

T. C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİMDALI  
İŞLETME BİLİMDALI

DÖRT ve BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE  
ANİMASYON HİZMETLERİNİN YETERLİLİĞİ ÜZERİNE  
BİR ALAN ÇALIŞMASI  
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan: Fettah TURAN

İSTANBUL, 2010

T. C.  
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİMDALI  
İŞLETME BİLİMDALI

DÖRT ve BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE  
ANİMASYON HİZMETLERİNİN YETERLİLİĞİ ÜZERİNE  
BİR ALAN ÇALIŞMASI  
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan: Fettah TURAN

Öğrenci No: 080703005

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Atila HAZAR

İSTANBUL, 2010

## YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “DÖRT ve BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE ANİMASYON HİZMETLERİNİN YETERLİLİĞİ ÜZERİNE BİR ALAN ÇALIŞMASI” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım 29/07/2010

Fettah TURAN

# DÖRT ve BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE ANİMASYON HİZMETLERİNİN YETERLİLİĞİ ÜZERİNE BİR ALAN ÇALIŞMASI

Tezi Hazırlayan: Fettah TURAN

## ÖZET

Günümüzde gelişen teknolojiyle birlikte iş gücüne olan ihtiyaç azalmış ve bunun sonucunda boş zaman kavramı ortaya çıkmıştır. Sanayinin gelişmesiyle birlikte ülkelerin milli gelirlerindeki artışın sonucunda kişiler; kültür, spor, eğlence ve turizm gibi boş zaman faaliyetleri içersinde harcadıkları zamanı gün geçtikçe arttırmışlardır. Günümüz yaşantısının vazgeçilmezlerinden birisi haline gelen turizm, insanlar için önemli bir dinlence ve eğlence kültürü oluşturmuştur.

Kişiler boş zamanlarını geçirme konusunda özgürdürler. Yorucu ve stresli bir iş yaşantısının sonunda bir turistik tesise gelen misafir, yaşantısında değişiklik ve canlılık ister. Birkaç gün sonra, denize girip çıkmaktan sıkılacaktır. İşte bu nokta da animasyon hizmetleri devreye girmektedir.

Animasyon kelime olarak yaşatmak, hayata döndürmek, hareket ettirmek anlamına gelir. Otel işletmelerinde turistlerin günlük yaşamlarında karşılaştıkları fizyolojik, kültürel ve psikolojik etkilerin sonuçlarından kurtulmalarını sağlayan, eğlendirici, dinlendirici ve canlandırıcı aktiviteleri içermektedir.

Bu tez çalışmasının birinci bölümünde; zaman ve boş zaman kavramlarının analizi, boş zamanın değerlendirilmesi, animasyon ve rekreasyon kavramları incelenmiştir. İkinci bölümde animasyon teorisi, animasyon hizmetlerinin genel özellikleri, fonksiyonları, işleyişi, animasyon hizmetlerinin yönetimi, animasyonun başarıya ulaşmasını etkileyen faktörler ve animasyon personeline bulunması gereken özellikler derinlemesine incelenmiştir. Üçüncü bölümde otel kavramı üzerinde durularak otel işletmelerinin sınıflandırılması incelendikten sonra dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri üzerinde durulmuş, otel işletmelerinin nitelikleri ve organizasyon yapısı

incelenmiştir. Dördüncü bölümde Bodrum’da dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde animasyon hizmetlerinin yeterliliğini belirlemeye yönelik alan araştırması yapılmıştır.

Tez çalışması oluşturulurken öncelikle literatür taraması yapılarak teorik kısım oluşturulmuş, araştırma kısmında veri toplama tekniği olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma Bodrum yöresinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılmıştır. Tanımsal istatistikler ve varyans analizinden (Anova) yararlanılmıştır. Analiz sonuçları SPSS 17 istatistik paket programı kullanılmak suretiyle elde edilmiş ve yorumlanmıştır.

Araştırmanın sonuçlarına göre; dört ve beş yıldızlı otellerin çoğunluğunda animasyon hizmetlerinin, turistlerin otelde kalış sürelerini uzatmalarında, aynı oteli benimseyerek tekrar tercih etmelerinde ve otelde ekstra harcama yapmalarında etkili olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler: Animasyon, Otel, Turizm, Zaman**

# **A FIELD STUDY FOR THE SUFFICIENCY OF ANIMATION SERVICES IN THE FOUR AND FIVE-STAR HOTEL MANAGERMENTS**

**Prepared by: Fettah TURAN**

## **Abstract**

Nowadays, the need for the labor force has decreased because of the developing technology and so the term “free time” has appeared. That’s to say, there has been an increase on the national income of the countries with the help of the industry development. As a result of this development, people have spent more time on free time activities such as culture, sport, entertainment and tourism. Tourism, one of the most essential parts of our life in the recent days, has fashioned an important holiday and entertainment culture for people.

People are free about their free time activities. The visitors, who come to a tourist facility after a tiring and stressed business life, want to have an alteration and liveliness in their life. After a while, they will get bored of swimming and here it is; the animation services will step in. Animation means “keep somebody alive, restore someone to life, and motivate” as a term. It includes the entertaining, re-creative and refreshing activities that provide to save tourists from the results of physiological, cultural and psychological experiences in their daily life.

