

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

EĞLENCE HİZMETLERİ

İNSAN İLİŞKİLERİ

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
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. İNSAN İLİŞKİLERİ.....	3
1.1. Tanımı	3
1.2. Önemi	4
1.3.1. Görgü Kuralları	4
1.3.2. Ahlak Kuralları - Farklı Kültürlerde Ahlak Kuralları.....	8
1.3.3. Gelenek ve Görenekler	9
1.3.4. Din Kuralları	10
1.4. Kültür.....	10
1.5. Sosyal Sınıflar	11
UYGULAMA FAALİYETİ.....	13
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	14
ÖĞRENME FAALİYETLERİ-2.....	16
2. İŞ HAYATINDA İNSAN İLİŞKİLERİ	16
2.1. Sosyal Yapı İçinde İnsan.....	16
2.2. İş Hayatında İnsan İlişkileri Kuralları	17
2.2.1. Ast-Üst İlişkileri.....	17
2.2.2.Ekip Çalışmaları.....	17
2.2.3. İş Disiplini.....	18
UYGULAMA FAALİYETİ.....	19
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	20
CEVAP ANAHTARLARI	22
KAYNAKÇA	23

AÇIKLAMALAR

ALAN	Eğlence Hizmetleri
DAL/MESLEK	Animatörlük/Çocuk Animatörlüğü
MODÜLÜN ADI	İnsan İlişkileri
MODÜLÜN TANIMI	İnsan ilişkilerini düzenleyen kuralları iş hayatında kullanarak ekip arkadaşlarıyla ve konuklarla doğru ilişkiler kurabilmeyi içeren öğrenme materyaldir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	Bu modülde ön koşul yoktur.
YETERLİK	İnsanlarla ilişkilerini doğru olarak yürütmek
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Bu modül ile gerekli ortam sağlandığında konuklarla ve ekip arkadaşlarınızla ilişkilerinizi ve görgü kurallarına uygun ve doğru olarak yürütebileceksiniz. Amaçlar <ol style="list-style-type: none">1. Konuklarla olan ilişkilerinizde, insan ilişkileri kurallarına (görgü) uygun doğru ilişkiler kurabileceksiniz.2. Ekip arkadaşlarınızla ilişkilerinizde, insan ilişkileri kurallarına (görgü) uygun ekip çalışmaları yapabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Sınıf ortamı Donanım: Tepegöz, projeksiyon, DVD, kamera çekimleri
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen, modül sonunda ölçme aracı (çoktan seçmeli test, doğru-yanlış testi, boşluk doldurma, eşleştirme vb.) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Turizm endüstrisinin hızlı bir şekilde gelişme göstermesi insanların sosyal ve kültürel yaşamlarında da önemli değişikliklere neden olmaktadır. Bu durum yeni tutum ve davranış kalıplarının ortaya konmasını gerekli kılmaktadır.

Bu bakımdan, turizm sektöründe insan ilişkileri ve davranışları daha dikkatli bir şekilde yürütülmelidir. Gelen konukların sosyal dokularına kültürel değerlerine saygılı olmanız, bu arada kendi kültürel değerlerinizin de korunmasına özen göstermeniz, iş hayatınızda tutacağımız en sağlıklı yoldur.

Turizm endüstrisinde oldukça yeni bir hizmet alanı olarak ortaya çıkan eğlence hizmetleri, gittikçe daha ayrıntılı incelenmesi gereken bir alan olarak sektördeki yerini almaktadır. Gelen konuklarla sizlerin bu çerçevede kuracağınız ilişkiler, bir taraftan işletmeye ekonomik girdi sağlanması noktasında önemli katkı yaparken diğer taraftan da kendi kültürel birikimlerinizin turizm yolu ile farklı bireylere aktarılması için önemli bir iletişim kanalı olacaktır.

Turizm sektöründe büyük önem taşıyan eğlence hizmetlerinde görevli personel, konukları ile en çok zaman geçiren kişilerdir. Bu anlamda insan ilişkilerinde gerek konuklarla gerekse ekip arkadaşları ile iyi ilişkiler kurulması gerekmektedir.

Konuklarla ve ekip arkadaşlarınızla kurduğunuz olumlu ilişkiler mesleki başarınızın bir göstergesi olacaktır.

Bu modülde, konuklarla ve ekip arkadaşlarınızla ilişkilerinizde nelere dikkat etmeniz gerektiği verilmiştir. Bu da ileride bu mesleği tercih etmeniz size rehber olacaktır.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Konuklarla olan ilişkilerinizde, insan ilişkileri kurallarına uygun doğru ilişkiler kurabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- İnsanların farklı görüş ve tercihlerine hoşgörü ile yaklaşmanın ilişkilerin düzenlenmesindeki etkisini araştırınız.
- Turizm sektöründe bir işletmeye gidip çalışanların, konuklarla ilişkilerinde hitap şekillerini gözlemleyiniz. Bunları not edip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Farklı kültürel özellikleri araştırarak sınıfta arkadaşlarınızla tartışınız.

1. İNSAN İLİŞKİLERİ

Toplumsal bir varlık olan insan, toplumsal yaşamda, gereksinimlerini tek başlarına karşılayamaz. Bunun için, diğer insanlarla iş birliği yapmak zorundadır. İş birliğinin gerçekleşmesi de iyi ilişkiler kurulmasına bağlıdır.

1.1. Tanımı

İnsanların iş birliği yapabilmeleri, günlük hayatta ve işte verimli olabilmeleri, ihtiyaçlarını dengeli bir biçimde giderebilmeleri için birleşme ve örgütlenmeye istekli olmaları **insan ilişkileri** olarak tanımlanır.

İnsan, önce iyi ile kötüyü ayırt edebilmeli, iyi olanları kendisi için istediği gibi başkaları için de istemeli ve bunu davranış haline getirmelidir. Her insan tek başına olduğu zamanlarda bile iyi olanları gerçekleştirme yolunda çaba harcamalı ve olumsuzluklardan kaçınmalıdır. Bu ruhsal olgunluğa ulaşmış olan kişi, sorumluluk duygusu taşıyacaktır. İyi ve kötüyü birbirinden ayıracağı için de çevrede olumlu izlenimler bırakacaktır. Bu davranıştan, hem kendisinin hem de etrafındakilerin mutlu olacağı unutulmamalıdır.

