynı zamanda bir iç hesaplaşmayı gerektirir. Çünkü bu hesaplaşma olmazsa hoşgörü yerini ilkesizliğe ve bir tür bağınazlığa bırakabilir.

➤ **Saygı**

İnsan, her şeyden önce insan olduğu için değerlidir. İnsanın değeri ve onuru, insan ilişkilerinde köşe taşı niteliğini taşır.

Saygı, birçok insanın bildiği ve beklediği gibi korkmak, çekinmek değildir.

Saygı bir insanı, bir kişi olarak olduğu gibi görmek; onun kişiliğini ve biricikliğini fark etmek demektir.

➤ **Tutumluluk**

İşletmeyi amaçlarına uygun olarak yaşatmak, işletmedeki insan ve madde kaynaklarını en verimli şekilde kullanmakla gerçekleşir.

Tutumlu olmak, örgüt kaynaklarının amaçlara uygun tüketilmesi, donanım ve araç gereçlerin kullanışlı, ekonomik ve lüksten uzak ve işlevsel olanlardan seçilmesi gerekir.

➤ **Olumlu İnsan İlişkileri**

Yönetimde olumlu insan ilişkileri, hem amaçlanan üretimin gerçekleştirilmesi hem de iş görenlerin duyumunun sağlanması açısından gereklidir.

Sağlıklı insan ilişkileri için, bireyin yetenek ve güçleri kadar, zayıf yanlarının ve gereksinimlerinin neler olduğunun anlaşılması gerekir. İnsan ilişkilerinin niteliği, başarı ya da başarısızlığın belirleyicisi olmaktadır.

➤ **Açıklık**

Açıklık, karşılıklı iletişim gerektirir. Kişiler arası iletişimde, katılanların yüz yüze olmaları, katılımcılar arasında karşılıklı ileti alışverişi olması, söz konusu iletilerin sözlü ya da sözsüz olması gerekir.

Yöneticilerin açık davranabilmeleri için, eleştiriye açık olmaları gerekir. Eleştiriler amaçlı, nesnel, çıkarsız ve kişiye özel olmalıdır.

Yöneticiler, astlarını eleştirirken bu ilkelere uygun davranmalı ve astlar da kendi eylem ve düşüncelerine ilişkin eleştirileri saygı ve hoşgörü içinde değerlendirmelidir.

1.3.3. İş Yaşamında Etik Dışı Davranışlar

➤ **Ayrımcılık**

Ayrımcılık ön yargılı tutumlarla davranmaktır. Bir grup insana karşı, adaletsiz ve zarar verecek biçimdeki her türlü davranış ayrımcılık olarak tanımlanmaktadır.

Kayıрма: Aile, akrabalık bağları gibi etkileme araçlarını kullanarak yönetici ve çalışanların bazı kişilere ayrıcalık tanınmasıdır.

➤ **Yıldırma Korkutma**

Kabadayılık olarak tanımlanan ve kimseden korkmaz, yılmaz görünerek çevresine meydan okuma davranışı ile astlarını yıldırma çalışmak etik dışı bir davranıştır.

Kabadayılık yoluyla çalışanlar üzerinde güç gösterileri yapmak, yöneticinin özenle kaçınması gereken bir davranış olmalıdır.

➤ **Bencillik**

Yönetimde bencillik; yöneticinin başkalarının yararını düşünmeden kimi kez onlara zarar vererek; davranışlarını yalnız kendi gereksinimlerini giderecek kendine çıkar sağlayacak biçimde yönlendirmesidir.

Bencil bir insan sadece kendisiyle ilgilenir, her şey kendinin olsun ister, vermektan hiç zevk duymaz, yalnızca almaktan hoşlanır. Başkalarının gereksinimlerine ilgi duymaz, onların kişilik bütünlüğüne ve değerlerine saygı göstermez.

Yöneticilerin, kendi görüşlerini paylaşmayan çalışanları hedef seçerek eziyet etmeleri kabul edilmez bir davranıştır.

➤ **Yaranma Dalkavukluk**

Çalışanların yöneticiler yaranma çabaları, olumsuz bir ortam yaratılmasına neden olmaktadır. Kendisine dalkavukluk yapılan yönetici, sağlıklı bir görüş açısına sahip olmaması halinde davranışlarını pekiştirerek tüm çalışanlardan aynı davranışları beklemektedir.

➤ **Hakaret ve Küfür**

Sözlü taciz olarak değerlendirilebilecek olan hakaret ve küfür, sözel bir şiddet göstergesidir ve tüm şiddet gösterileri gibi saldırganlık içerir.

Hakaret ve küfür, kişiliğe saldırı olup bu tür yöneticiler insanların kişiliğini küçültüp örseleyerek kendi bencil kişiliklerini yücelttiklerin inanmaktadır.

➤ **Bedensel ve Cinsel Taciz**

Bedensel ve cinsel taciz, şiddetin bir ürünüdür. En sık karşılaşılan bedensel taciz türü ise dayaktır.

Taciz, aciz olana yapılan haksız ve kötü niyetli davranışları çağırır. Yöneticiler, itiraz edemeyecek konumundaki astlarına karşı yetkilerinin arkasına sığınarak her türlü tacizden özenle kaçınmalıdır.

➤ **Kötü Alışkanlıklar**

Alkol, sigara, uyuşturucu gibi alışkanlıkları kapsar. Yönetici ve çalışanlar, görev esnasında bu maddeleri kesinlikle kullanmamalıdır.

➤ **Dedikodu**

Genel olarak dedikodu; gerçek olup olmadığı bilinmeden başkalarına kara çalmak, insanları kötülemek, kınamak, suçlamak amacıyla yapılan konuşmalardır.

İletişimde açık ve dürüst bir yaklaşım benimsemeyen bireyler, toplumsal kültürün etkisi ile birbirlerini yüzüne karşı eleştirmek yerine, bazı sorunları üçüncü bir kişiye çarpıtarak anlatmakta ve başkalarını arkalarından çekiştirebilmektedir.

Dedikodu, iş yerlerinde büyük ölçüde zaman ve enerji kaybına neden olmakta, insan ilişkilerinin gerginleşmesine ve bozulmasına neden olmaktadır.

1.3.4. Animasyon Faaliyetlerinde Etik Davranışlar

- İçten, samimi ve dürüst olunuz.
- Misafirlere karşı aceleci ve rahatsız edici hareketlerden kaçınınız.
- Her zaman hazır ve ulaşılabilir olunuz.
- Dakik olunuz. Misafirlerin tatilde bile dakikliğe önem verdiklerini unutmayınız.
- Ortama uyumlu ve temiz kıyafet seçiniz.
- Argo kelimeler kullanmayınız.
- İrk, din ve politika konuşmayınız.
- Sır saklamasını biliniz.
- Dedikodu yapmayınız.
- Misafirlerle ve çalışma arkadaşlarınızla özel ilişkilerde bulunmayınız.
- Çalışma ortamındaki özel konuları misafirlere açıklamayınız.
- Alkol ve uyuşturucu kullanmayınız.
- İş ortamına yüksek moralle çıkınız ve her zaman güler yüzlü olunuz.
- Animasyon oyunlarında sürekli aynı misafirleri oynatmayınız. Diğer misafirleri de oyuna katınız.
- Oyun sonlarındaki ödüllendirme sisteminde adil olunuz.
- Oyun ve yarışmaları misafirlerin fiziki ve sosyal yapılarına uygun seçiniz.
- Yalnız ve içe kapanık misafirleri oyunlara katılmaya teşvik ediniz.
- Her zaman misafir şikâyetlerini dinleyiniz.

UYGULAMA FAALİYETİ

Bir konaklama işletmesinde animatör olarak çalıştığınızı düşünerek departmanda uymanız gereken kurallar, görev ve sorumluluklarınızı içeren bir görev ve sorumluluklar listesi hazırlayınız.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Farklı konaklama tesislerinin görev ve sorumluluklar listelerini inceleyiniz.➤ Farklı konaklama tesislerinde çalışan eğlence müdürleri ve animasyon şefleri ile animatörlerin görev ve sorumlulukları hakkında görüşme yapınız.➤ Animatörün uyması gereken genel iş yeri kurallarını listeleyiniz.➤ Animatöre özgü görev ve sorumlulukları listeleyiniz.➤ Listenizi gözden geçirerek kontrol ediniz.➤ Oluşturduğunuz listeyi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız ve listelerinizi karşılaştırınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ İnceleme için konuk profilleri farklı işletmeleri seçiniz.➤ Listelerinizi oluştururken etik kurallarını göz önünde bulundurunuz.➤ Geniş bir yelpazede düşünerek tüm tutum ve davranışlarla ilgili kurallar belirlemeye çalışınız.