Olgun ve tecrübeli bir animatör, ilişkilerinde karşı tarafın nasıl bir davranış göstereceğini tahmin etmeli ve ona göre hareketlerini düzenlemelidir. Bu davranış, meydana gelebilecek olumsuz ilişkileri de engeller.

Animatör, ilişkilerinde, karşı tarafa güven duymakla birlikte, muhatabın tavrına göre de hareket etmelidir.

1.2. Önemi

Sosyal hayatımızın her alanında insan ilişkileri gün geçtikçe daha fazla önem kazanmaktadır. İnsanların birbirleriyle olan ilişkilerinde, önce kendilerine sonra da karşısındakilere saygılı olması iletişimi kolaylaştırır.

İnsan ilişkilerinin; ailede, bulunduğu çevrede ve ülke genelinde olduğu gibi diğer ülke insanlarıyla da iyi olması önemlidir. Bu nedenle, insanların iyi alışkanlıklar edinmesi ve bunu sürekli bir davranış haline getirmeleri kaçınılmazdır.

Hizmet sektörlerinden biri olan eğlence hizmetlerinde görev yapan animatör, aktiviteyi uygulama esnasında birçok kişi ile iletişim halindedir. Bunlar; başta ekip arkadaşları olmak üzere, otel personeli ve konuklarla kurulan ilişkilendir.

Turizm sektöründe amaç, müşteri memnuniyeti ise bu noktada animatöre büyük görevler düşmektedir. Otele geldikleri andan itibaren konukları karşılayan ve günün değişik saatlerinde onlarla iletişim halinde olan animatörün, insan ilişkilerinde çok dikkatli olması gerekmektedir. Animatör, konuklarla laubali olmadan mesafeli, nazik ve iyi ilişkiler kurmalıdır.

Turistin tatil için tekrar aynı ülkeyi seçmesindeki nedenlerden biri de onunla iyi ilişkiler kurulmuş olmasıdır. Animatör, tüm konuklar ile ilgilenmeli; onlara kendilerinin değerli olduklarını hissettirmelidir.

Animatör, kısa sürede konuklara kendini sevdirmeli; buldukları tesiste, bir aile oldukları hissini vermelidir.

1.3. İnsan İlişkilerini Düzenleyen Kurallar

1.3.1. Görgü Kuralları

Görgü, bir toplum içinde uyulması gereken saygı ve incelik kurallarıdır. Bu kurallar, insan ilişkilerinin düzene girmesi açısından son derece önemlidir. Görgü kuralları, insanın toplum içinde yaşamasını kolaylaştırır. Başkalarının bize karşı nazik davranmasını istediğimize göre biz de başkalarına karşı nazik davranmalıyız. İnsan ilişkilerinin temelinde, sevmek ve sevilmek duygusu vardır. Bunu gösteren de tatlı dil ve güler yüzdür. Yolda, sokakta, evde, iş yerinde güler yüzlü olanlar, insan ilişkilerinde başarılı olurlar. Görgü kuralları, yazılı kurallar değildir fakat çoğu toplumun tüm bireyleri tarafından benimsenmiş davranış biçimleridir.

Turizm sektöründe animatör; eğlence ve aktivitelere konukların hoşça vakit geçirmelerini sağlarken görgü kurallarına da dikkat etmelidir

Görgü kuralları; bir toplumun yaşadığı bölgelerinde farklılık gösterdiği gibi, değişik uluslarda da farklılıklar gösterir. Animatör, konukların kültürel özelliklerini bilerek ona göre davranmalıdır. Örneğin, el sıkma alışkanlığının ulusal kültürle yakından ilgisi vardır; dolayısıyla animatörün, karşısındaki kişinin kültürel alışkanlığı yönünden hareket etmesi gerekmektedir.

Tanışma ve Karşılaşmalar

Turistlerle en çok iletişimde olan, onlarla günün her saatinde karşılaşan kişi animatördür. Bu nedenle, tanışma ve karşılaşmalarda, animatör, bazı hususlarda dikkatli olmalıdır.

Konuklarla animatörün ilk karşılaşmasının olumlu olması önemlidir. Bu nedenle animatör, karşılama ve uğurlama aktivitelerine özen göstermelidir.

Animatör, tüm konuklarla tanışıp karşılaştığında selamlaşmalıdır. Animatör, tesise gelecek grubun giriş tarihi belli ise girişte konuklarla tanışıp onlara “Hoş geldiniz, ben animatör, gün içinde hep birlikte olacağız.” gibi sözler söylemelidir. Konuğun tesise girişi belli değilse animatör, restoranda konuklarla tanışmalı, onlara aktiviteler hakkında kısa bilgi vermelidir. Tanışma, sıcak ve doğal olmalıdır. Tanışmalarda konuklara, fazla soru yöneltmemeli onlara zamanla samimi ilişkiler geliştirmelidir.



Resim 1.1: Güler yüzlü olunuz

Bazı konuklar, animatör ile iletişime girmeye ya da aktivitelere katılmaya kapalı olabilmektedir. Bu durumda animatör, öncelikle onlarla sohbet etmeyi denemeli konuk onu da istemiyorsa fazla ısrarcı olmamalıdır.

Animatör, konukları birbiriyle tanıştırmada, standart tanışma kurallarını uygulamak zorunda değildir. Herhangi bir aktivite sırasında konukların tanışması doğal olarak geliştirilebilir. Bir havuz oyununda, yarışma sırasında gruplar oluşturulup onların kendiliğinden tanışıp kaynaşmaları sağlanabilir.

Karşılaşmalarda selamlaşma; baş eğilerek, el kaldırılarak yapılabileceği gibi sözle de yapılabilir. Konukla karşılaşıldığında sabah “Günaydın”, akşam “İyi akşamlar” demek suretiyle selamlaşılabilir.

Hitap

Hitap etme; etkili söz söyleyerek karşı tarafı etkileme anlamı taşır. İnsanlar, isteklerini karşı tarafa çoğunlukla sözle iletirler. İletişim aracı olarak kullanılan dilin, insanları etkileyecek şekilde kullanılması, insan ilişkilerini kolaylaştırır. Bu nedenle, kullanılan sözcüklerin çok iyi seçilmesi ve kullanılması önemlidir.