ÖLÇME DEĞERLENDİRME

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendiniz ya da arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz.

Değerlendirme Ölçütleri		Evet	Hayır
1	Farklı konaklama tesislerinin görev ve sorumluluklar listelerini incelediniz mi?		
2	Farklı konaklama tesislerinde çalışan eğlence müdürleri ve animasyon şefleri ile animatörlerin görev ve sorumlulukları hakkında görüşme yaptınız mı?		
3	Animatörün uyması gereken genel iş yeri kurallarını listelediniz mi?		
4	Animatöre özgü görev ve sorumlulukları listelediniz mi?		
5	Listenizi gözden geçirerek kontrol ettiniz mi?		
6	Oluşturduğunuz listeyi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşp karşılaştırdınız mı?		

Değerlendirme sonucunda eksik olduğunuzu tespit ettiğiniz konuları tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız.

A. Aşağıdaki sorularda yer alan doğru seçeneği işaretleyiniz.

- 1) Turistlerin boş zamanlarını değerlendirme faaliyetlerine ne denir?
 - A) Animasyon
 - B) Organizasyon
 - C) Tatil
 - D) Faaliyet

- 2) Bir iş yerinde en alttaki iş görenden en üstteki yöneticiye kadar olan personel zincirine ne ad verilir?
 - A) Hiyerarşi
 - B) Düzen
 - C) Yönetim
 - D) Sıralama

- 3) Yöneticinin emir ve direktifleri doğrultusunda çalışanlara verilen genel ad nedir?
 - A) Üst
 - B) Ast
 - C) İşçi
 - D) Çalışan

- 4) İnsanların kurduğu bireysel ve toplumsal ilişkilerin temelini oluşturan değerleri, normları kuralları doğru yanlış, iyi kötü gibi ahlaksal açıdan araştıran felsefe disiplinine ne ad verilir?
 - A) Etik
 - B) Davranış
 - C) Norm
 - D) Kural

- 5) Bir toplumun tüm yaşam biçimine ne ad verilir?
 - A) Ahlak
 - B) Sosyal hayat
 - C) Kültür
 - D) Yaşantı

- 6) Aşağıdakilerden hangisi eğlence hizmetleri departmanında uyulması gereken kurallardan **değildir?**
- A) Çalışılan ortamın güvenliğine önem verilmelidir
 - B) Misafirlerle konuşurken güneş gözlüğü takılmalıdır.
 - C) Her zaman güler yüzlü olunmalıdır.
 - D) Her zaman ırk, dil, din konularında konuşmaktan kaçınılmalıdır.
- 7) Eğlence hizmetleri departmanında üstlerin astlarıyla olan ilişkilerinde hangisi **yanlıştır?**
- A) Mütevazı ve açık sözlü olmalıdır.
 - B) Disiplinsizliği düzeltilmelidir.
 - C) Astlarına karşı tarafsız olmalıdır.
 - D) Astlarına gereğinden fazla mesafeli durmalıdır.
- 8) Aşağıdakilerden hangisi **yanlıştır?**
- A) Astlar, üstlerinin emirlerini dikkate almamalıdır.
 - B) Üstler, astlarından verimli bir çalışma beklemelidir.
 - C) Astlar, üstlerine karşı saygılı davranmalıdır.
 - D) Üstler, mütevazı ve açık sözlü olmalıdır.
- 9) Aşağıdaki davranışlardan hangisi etik dışı bir davranıştır?
- A) Sorumluluk
 - B) Sevgi
 - C) Ayrımcılık
 - D) Hoşgörü
- 10) Aşağıdaki davranışlardan hangisi etik bir davranıştır?
- A) Tutumluluk
 - B) Kayırma
 - C) Ayrımcılık
 - D) Bencilik

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Eğlence departmanında çalışma kurallarına ve denetleme türlerine uygun olarak astlarınızı denetleyebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Çevrenizde bulunan bir konaklama tesisinin eğlence aktivite departmanında yöneticilerin astlarını denetlemede kullandıkları yöntemleri araştırarak rapor haline getiriniz. Sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. ASTLARIN DENETLENMESİ

2.1. Denetlemenin Amacı

Denetleme; uygulamaları izleme, gerçekleşen sonuçları planlanan amaçlarla karşılaştırma ve eğer gerekli ise düzeltici eylemlerde bulunma sürecidir.