Animatör, konuklara isimleri ile hitap etmeye özen göstermelidir. Böylece onları önemseydiğini ifade etmiş olacaktır.

Sosyal ilişkilerde insanlar, hitap etmeleri gereken kişilerin konumlarına veya makamlarına göre farklı hitap şekilleri kullanır.

Konuşma; bir kültür, zekâ, bilgi ve görgü işidir. Her şeyde olduğu gibi animatörün de hitaplarında uyması gereken belli kurallar vardır. Bunlardan bazıları, aşağıda sıralanmıştır. Kişiler arasında yapılan konuşmalarda:

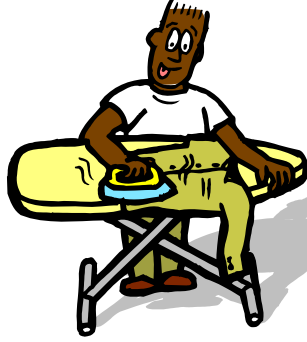
- Muhatabın düzeyine uygun hitaplar seçilmeli, sert ifadelerden kaçınılmalıdır.
- Argo sözcükler kullanılmamalıdır.
- Yüksek sesle ve hızlı konuşulmamalıdır.
- Muhatabın kültür seviyesine uygun bir dil kullanılmalıdır.
- Samimi, güvenilir, sakin ve doğal davranışlar içinde kalınmalıdır.
- Misafirlerin sırları saklanmalı, her yerde ileri geri konuşulmamalıdır.

Topluluğa hitap ederken de animatörün dikkat etmesi gereken hususlar vardır. Bunlar:

- Topluma karşı yapılan hitapların etkili olması için önceden gerekli hazırlıklar yapılmalıdır.
- Toplumca yanlış anlaşılacak konuşmalardan kaçınılmalıdır.
- Animatör; dinleyenleri etkilemeli, gerektiğinde kısa sorular sorarak dinleyenlerin dikkatlerini toplamalı ve konuşmaları beklenen sonuca götürecektir şekilde bitirmelidir.
- Konuşmalarında, tutarsız, kuşkulu, çekingen, kararsız tutumuyla dinleyicileri sıkmaktan kaçınmalıdır.
- Yabancılarla olan ilişkilerinde; onlara özgü kurallara özen göstermeli, farklı kültürlerin özelliklerini bilmeli ve ona göre davranmalıdır. Almanların övülmeyi sevdiğini bilen bir animatör, Alman misafirine hitap ederken övgü dolu sözcükler kullanmalıdır.

Giyim

Toplumsal hayatın her alanında, her sosyal faaliyette insanların kabul görmelerinde, giyim de önemli faktörlerden biridir. Bu nedenle animatörler:



Resim1. 2: Giyiminize özen gösteriniz.

- Gündüz ve gece aktivitelerine uygun giyinmeli; restoranda, yemek esnasında, karşılamalarda giyimine özen göstermelidir.
- Kişisel bakımını asla ihmal etmemelidir. Baylar her gün tıraş olmalı; bayanlar, düzenli olarak kuaföre gitmelidir.
- Her zaman temiz olmalıdır; vücut ve ağız temizliğini önemsemelidir.
- Aktivitelerde, gerekli rollerin dışında, aşırı makyajdan kaçınılmalıdır.
- Çalıştığı iş yerinde, sade giyinmeye özen göstermelidir.
- Aktivite ne olursa olsun sökkük, yırtık, kirli, ütüsüz elbise; boyasız ayakkabı giymemelidir.
- Otel, kamp, spor alanı ve tatil köyü gibi yerlerde toplumu rahatsız etmeyecek uygun kıyafetler giyilmelidir.
- Gece aktivitelerinde kullanacağı kostüm ve aksesuarlar, rolüne uygun ve ilgi çekici olmalıdır.
- Tesisin isteği doğrultusunda gündüz aktivitelerinde “animasyon ekibi (animation team)” yazılı tişört giyebilir, yaka kartı takabilir.

Telefon Görüşmeleri



Resim1. 3: Telefonla iletişimde ses etkili silahtır.

Telefon, en sık kullanılan iletişim araçlarından iki yönlü bir iletişim sistemidir. Telefon konuşması, belli bir kültürü ve beceriyi gerektirir. Toplumda dikkat edilmesi gerekli kurallardan biri de telefon görüşmesidir. Bu nedenle animatör:

- Telefon görüşmelerinde özenli olmalı, kesinlikle konukların odalarını telefonla aramamalıdır; ayrıca, aktiviteler sırasında cep telefonu ile kesinlikle özel görüşmeler yapmamalıdır.
- Yumuşak, kendine güvenen, nazik, neşeli, rahat ve sevecen özelliklerde bir ses tonu kullanılmalıdır. Konuklarla ya da ekip arkadaşlarıyla konuşurken onlara yardıma hazır olduğunu ifade eden bir ses tonu kullanmaya özen göstermelidir.
- Telefonu açınca “Günaydın” “İyi günler” gibi, bir konuşma süresince tatlı bir ses, nazik bir konuşma ve düzgün bir ifade şarttır.
- Konuşan kişi, herhangi bir nedenle bekletilecekse bunun nedeni ve süresi uygun bir ifadeyle söylenmelidir.
- Telefon ederken zamana dikkat etmek bir inceliklidir. Sabah saat 10.00’den önce, akşam saat 22.00’den sonra telefon etmemeye özen gösterilmelidir.
- Mesajları iletmeyi unutmamak için, not almayı ihmal etmemelidir.
- İş yerindeki yönetici, önemli telefonlar dışında hiçbir şekilde rahatsız edilmemesini belirtmişse bu durumda telefona cevap verirken “Kendileri şimdi meşguller, sizi daha sonra aramalarını söylememi ister misiniz?” gibi sözler söylenebilir.
- Telefonu, önce arayan kapatır. Telefon konuşmasının bittiğinden emin olunmadan ve karşı taraf kapatmadan telefon kapatılmamalıdır.
- Telefon konuşmalarında ahizenin alınması ve yerine konulması nazikçe yapılmalıdır.
- Telefonda gizli konuları konuşmamaya dikkat etmek gerekir. Telefon ederken doğru numaranın çevrilmesine özen gösterilmelidir. Yanlış numara çevirmişse, kibarca özür dlenmelidir. Telefonla görüşme süresi, çok uzun tutulmamalıdır.

1.3.2. Ahlak Kuralları - Farklı Kültürlerde Ahlak Kuralları

Ahlak kavramı; toplumdaki topluma değişen sosyal kavramlardanır. Batının ahlak anlayışı ile doğunun ahlak anlayışı aynı değildir; fakat sosyal davranışları etkileyen ve insanların ilişkilerini düzenleyen genel bir ahlak anlayışı her toplumda ve fertte vardır.

Ahlak; kişi vicdanının, belirli eylemleri doğru ve iyi, belirli eylemler de yanlış ve kötü olarak nitelerken kullandığı kuralların bütünüdür.

Animatör, farklı ahlak anlayışına sahip konuklarla karşı karşıyadır. Bu nedenle, farklı kültürlerin ahlak yapıları hakkında, yeterli bilgiye sahip olmalıdır. Bunun için gerekli araştırmalar yapılmalıdır. Böylelikle aktivitelerde konukların göstermiş olduğu tepkileri anlayışla ve hoşgörü ile karşılayabilecektir.

Animatör, farklı kültürlerin ahlâk kurallarına hemen uyum sağlayabilmelidir. Konuklarının göstermiş olduğu farklı davranışlar karşısında, kendi kültürünün ahlak kurallarını aşmadan onlara uyum sağlamalıdır.

İnsan yaşamının amacı, her zaman, insan ilişkilerini geliştirmek ve toplumsal düzeni sağlamak olmuştur. Bu nedenle, toplumsal düzeni sağlamak için, bireylerin ahlaki değerlere sahip çıkmaları gerekmektedir. Ahlaki değerleri hiçe sayan toplumlarda; huzurdan, barıştan, düzenli toplumsal yaşamdan söz edilemez.

Ahlak kuralları, yasalarda olduğu gibi bilinçli ve sistemli biçimde hazırlanmaz; bireylerin günlük yaşantılarında sürdürdükleri iletişim süreci içinde, doğal bir yol izleyerek kendiliğinden gelişir.

1.3.3. Gelenek ve Görenekler

Gelenek; bir toplumda yerleşmiş köklü alışkanlıklardır. Gelenekler, belli bir toplumda uzun bir zaman dilimi içinde oluşup gelişir.

Gelenekler, bir toplumun üyelerinin ortak düşünce ve duygularını yansıtan davranış biçimleridir. Yaşlı kuşağın gençleri eğitmesiyle kuşaktan kuşağa aktarılır.

İnsanların turistik seyahatlerindeki beklentileri, alışılmış yaşamdan uzaklaşarak farklı yörelerdeki alışılmamış yaşamı tanımaktır.

Yabancı bir ülkeye gelen turistler, o ülkenin geleneksel kültürünü tanımak ister. Yapılan araştırmalar, turistlerin genelde ziyaret ettikleri ülkenin geleneklerini gerçeklere dayalı öğrenemediklerini ortaya çıkarmaktadır.

Animatör, ülkesinin gelenekleri ile ilgili gerçek bilgilere sahip olmalıdır; araştırma yapmalı, gerekirse kaynak kişilerden faydalanmalıdır.

Ülkemizi tanıttacak, geleneklerimizi yansıttacak aktivitelere yer verilmelidir.

Animatörün aktivitelerinde kullanabileceği bazı geleneklerimiz şunlardır:

- Kız görme, kız isteme
- Nişan
- Kına yakma
- Köy düğünü

Görenek; günlük yaşamda sıkça karşılaşılan davranış kurallarındandır. İnsanlar, daha kolay veya yararlısını düşünmeden bir şeyi gördüğü gibi yapma eğilimindedir. Görenekler, alışkanlıkların sonucudur ve gençlerin büyükleri taklit etmesiyle yerleşir.

Geleneklerimizin uygulanışı yöreden yöreye farklılık göstermektedir. Animatör farklı göreneklerimizi bilmeli aktivitelerinde çeşitlilik yaratmalıdır.

Evlenmenin düğünle yapılması, bir gelenek; düğünün yapılış biçimleri ise görenektir. Görenekler, bazen aynı yöre içinde bile farklılık gösterebilir.

1.3.4. Din Kuralları

İnsan ilişkilerini düzenleyen kurallardan biri de din kurallarıdır.

Din, insanların kutsallığına ve yüceliğine inandığı bir güç karşısında boyun eğmesi olarak tanımlanmaktadır.

Dine inanan kişiler, sosyal yaşamlarında dinin gereklerini, kurallarını ve ölçülerini göz önünde tutar ve hareketlerini bunlara uydururlar.

Din, güçlü bir sosyal kontrol aracıdır. Din kuralları toplumun devamına ve düzenin sağlanmasına katkıda bulunur; böylece insan ilişkilerinin güçlenmesine yardım etmiş olur.

Din, insanın hem kişisel hem de sosyal yaşamını etkilemektedir. Dolayısıyla, inanan insan, inançlarına göre yaşamını düzenlemekte; dinin emirlerini uyguladığı zaman, doğru olanı yaptığını ve karşılığında sevap alacağını, uygulamadığı zamanda günah işlediğine inanmaktadır.

Animatör, farklı dinden konuklarla karşı karşıyadır. Bu yüzden birçok dinin genel özellikleri hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Hiçbir dinle ilgili şaka yapmamalı, bu konuda özenli olmalıdır.

Animatör, konuklarıyla din hakkında kesinlikle tartışmaya girmemeli; konuklar dinî görevlerini yerine getirirken onlara gereken saygıyı göstermelidir. Animatör, farklı dine inananlar ya da inanmayanlar arasında ayırım yapmamalı, her konuşun özel olduğunu unutmamalıdır.

Animatörün görevi, müşteri memnuniyeti ise konukları ile ilişkilerinde her konuda gerekli özeni göstermelidir.

Ortodokslar, Musevîler ve Müslümanlar domuz eti; Hindular sığır eti yemezler. Müslümanlarda yasak olan şarap, Katoliklerde İsa'nın kanını temsil eder ve âyinlerin olmazsa olmazıdır.