Denetleme; pazarlama, üretim, finans, personel, halkla ilişkiler, araştırma geliştirme, muhasebe fonksiyonlarının planlanması, organizasyonu ve yönetilmesi çabalarının başarı derecesinin belirlenmesi, gerektiğinde düzeltici önlemlerin alınmasıdır.



Resim 2.1: Animatörlerin Dans Gösterisi

Eğlence hizmetlerinin denetimi ise bu hizmetlere ilişkin planlama, organizasyon, yönlendirme çabalarının sonuçlarının değerlendirilmesi, amaçlara ulaşmayı engelleyen olumsuz faktörler için gerekli önlemlerin alınması, animatörlerin çalışma sırasında izlenmesi gibi faaliyetleri kapsar. Örneğin eğlence ve aktivitelerin konukların ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığının anket yoluyla belirlenmesi, sorunlar varsa düzeltici önlemlerin alınması gibi. Denetlemenin amacına ulaşabilmesi için şu kurallara uyulmalıdır.

- Denetim; eğlence hizmetlerine yönelik planlama, organizasyon ve yönlendirmenin ne derece başarılı olduğunu ölçmeye yönelik olmalıdır. Örneğin planlama aşamasında hazırlanan eğlence aktivite programlarının başarı derecesini tespit etmek için uygulanan programların misafirler tarafından ne derece beğenildiğinin ve misafirlerin şikayetlerinin anket, gözlem vb. yöntemlerle belirlenmesi sonucunda düzeltici önlemlerin alınması gerekir.
- Denetim; objektif, demokratik, ekonomik, esnek, anlaşılır ve akılcı olmalıdır.
- Denetim sonucunda ulaşılan sonuçlar ileriye yönelik olarak değerlendirilmelidir. Diğer bir deyişle yeniden planlama için veri niteliği taşımalıdır.
- Denetim, yol gösterici, geliştirici, düzeltici, iş verimliliğini artırıcı olmalıdır.
- Denetim için en uygun yer, zaman, yöntem ve değerlendirme ölçütleri seçilmelidir. Örneğin animatörlerin başarı derecesi sadece müşteri anketlerine göre değil, animatörlerin görevleri sırasında hissettirilmeden gözlenmesi yoluyla da belirlenmelidir.
- Şef ve yöneticiler, animatörlerin çalışmalarını denetlerken asıl amacın iyileştirme olduğu unutulmamalıdır. Görülen aksaklık ve hataların nedenlerini belirleyip bu aksaklıkları ortadan kaldırmaya çalışmakla denetleme asıl amacına ulaşmış olur. Denetleme sonuçları astlarla birlikte değerlendirilerek çözüm de birlikte aranır.

2.2. Denetim Türleri

2.2.1. İş Başında Denetleme

İş başında denetleme eğlence ve aktivite departmanı çalışmalarının yöneticiler tarafından faaliyetler esnasında denetlenmesidir. İş başında denetlemede kullanılan yöntem gözlemdir. Eğlence ve aktivite faaliyetleri sırasında yönetici, faaliyetlerde görevli personeli ve bu faaliyetlerle ilgilenen konukları değişik zamanlarda ve değişik sürelerde gözlem yaparak faaliyetlerin amacına ulaşıp ulaşmadığını kontrol eder.

İş başında yapılan denetlemeler, genellikle anlık (spontane) olarak yapılan denetlemelerdir. Eğlence aktivite müdürü ya da şef animatör, aktivite alanlarında ve konaklama tesisi içinde kontrollerini yaparken çalışmaları da izler ve gözlemleri ile ilgili belirli noktaları zihnine kaydeder. Yapılan gözlemlerle ilgili kısa notlar alınması yöneticinin bunları daha sonra çalışanlara tam ve doğru olarak yansıtabilmesi için yararlı olacaktır.

Yapılan denetlemeler bazen de planlı olarak gerçekleştirilebilir. Yönetici özellikle izlemek istediği bir animatör varsa çalışma programına göre belirlediği aktivitelerde ve konuklarla iletişim halinde iken gözlemlerini yapar.