1.4. Kültür

Kültür, ilk başlarda ekin ekme, toprağı işlemek anlamında kullanılmış sonraları üzerinde çok tartışılan kavramlardan biri olmuştur. Bugüne kadar kültürün yüzlerce tanımı yapılmıştır. Zamana ve ortama göre değişen pek çok açıklamaları ve kavramları vermek yerine, turizm odaklı tanımını yapmak gerekirse; topluma ait maddî ve manevî kültürel birikimleri, potansiyelleri, değerleri araştıran, inceleyen ve bir senteze varmayı amaç edinen; sonucunda kültürel değerleri ekonomik bir güç hâline getiren disiplinin adıdır.

İnsanoğlunun yaratılışında var olan görme ve öğrenme isteği, ekonomik, kültürel etkenlerle eski çağlardan bu yana bazı insanları seyahate zorlamıştır. Zamanla bütün dünya

insanlarını etkileyen turizm olgusu, bugün çok büyük boyutlara ulaşmış ve endüstri hâline dönüşmüştür. Bir ülkenin halk kültürü ile turizm arasında olmazsa olmaz bir bağ vardır.

Binlerce yıllık geçmişi olan Anadolu; turizm için büyük bir potansiyel olan antik kalıntılara, doğal güzelliklere, yaz ve kış aylarında çok yönlü sportif aktivitelere olanak sağlayan denizlere, dağlara sahiptir. Coğrafi konumunun sahip olduğu doğal, kültürel ve tarihî zenginliklerinin değerlendirilmesi sonucunda Türkiye, dünyanın sayılı turizm ülkelerinden biri olmuştur. Animatör, bu ayrıcalığımızın farkında olup kültürümüzü yansıtacak aktiviteler planlamaya özen göstermelidir.

Millî kültürümüzün tanıtılması konusunda geç kaldığımız bir gerçektir. Turizm sektöründe çalışanların, özellikle animatörlerin, yeterince aydınlatılıp yönlendirilmesi gerekmektedir.

Turizm sektöründe, Türk kültürünün tanıtımında büyük yanlışlıklar yapılmaktadır. Bu durum, binlerce yılda oluşan kültüre yarardan çok zarar vermektedir. Animatör; Türk kültürüyle ilgili araştırmalara başvurmadan, kulaktan dolma bilgilerle “Turist, nasıl olsa bilmez.” anlayışında olmamalı; yapacağı her gösteriyi, önceden planlayarak programlamalıdır. Türk kültürünü yansıtan programlarda daha dikkatli olmalı ve halk kültürüne uygun gösterilere ayrı bir önem vermelidir.

İnsanlar; yabancı kültürleri tanımak, görmek ve öğrenmek için turistik seyahatlere çıkarlar. Ülkemiz, kültürel değerler bakımından çok zengindir. Halk kültürünün en fazla kullanıldığı alan, turizm endüstrisidir. Turizm bir şekilde bu kaynaklarla temas halindedir. Bu temas, kimi zaman gösterilerde, kimi zaman el sanatı ürünlerinde, kimi zaman ise halk edebiyatı ürünlerinde gizlidir. Masal ve efsane gibi halk anlatıları, gösteri ve malzemeleri, kültürel turizmi besleyen halk kültürü ürünleridir. Bu nedenle, animatör kültürel değerlerimizi, ülkemize gelen turistlere en iyi şekilde tanıtmalı ve sevdirmelidir.

Animatör, farklı ülkelerin de kültürlerini araştırıp öğrenmelidir. Bu, konuklarla ilişkilerde çok önemlidir. Rus-Alman savaşı sonunda Rusların galip geldiği gün, Ruslar için çok güzel bir gündür ve tesiste parti yapılabilir. Bu arada, otele Alman konuklar da olabilir. Animatör bunları bilmeli, böyle bir hassas konuda ya sessiz kalıp yorum yapmamalı, ya da bir Türk gecesi düzenleyerek konukların dikkatini başka yöne çekmelidir.

Almanlar için çok önemli olan yumurta bayramını bilmeli, o günkü aktivitelerinde bundan söz etmelidir. Animatörün bunu bilmemesi ve bundan söz etmemesi konukların tepki göstermesine neden olur.

Farklı ülkelerin kültürlerini yeterince bilmemekten kaynaklanan bir durum, animatörü komik duruma düşürürken konuk için de rahatsız edici olabilir.

1.5. Sosyal Sınıflar

Turizm amaçlı seyahat eden insanlar, gittikleri yerin bireyleri ile bir şekilde temas hâlinde; bu temas sonucunda, kendi kültürel ve sosyal yapılarını da farklı kültürlerle transfer etmiş olurlar. Eğlence hizmetlerinde çalışan animatörlerin bu noktaya özellikle dikkat etmeleri önemlidir. Karşılıklı ve sürekli iletişim halinde olan insanlar, tutum ve

davranışlarını kontrol ederek gelen konukların kültürel yapısına uygun davranış göstermelidir.

Konukların ekonomik durumları, kültür seviyeleri ve konumları farklı olabilir. Bu bakımdan gelen konukların kültürel özellikleri hakkında önceden bilgi sahibi olunmalıdır. Zengin bir konuğun davranışı ve beklentileri ile gelir düzeyi az olan bir konuğun beklentileri ve hizmet algılamaları değişebilir. Eğlence hizmetlerinde temel amaç, konuk memnuniyetini en üst seviyede sağlamaktır. Uygulanan aktivite seçimlerinde, farklı yapı ve sınıftaki insanların hassas olduğu ve onları küçük düşürüp rencide edici programlar, kesinlikle gösterilmemelidir. Bunu sağlamanın yolu, program içeriklerinin bu anlayışa uygun planlanmasıdır.

Turizm sektöründe çalışanlar, tüm konukların özel olduğunu unutmamalıdır. Animasyon programlarının özü, konuk memnuniyetine yöneliktir. Eğlence yolu ile gelen konukların sosyal sınıf gözetmeden aktiviteden maksimum zevk almalarına yönelik gayretler, eğlencenin en temel amaçları arasındadır. Animasyonda kesin olan bir gerçek, sınıf ve statü farkı gözetmeden konuklara eşit davranarak konukların eğlenmesini sağlamaktır.

UYGULAMA FAALİYETİ

Sınıfta gruplar oluşturup konuk ilişkilerinde uyulması gereken görgü kurallarına uygun bir skeç hazırlayarak arkadaşlarınıza sununuz. Çalışmalarınızı kameraya kaydedip görüntüler üzerinde sınıfta tartışınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Grup oluşturunuz.➤ Konuklarla tanışırken doğal ve samimi olunuz.➤ Konuklarla göz teması kurunuz.➤ Konuğu dikkatli dinleyiniz.➤ Konuklarla etkili ve güzel konuşunuz.➤ Konukları önemseyiniz.➤ Konuklara isimleri ile hitap ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Güler yüzlü olunuz.➤ Konuklara karşı nazik olunuz.➤ Sabırlı olunuz.➤ Sempatik olunuz.➤ Giyiminize ve temizliğinize özen gösteriniz.

KONTROL LİSTESİ

Sınıf arkadaşlarınızla birlikte grubunuzu değerlendirerek eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Konuklarla tanışırken doğal ve samimi oldunuz mu?		
2. Konuklarla göz teması kurduğunuz mu?		
3. Konukları dikkatli dinlediniz mi?		
4. Konuklarla etkili ve güzel konuştuğunuz mu?		
5. Konukları önemsediniz mi?		
6. Konuklara isimleri ile hitap ettiniz mi?		
7. Ortama uygun giyindiniz mi?		
8. Konuklara karşı güler yüzlü davrandınız mı?		

Değerlendirme sonunda “**Hayır**” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “**Evet**” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi turistin eğlence hizmetleri açısından bir sonraki tatilinde de aynı tesisi seçmesinde en önemli etkindir?
A) Otel manzarasının güzel olması
B) Yemeklerin çok çeşitli olması
C) Garsonların iyi servis yapmaları
D) Animatörün konuklarla iyi ilişkiler kurup kendini ve tesisi sevdirmiş olması
2. Aşağıdakilerden hangisi animatörün farklı kültürleri öğrenmesinin nedenlerinden değildir?
A) Animatör, farklı kültürlerin özelliklerini bilerek aktivitelerinde ortaya çıkabilecek olumsuzlukları engellemiş olur.
B) Animatör, farklı kültürlerin özelliklerini bilerek konuklara karşı hoşgörü ile yaklaşacaktır.
C) Animatör konukların rencide olmasını engellemiş olacaktır.
D) Farklı kültürlerin özellikleri öğrenmek, aktivitelerde espri konusu olmasını sağlar.
3. Aşağıdakilerden hangisi animatörün konuklarla ilişkilerinde din konusunda dikkat etmesi gereken noktadır?
A) Konuklara, dinler hakkında bilgi vermelidir.
B) Animatör, kendi inançları hakkında, konuklara açıklama yapmalıdır.
C) Konuklarla din konusunda kesinlikle tartışmaya girmemeli, yorum yapmamalıdır.
D) Dinleri birbiri ile karşılaştırmalıdır.
4. Aşağıdakilerden hangisi animatörün giyiminde dikkat etmesi gerekli noktadır?
A) Animatör, her zaman temiz olmalıdır (vücut ve ağız).
B) Baylar, her gün tıraş olmalı; bayanlar, kuaföre gitmeyi ihmal etmemelidir.
C) Animatör, aktivitelerde rolüne uygun giyinmelidir.
D) Yukarıdakilerin hepsi
5. Konuğun animatör ile sohbet etmeye, aktivitelerle katılmaya kapalı olduğu durumlarda animatör aşağıdakilerden hangisini yapabilir?
A) Animatör, konuğu her gördüğünde ısrarla sohbet etmeye çalışmalıdır.
B) Diğer konukları örnek göstermelidir.
C) Aktivitelerde ödül olduğunu söylemelidir.
D) Sadece sohbet etmeye çalışmalı, onu da istemiyorsa fazla ısrarcı olmamalıdır.
6. Aşağıdaki davranışlardan hangisi yanlıştır?
A) Animatör, konuklar arasında sosyal sınıf gözetmeden onlara eşit davranmalıdır.
B) Animatör, konuklarla mesafeli olup nazik ilişkiler kurmalıdır.
C) Animatör güler yüzlü olmalıdır.
D) Animatör misafirlerin odalarına telefon edebilir.

7. Aşağıdakilerden hangisi animatörün konuklarla tartışmaya girmemesi gereken konudur?
A) Din
B) B.Politika
C) Spor
D) Hepsi
8. Konukların, farklı kültürlerde ahlak kurallarına sahip olması ve buna göre davranışlar sergilemesi durumunda, animatörün tepkisi aşağıdakilerden hangisi olmalıdır?
A) Davranışın yanlışlığını açıklamalıdır.
B) Hoşgörülü olmalıdır.
C) Davranışı ile ilgili yorum yapmalıdır.
D) Konukla ilişkilerine sınır koymalıdır.
9. Aşağıdakilerden hangisi animatörde bulunması gereken kişilik özelliklerinden değildir?
A) Güler yüzlü ve hoşgörülü olmak
B) Az konuşmak
C) Sempatik olmak
D) Güvenilir olmak
10. “Kuşaktan kuşağa aktarılan, toplum üyelerinin ortak düşünce ve duygularını yansıtan davranış biçimleridir.”tanımı, aşağıdakilerden hangisini ifade eder?
A) Din
B) Ahlâk
C) Görgü Kuralları
D) Gelenek

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Ekip arkadaşlarınızla ilişkilerinizde, insan ilişkileri kurallarına (görgü) uygun ekip çalışmaları yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Bir işletmeye giderek (otel, kafeterya, vb.) ast-üst ilişkilerini gözlemleyerek arkadaşlarınızla sınıfta tartışınız.

2. İŞ HAYATINDA İNSAN İLİŞKİLERİ

2.1. Sosyal Yapı İçinde İnsan

Farklı toplumlarda yaşayan bireyler, yaşadığı coğrafyanın getirdiği şartlara göre farklı konumlarda yaşamlarını sürdürürler. İnsan ilişkilerinde bireyin konumunu belirleyen en temel faktörlerden biri de ekonomik güçtür.