Yapılacak denetlemeler sırasında dikkat edilecek noktaları şöyle sıralayabiliriz:

- Gözlem, habersiz ve fark ettirilmeden yapılmalıdır. Çünkü insanlar izlendiklerini fark ettiklerinde tedirgin olabilirler. Tedirginlik de hata yapılmasına neden olabilir.
- Faaliyetler çok kısa bir zamanda gözlenerek, tüm faaliyetler hakkında yorum yapılmamalıdır.
- Faaliyetler değişik zamanlarda ve değişik aralıklarla gözlemlenmelidir.
- Gözlem esnasında animatörlerden kaynaklanan sorunlar tespit edilmişse hemen müdahale edilmemeli, faaliyet sonucu beklenmelidir.
- Faaliyetler istenilen şekilde olmuyorsa, hatalar gözleniyorsa bu hataların planlamadan da kaynaklanabileceği düşünülerek bir değerlendirme yapılmalıdır.
- Faaliyetler hazırlık aşamasında da denetlenmeli, hata olasılığı azaltılmalıdır.
- Faaliyetler sonunda sürekli olarak çalışanlardan kaynaklanan sorunlar tespit ediliyorsa çalışanların eğitilmesi sağlanmalıdır.
- Denetleme yapıldığı kesinlikle konuklara hissettirilmemelidir.

Yönetici, çalışanları iş başında denetlerken şunları kontrol eder:

- Personelin işe geliş-gidiş saatleri,
- Animatörlerin kişisel temizlik ve görüntülerine dikkat edip etmediği,
- Animatörlerin çalışma saatleri içinde konuklarla ilgilenip ilgilenmediği,
- Animatörlerin çalışma programında yer alan görevlerini zamanında ve tam olarak yerine getirip getirmediği,
- Animatörlerin çalışma alanını ve kullandıkları araçların bakım ve kontrollerini yapıp yapmadığı,
- Aktivitelerin kurallarına uygun yapıp yapılmadığı,

2.2.2. Anketlerle Denetleme

Herhangi bir konuyla ilgili durum ve tutumu belirlemek için düzenlenmiş ayrıntılı ve kapsamlı soru dizisi anket olarak adlandırılır. İşletmeler verdikleri hizmetin yeterli olup olmadığını ölçmek, konukların memnuniyetini ortaya çıkarmak amacıyla tesise gelen konuklara anket uygular.

Anket uygulamasında yazılı veya sözlü sorular sorularak müşterilerin duyu ve düşüncelerini anlamaya tespit edilmeye çalışılır. Konaklama tesislerinde anket uygulaması Halkla İlişkiler birimi tarafından yapılır. Konuklara uygulanan anketlerde konaklama tesisi ile ilgili tüm hizmetler sorgulanır. Daha sonra sonuçlar çıkarılarak ilgili departmanın yöneticisine bilgi verilir. Yönetici ise bu sonuçları astaticları ile paylaşarak değerlendirir. Animatörler ya da eğlence aktivite departmanı yöneticileri anket uygulamaz.

Anketler konuklara farklı yollarla uygulanabilir. Genellikle konuklar odalarına bırakılan basılı anket formlarını konaklama tesisinden ayrılırken doldurarak ön büroya teslim ederler. Ön büro çalışanları ise topladıkları anketleri halkla ilişkiler birimine değerlendirilmek üzere teslim eder.

Farklı konaklama tesislerinden edineceğiniz anket formlarını sınıfta inceleyerek karşılaştırınız.

Bunun dışında kullanılabilen başlıca anket uygulama yöntemleri şunlardır:

Telefonla Yapılan Anketler: Anketlerde yer alan sorular telefonla ulaşılan kişilere sorularak yanıtlar kaydedilir. Telefonla taramalar çok çabuk yapılır ve kişisel görüşmelerden daha az masrafa yol açar. Ayrıca kişisel görüşmelere göre daha esnektir, daha kısa ve özlerdir. Sonuca ulaşmak daha kesindir.

Telefonla görüşme için daha önce tesiste konaklamış konuklardan rastgele seçilecek olanlar halkla ilişkiler çalışanları tarafından aranarak anket formunda yer alan sorular yöneltilir. Sonuçlar departman yöneticilerine bildirilir.