Toplumsal anlamda kendini farklı gören bireyler, aynı zamanda kendilerine has birtakım davranış kalıpları içerisine girebilirler. Zengin sınıfların oynadığı golf sporu, buna bir örnektir. Turizm, bir şekilde kendi kuralları içinde, alt sınıflardan en üst sınıflara kadar her bireyin beklentilerine cevap bulunduğu sosyal bir alandır. Bu açıdan, sosyal sınıfların ne olduğu ya da ne olmadığına ilişkin ön bilgiler, turizmde yeni yaklaşımların ortaya konulması için gereklidir.

Sosyal yapı, sosyal gerçeğin içinde vardır ve belirli öğelerden oluşur. Bu öğeler arasında belirli ilişkiler bulunur; bu ilişkiler sonucunda sosyal yapı bir düzene ulaşır. Sosyal yapı içinde insanın değişik rolleri vardır, Bir kişi, aile içinde anne, evlat, baba; okulda öğretmen; iş yaşamında işçi, iş veren olabilir. Önemli olan sosyal yapının oluşumunda bireyin üstüne düşen rolü en iyi şekilde gerçekleştirmesidir.

2.2. İş Hayatında İnsan İlişkileri Kuralları

2.2.1. Ast-Üst İlişkileri

Yönetici; amaç ve politikaları belirlemek, personeli seçmek, sorunları, anlaşmazlıkları çözümlenmek ve karar vermek gibi işlevsel yetkilere sahiptir. Yönetici, birlikte çalışmaya önem vermeli, çalışanlarına güvenmeli, çalışanların moral seviyesini en üst noktada tutmalıdır. Yönetici, çalışanlar içinden her şeye “evet” diyenleri değil; kişilik sahibi, gerektiğinde eksikleri görüp bunu, uygun bir dille ifade edebilen kişileri tercih etmelidir. Ancak, üstlerin verilen görevleri de eksiksiz olarak uygulamaya koyabilmelidir. Ast ve üst yani tüm ekip çalışanlarının birbirlerine saygılı olması gerekmektedir. Bir iş yerinde istenen başarı elde edilmek isteniyorsa her çalışanın kendine düşen görevi tam anlamıyla yapması beklenir ve istenir.

➤ Ast-Üst İlişkilerinde Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

Animatörün bağlı olduğu üstü, animatör şefi ve eğlence müdürüdür. Eğlence müdürünün bir üstü ise genel müdürdür. Üst, astlarını iyi tanımalı her animatörü yeterli olduğu alanda görevlendirmelidir.

- Astları ile ilişkilerinde sabırlı hoşgörülü ve güler yüzlü olmalıdır.
- Üst, ekibe işi sevdirmelidir.
- Ekip çalışanlarını motive ederek daha iyi çalışmalarını sağlamalıdır.
- Üst, ekip çalışanları ile iyi ilişkiler içinde olmalı ve ilişkilerine dikkat etmelidir.
- Animatörlerin müdür ekip arkadaşları ve diğer departmanda çalışanlarla ilişkilerini iyi tutmalıdır.
- Animatör, “üst”üne saygılı olmalıdır.
- Ast yanlış bulsa da, “üst”ün söylediğini yapmalıdır.
- Ast -üst münasebetlerinde “Efendim” şeklinde bir hitap kullanılmalıdır.
- Üst ile kesin, kısa, öz konuşulmalı; uzun muhabbetlerden kaçınılmalıdır.
- Ast, “üst”ün verdiği görev ve sorumlulukları, eksiksiz yerine getirmelidir.

2.2.2. Ekip Çalışmaları

İş yeri, eğlence hizmetleri animatörünün aynı zamanda evidir. Animatör günün yirmi dört saatini tesiste ekip arkadaşları ile geçirmektedir. Dolayısıyla ekip arkadaşları, onun ailesidir. Her işte olduğu gibi, eğlence hizmetlerinde de ekip çalışması önemlidir. Yapılan işin başarıya ulaşması için çalışanların dayanışma içinde olması şarttır.

- Ekipte çalışanların diyalogu iyi değilse sonuçların olumsuz olacağı kaçınılmazdır.
- Eğlence hizmetlerinde yaratıcılık, önemli bir faktördür. Yaratıcılık için iyi bir ekip arkadaşlığı şarttır.
- Ekip, çalışmalarının sonuçlarını birlikte değerlendirmelidir.
- Ekip çalışanları birbirini dinlemeli ve sorunları konuşarak çözmelidir.

- Ekip arkadaşları arasında çıkabilecek sorunlar, tartışmaya meydan verilmeden çözülmelidir.
- Animatör, tesisin diğer departmanları ile birlikte iş yaptığı için, onlarla ilişkileri iyi olmalı, özele inmeden samimi ilişkiler kurmalıdır.



Resim 2.1: Başarı için ön hazırlık şarttır.

2.2.3. İş Disiplini

Ekip, tamamen animasyon şefinin program ve direktifleri doğrultusunda çalışır.

- Animatör, işinde dakik olmalıdır. Şefin belirlediği programlar doğrultusunda, belirlenen saatte görev yerinde bulunmalı, aktivitelere ve provalara geç kalmamalıdır.
- Çalışmalarının ön hazırlığını muhakkak yapmalıdır.
- Herhangi bir misafirden gelen sorunu, “üst”üne bildirmelidir. Halledebileceği sorunlara çözüm üretmelidir.
- Animatör, tesisin aynasıdır. Bu anlamda tesis ile ilgili olumsuzlukları, misafirlerle paylaşmamalıdır.
- İşini iyi yapabilmesi için önce tesisi çok iyi tanımalı, bunun için çaba sarfetmelidir.
- Aktiviteler sırasında, tehlike yaratmamak için, gerekli tedbirleri almalıdır.
- Herhangi bir problem karşısında soğukkanlı olmalı, panik yapmadan sorunu gerekli yerlere bildirmelidir.
- Ahlak kurallarına uymalıdır.
- Konuklarla ya da ekip arkadaşları ile asla tartışmaya girmemelidir.
- Otel restoranlarında grup halinde değil, iletişimi arttırmak ve mümkün olduğu kadar misafirlerle bir arada olmak amacı ile dağınık şekilde oturmalıdır. Misafirlere, eşit derecede ilgi göstermelidir.
- Her türlü aktiviteden sonra (gündüz ve gece) kullandığınız malzeme dekor ve kostümün toplanmasına özen göstermelidir.
- Mesleği ve konusu ile ilgili olarak boş zamanlarında kendini geliştirmelidir.
- Temiz ve düzenli olmalıdır.
- Animatör, özel problemlerini ve ekip içindeki olası problemlerini, kesinlikle dışarıya (idareye ve misafirlere) yansıtmamalıdır.
- Misafir odalarına, her ne sebepten olursa olsun, girmemelidir.