Postayla Yapılan Anketler: Postayla yapılan taramalar en az masraflı araştırma yöntemidir. Bir anket formu yanıtlayıcılara gönderilerek yanıtlamaları ve geri göndermeleri istenir. Postayla tarama, yanıtlayıcılara ulaşmanın güç olmadığı durumlarda ve geniş bir coğrafi alanda yapılması halinde iyi sonuçlar veren bir yöntemdir. Diğer yandan postayla tarama yönteminde yanıtlayıcılar özgür ve tarafsız bir ortama sahip olduklarından yanıtların güvenilirliği de artar. Ancak posta ile taramalarda yanıtlayıcıların ad ve adreslerini elde etmek güç olabilir. Yanıtlayıcılardan yanıt alınmaması da söz konusu olabilir. Ayrıca postayla anket uzun bir süreyi gerektirir. Postayla anketlerde soruların karışıklığa yol açmaması için yanıtlayıcıların anlayabileceği bir biçimde ve dilde sorular sorulmalıdır. Anket yapana açık ve kolay gelen bir soru yanıtlayıcı için çok zor ve belirsiz olabilir.

İnternet Aracılığı İle Yapılan Anketler: Günümüzdeki teknolojik gelişmeler internetin kullanımını yaygınlaştırmıştır. Günümüzde konaklama tesisinde konaklayan konuklar tesisle ilgili düşüncelerini genellikle İnternet aracılığı ile ulaştırmaktalar. Konaklama tesisi kendi İnternet sitesine yerleştireceği bir anket formu ile de konuklarına ulaşabilir ve görüşlerini alarak değerlendirebilir. Bu işlemde yine halkla ilişkiler birimi yapmaktadır.

Kişisel Mülakat: Konuklarla konaklama süreleri içinde uygun oldukları bir zamanda yüz yüze görüşme yapılarak da anket soruları yöneltililebilir. Kişisel görüşmelerde yanıt alma oranı çok yüksektir. Anketörler bireyle yüz yüze görüşme yaparlar. Bilgi bakımından zengindir. Direkt gözleme olanağı vardır. Burada anketi uygulayacak anketörlerin seçimi çok önemlidir. Maliyeti oldukça yüksektir. Çok tercih edilen bir yöntem değildir.

2.3. Sonucu Değerlendirme

Denetlemelerin ardından sonuç değerlendirmeye geçilir. Sonucu değerlendirme; ulaşılmak istenen hedeflerle ulaşılan hedefleri karşılaştırarak işletmenin ve ya bir faaliyetin amacına ulaşmış olup olmadığını tespit etmektir.

Sonucu değerlendirebilmek için çıkan sonuçlar ele alınarak olumlu ve olumsuz olanlar ayırt edilir ve ekipteki tüm çalışanlarla paylaşılır. Olumsuz çıktılar, tüm çalışanlarla paylaşılarak nedenleri tartışılır ve çözüm önerileri geliştirilir.

Değerlendirmede olumsuz çıktılarının paylaşımı kadar olumlu sonuçların paylaşımı da yapılmalıdır. Olumlu çıktılarının paylaşılması aynı zamanda çalışanların takdir edilmesi demektir ve bu onların çalışma azmini artırır.

Sonuçları değerlendirmenin şu faydaları vardır:

- Değerlendirme sonucunda işletmenin verimli çalışıp çalışmadığı tespit edilir.
- Kullanılan araç ve gereçlerin yeterli olup olmadığı tespit edilir.

- Faaliyetler için kullanılan alanların büyüklük ve işlevlerinin yeterli olup olmadığı tespit edilir ve gerekirse yeniden düzenleme yapılır.
- Faaliyetlerde görevli personelin mesleki bilgi ve becerilerinin yeterli olup olmadığı tespit edilip önlemler alınabilir.
- Bir faaliyet için harcanan para ile faaliyetin getirisi arasındaki oran hesaplanarak yeniden düzenlenecek faaliyetlerin maliyetleri kontrol edilebilir.
- Tüm faaliyetlerin değerlendirilmesi, bir sonraki sezon düzenlenecek faaliyetlerin planlanmasında dikkate alınır. Hata ve yanlışların tekrarı önlenmiş olur.
- Sonucu değerlendirebilmek ve animatörlerin çalışmalarını takip edebilmek için her animatör için sonuçların işlenebileceği bir dosya tutulabilir.

2.4. Eğitim Seminerleri Düzenleme

Bir işletmede işe yeni başlayanların ve çalışanların mesleki bilgi ve görgülerini artırmak için gerek işletmede çalışan konusunda uzman kişilerden, gerekse işletme dışından konusunda uzman kişilerden faydalanılarak eğitim ve bilgilendirme amaçlı seminerler düzenlenir.

Çağımız bilgi çağıdır. Günümüzde bilgi ve teknolojiler sürekli ve hızlı bir şekilde değişmektedir. İşletmeler, bu değişime ayak uydurabilmek için kendilerini sürekli yenilemek ve çalışanlarını bu değişimlere adapte etmek durumundadırlar.

Seminerlerdeki amaç, çalışanları dünyadaki mesleki değişimler konusunda bilgilendirmek ve onların kendilerini bu değişime adapte olmalarını sağlamaktır.

Günümüzde konaklama tesislerinde eğitim birimleri kurulmuştur ve bu eğitim birimleri tüm çalışanların eğitim faaliyetlerini organize etmektedir. Eğlence aktivite departmanında genellikle yüksek sezona geçmeden önce şubat ve mart aylarında personel eğitimleri yapılır. Bu eğitimlerde iletişimden danslara kadar bir animatörün uygulayacağı tüm aktiviteler ve kişisel yeterlikleri ile ilgili konularda eğitim verilir.

İşe yeni başlayan çalışanlara oryantasyon eğitimi ile başlanır ve departmana özgü konular, kalite uygulamaları, yabancı dil, iletişim gibi farklı konularda verilecek eğitimlerle devam edilir.

Farklı konaklama tesislerinde animatör eğitimlerinde yer verilen konuları araştırınız.

UYGULAMA FAALİYETİ

Bir konaklama tesisinde eğlence aktivite departmanı çalışanlarının denetlenmesinde kullanabileceğiniz bir anket formu geliştiriniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Farklı konaklama tesislerinde kullanılan anket formlarını inceleyiniz.➤ Animatörlerin görev ve sorumluluklarını inceleyiniz.➤ Anket formunuzda yer alacak soru başlıklarını tespit ediniz.➤ Anket sorularını gruplayarak hazırlayınız.➤ Anket formunuzu kontrol ederek son halini veriniz.➤ Elde ettiğiniz tüm bilgileri rapor haline getirerek sınıfta arkadaşlarınızla tartışınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Mümkün olan en fazla sayıda örneği inceledikten sonra çalışmaya başlayınız.➤ Anket sorularının yönlendirmeden uzak olmasına özen gösteriniz.➤ Soruların objektif olmasına özen gösteriniz.➤ Departmandaki farklı aktiviteleri düşünerek sorularınızı gruplandırınız.➤ Mümkün olduğunca kapalı uçlu (cevabın verilen şıklardan oluşması) soru sorunuz.

ÖLÇME DEĞERLENDİRME

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendiniz ya da arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet/Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz.

Değerlendirme Ölçütleri		Evet	Hayır
1	Farklı konaklama tesislerinde kullanılan anket formlarını incelediniz mi?		
2	Animatörlerin görev ve sorumluluklarını incelediniz mi?		
3	Anket formunuzda yer alacak soru başlıklarını tespit ettiniz mi?		
4	Anket sorularını grupladınız mı?		
5	Anket formunuzu kontrol ettiniz mi?		
6	Elde ettiğiniz tüm bilgileri rapor haline getirerek sınıfta arkadaşlarınızla tartıştınız mı?		

Değerlendirme sonucunda eksik olduğunuzu tespit ettiğiniz konuları tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız.

A.Aşağıdaki sorularda yer alan doğru seçeneği işaretleyiniz.