UYGULAMA FAALİYETİ

Bir tesise giderek eğlence hizmetleri çalışanlarını kameraya kaydedip iş hayatındaki ilişkiler açısından arkadaşlarınızla paylaşınız.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Gideceğiniz tesisten randevu alınız.➤ Gerekli hazırlıklarınızı yapınız.➤ Farklı çalışmalar sırasında kayıtlar yapınız (iş toplantısı, aktiviteler, dinlenme saatleri vb).➤ Kayıtları sınıfta arkadaşlarınızla izleyiniz.➤ Ekipte çalışanların birbirleriyle diyalogunu inceleyiniz.➤ Çalışanların konuklarla ilişkilerini inceleyiniz.➤ Ast- üst ilişkilerini inceleyiniz.➤ Problem çözme yöntemlerini inceleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Hazırlıklarınızı zamanında yapınız.➤ Olumlu iletişim içinde olunuz.➤ Dikkatli olunuz.➤ İyi bir gözlemci olunuz.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri **Evet**, kazanamadığınız becerileri **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Gideceğiniz tesisten randevu aldınız mı?		
2. Gerekli hazırlıklarınızı yaptınız mı?		
3. Farklı çalışmalar sırasında kayıtlar yaptınız mı?		
4. Kayıtları sınıfta arkadaşlarınızla izlediniz mi?		
5. Ekipte çalışanların birbirleriyle diyalogunu incelediniz mi?		
6. Çalışanların konuklarla ilişkilerini incelediniz mi?		
7. Ast- üst ilişkilerini incelediniz mi?		
8. Problem çözme yöntemlerini incelediniz mi?		

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise “Ölçme ve Değerlendirme”ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

1. Aşağıdaki maddelerden hangisi ekip çalışmalarında dikkat edilmesi gereken noktadır?
A. Ekip çalışmasında iş birliği olmalıdır.
B. Ekip çalışanları, birbirine güvenmelidir.
C. Herkes görevini bilmeli ve yerine getirmelidir.
D. Yukarıdakilerin hepsi
2. Animatörlerden birinin rahatsızlanması durumunda başka bir animatörün onun yerine geçmesi, aşağıdaki maddelerden hangisini ifade eder?
A. Dayanışma
B. Hâkimiyet
C. Yaratıcılık
D. Sevgi
3. “Konuklardan biri saat 24.00’te çay ister. Tesiste saat 24.00’ten sonra servis yoktur. Bu durumda animatör hemen paket çay ve sıcak su bularak konunun isteğini yerine getirir.” Bu durum, animatörün iş disiplininde en iyi hangi özelliğini ifade eder?
A. Konuklara eşit davrandığını
B. Çözüm üretebilme becerisini
C. Görgü kurallarına uyduğunu
D. Tesisi çok iyi tanıdığını
4. Aşağıdakilerden hangisi ast-üst ilişkilerinde dikkat edilmesi gereken noktalardan biridir?
A. Üst astlarını iyi tanımalı, her animatörü, yeterli olduğu alanda görevlendirmelidir.
B. Pozitif ilişkiler içinde olmalıdır.
C. Üst ile, kısa ve öz konuşulmalıdır.
D. Yukarıdakilerin hepsi
5. “Şef, animatörlere, saat 17.00’de aktivite için prova yapılacağını söyler fakat animatörlerden biri, saat 17.30’da provaya gelir.” Bu durum iş disiplininde neyi ifade eder?
A. Dakik olunmadığını
B. Mesleğiyle ilgili olarak kendini geliştirmediğini
C. Tesisi yeterince tanımadığını
D. Tartışmayı sevdiğini
6. Aktiviteler sırasında, konuklardan birinin kaza sonucu yaralanması halinde, animatörün ilk yapması gereken aşağıdakilerden hangisidir?
A. Konukları çağırmalı ve onlara danışmalıdır.
B. Soğukkanlı olmalı, panik yapmadan gerekli yerlere bildirmelidir.

- C. Kazanın nedenini araştırmalıdır.
D. Yaralı ile konuşmalıdır.
7. Aşağıdakilerden hangisi animatörün iş disiplininde taşıması gereken özelliklerden değildir?
A. Animatör, ahlak kurallarına uymada titiz olmalıdır.
B. Animatör, dakik olmalıdır.
C. Çalıştığı tesisi iyi tanımalıdır.
D. Diğer departmanlarla iletişim kurmamalıdır.
8. Aşağıdakilerden hangisi eğlence hizmetlerinde, animatörün bir üstüdür?
A. Genel Müdür
B. Eğlence Hizmetleri Müdürü
C. Animatör Şefi
D. Hiçbiri
9. Aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?
A. Animatör, güler yüzlü olmalıdır.
B. Animatör, ekip arkadaşları üzerinde hâkimiyet kurmalıdır.
C. Animatör, planlı ve programlı çalışmalıdır.
D. Animatör, sabırlı olmalıdır.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

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

ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

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

KAYNAKÇA

- Bilen, Mürüvvet, **İnsan İlişkileri**, Ecem yayınları, Ankara, 1996.
- Güvenç, Bozkurt, **İnsan ve Kültür**, Remzi Kitapevi, İstanbul, 1979.
- Hazar, Atilla, **Rekreasyon ve Animasyon**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- Nazik, Hamil, Ateş Bayazıt, **İnsan İlişkileri ve İletişim**, Ya-Pa Yayınevi, İstanbul, 2003.
- Sönmez, Yüksel, **Görgüzlük Çağı**, ODTÜ Yayıncılık, Ankara, 2005.
- Varol, Ahmet, **İnsan İlişkileri**, MEY, Semih Ofset Yayıncılık, Ankara, 2004.