- 1) Uygulamaları izleme, gerçekleşen sonuçları planlanan amaçlarla karşılaştırma ve düzeltici eylemlerde bulunma sürecine ne denir?
 - A) Planlama
 - B) Örgütlenme
 - C) Koordinasyon
 - D) Denetleme

- 2) Faaliyetlerin yöneticiler tarafından faaliyet esnasında denetlenmesine ne denir?
 - A) İş başında denetleme
 - B) İş dışında denetleme
 - C) Teftiş
 - D) Kontrol

- 3) Yazılı ve sözlü sorular sorularak müşterilerin tesisle ilgili duygu ve düşüncelerini tespit etmeye ne denir?
 - A) Röportaj
 - B) Telefonla görüşme
 - C) Anket
 - D) Test

- 4) Yazılı ve sözlü soruların telefonla müşterilere sorulması olayına ne denir?
 - A) Posta yoluyla anket
 - B) Telefonla anket
 - C) Yüz yüze görüşme
 - D) Telefonla iletişim

- 5) Yazılı ve sözlü soruların posta yoluyla misafirlere sorulması olayına ne denir?
 - A) Posta yoluyla anket
 - B) Telefonla anket
 - C) Yüz yüze görüşme
 - D) Test

- 6) Yazılı ve sözlü soruların kişilerle yüz yüze görüşülerek sorulması olayına ne denir?
A) Test
B) Telefonla anket
C) Yüz yüze görüşme
D) Posta yoluyla anket
- 7) Ulaşılmak istenen hedeflerle ulaşılan hedefleri karşılaştırarak işletmenin amacına ulaşıp ulaşmadığını test etme işlemine ne denir?
A) İşletmeyi değerlendirme
B) Personeli değerlendirme
C) Maliyet kontrolü
D) Sonucu değerlendirme
- 8) Bir işletmede işe yeni başlayanların ve çalışanların mesleki bilgi ve görgülerini artırmak için yapılan çalışmalara ne denir?
A) Gezi
B) Eğitim seminerleri düzenleme
C) Eğitim
D) Bilgilendirme
- 9) Eğlence ve aktivite departmanında denetim işini kim yapar?
A) Eğlence hizmetleri müdürü
B) Mutfak şefi
C) Eğitim müdürü
D) Ön büro müdürü
- 10) Animatörlerin iş başında denetlenmesinde aşağıda yer alan kriterlerden hangisi kontrol **edilmez?**
A) Eğitim durumu
B) İşe geliş-gidiş saatleri
C) Kişisel temizlik ve görüntüleri
D) Aktivitelerin kurallarına uyulup uyulmadığı

Bir konaklama tesisinde yönetici olduğunuzu düşünerek animatörlerin görev ve sorumluluklarından yola çıkarak farklı tekniklerle denetleme kriterleri oluşturunuz.

PERFORMANS TESTİ

Değerlendirme Ölçütleri		Evet	Hayır
1	Animatörler için görev ve sorumluluk listelerini oluşturduunuz mu?		
2	Ekipte yer alacak animatörleri ve özelliklerini belirlediniz mi?		
3	Her animatör için bir değerlendirme kriter listesi oluşturduunuz mu?		
4	Denetlemede kullanacağınız yöntemleri tespit ettiniz mi?		
5	Animatörlere görev dağılımı yaptınız mı?		
6	Animatörlerin çalışma programlarını belirlediniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Yukarıda verilen performans değerlendirmeyi kendinize uygulayınız. “**Hayır**” cevaplarınız var ise modülü tekrar ediniz. Modülü başarı ile bitirdiyseniz bir sonraki modüle geçebilirsiniz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1'İN CEVAP ANAHTARI

1	A
2	A
3	B
4	A
5	A
6	B
7	D
8	A
9	C
10	A

ÖĞRENME FAALİYETİ 2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	A
3	C
4	B
5	A
6	C
7	C
8	B
9	A
10	A

KAYNAKÇA

- KURTOĞLU Ayşenur, **Nezaket ve Görgü Kuralları**, Timaş Yayınları, İstanbul,2002.
- ŞAHİN Mehmet, Semih Bükler, **İş İdaresi**, Açık Öğretim Yayınları, Eskişehir,1984.
- HAZAR, Atilla, **Rekreasyon ve Animasyon**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- RIZAOĞLU Bahattin, **Turizmde Tanıtma**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.
- ÖZTÜRK A, Sevgi, **Pazarlama Yönetimi**, Açık Öğretim Fakültesi Yayınları Eskişehir, 2004.
- GÜNGÖR Sevgi, **Animasyon**, YaPa Yayınları.
- HACIOĞLU Necdet, **Turizm Pazarlaması**, Vipaş yayıncılık, Bursa, 2000.