In the first part of this study, “analysis of time and free time”, “evaluation of free time”, and “animation and recreation terms” have been examined. In the second part, animation theory, general characteristics of animation services, its functions and process, management of animation services, factors that affect the success of the animation, and finally the necessary characteristics of the animation staff have been examined in depth. As for the third part of the study, it has been dwelled on the term “hotel” and the classification of the hotel managements has been examined. After this examination, it has been talked about the four and five-star hotel managements and the organization structure and qualifications of them have been analyzed. Finally, in the fourth part, a

field study has been done to determine the sufficiency of the animation services in the four and five-star hotel managements in Bodrum.

While this thesis study has been written, first of all, the theory part has been organized by making a literature review and survey method has been used as a data collection technique in the research part. The research has been done in the four and five hotel managements situated in Bodrum. It has been benefitted from definitional statistics and analysis of variance for this study. Analysis results have been acquired and commented by using SPSS 17 statistics package programme. According to the results of the study, the animation services in the four and five star hotel managements have an important impact on the tourists to extend the residence time. In addition, it has been proven that the visitors have preferred the hotel again and adopted it, and also spend extra money in the hotel thanks to these animation services.

**Key terms: Animation, Hotel, Tourism, Time**

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	IV
ABSTRACT.....	VI
GİRİŞ.....	1
<b>1. TEMEL KAVRAMLAR</b>	
1. 1. Zaman.....	3
1. 2. Boş Zaman.....	4
1. 3. Boş Zaman Değerlendirmesi.....	7
1. 4. Rekreasyon ve Animasyon.....	10
1. 4. 1. Rekreasyon Kavramı.....	10
1. 4. 2. Animasyon Kavramı.....	12
<b>2. ANİMASYON TEORİSİ</b>	
2. 1. Animasyonun Tanımı.....	15
2. 3. Animasyon Hizmetlerinin Genel Özellikleri.....	16
2. 4. Animasyon Hizmetlerinin Fonksiyonları.....	18
2. 5. Animasyon Sisteminin İşleyişi.....	21
2.5.1. Girdilerin Temini.....	21
2.5.2 İşlem.....	22
2.5.3. Çıktıların Elde Edilmesi.....	22
2.5.4. Geri Bildirim.....	22
2. 6. Animasyon Hizmetlerinin Yönetimi.....	23
2. 7. Animasyon Hizmetlerinin Başarısını Etkileyen Faktörler.....	24
2. 8. Animasyon Eğitimi ve Programları.....	26
2. 9. Animasyon Personelinde Bulunması Gereken Özellikler.....	31
<b>3. DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ</b>	
3. 1. Otel Kavramı ve Çeşitleri.....	34
3. 2. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	35
3. 2. 1. Konaklama Amacı Bakımından Otel İşletmeleri.....	35
3. 2. 2. Faaliyet Süresi Bakımından Otel İşletmeleri.....	36
3. 2. 3. Buldukları Yere Göre Otel İşletmeleri.....	37
3. 2. 4. Büyüklükleri Bakımından Otel İşletmeleri.....	38



3. 2. 5. Hukuki Özellikleri Bakımından Otel İşletmeleri.....	38
3. 2. 6. Mülkiyet Durumuna Göre Otel İşletmeleri.....	42
3. 2. 7. Sunulan Hizmet Çeşidine Göre Otel İşletmeleri.....	43
3. 2. 8. Uygulanan Fiyat Düzeyine Göre Otel İşletmeleri.....	43
3. 2. 9. Konaklama İhtiyacına Göre Otel İşletmeleri.....	43
3. 3. Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Nitelikleri.....	44
3. 4. Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Organizasyon Yapısı.....	46
3. 4. 1. Faaliyet Bölümleri.....	47
3. 4. 1. 1. Ön Büro Bölümü.....	48
3. 4. 1. 2. Kat Hizmetleri Bölümü.....	50
3. 4. 1. 3. Yiyecek-İçecek Bölümü.....	52
3. 4. 2. Hizmet Bölümleri.....	52
3. 4. 2. 1. Personel Bölümü.....	53
3. 4. 2. 2. Muhasebe Bölümü.....	54
3. 4. 2. 3. Teknik Bölüm.....	55
3. 4. 2. 4. Çamaşırhane Bölümü.....	57
3. 4. 2. 5. Satış Bölümü.....	58
3. 4. 2. 6. Güvenlik Bölümü.....	59

#### **4. DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE ANİMASYON HİZMETLERİNİN YETERLİLİĞİ ÜZERİNE BODRUM'DA BİR ALAN ÇALIŞMASI**

4. 1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	61
4. 2. Çalışmanın Kapsamı.....	61
4. 3. Evren ve Örneklem.....	61
4. 4. Tanımlayıcı İstatistikler.....	62
Sonuç ve Öneriler.....	71

**KAYNAKLAR.....74**

**EKLER.....77**

**TABLolar LİSTESİ**

<b>Tablo. 1. Cinsiyet Dağılımı.....</b>	<b>62</b>
<b>Tablo. 2. Yaş Dağılımı.....</b>	<b>63</b>
<b>Tablo. 3. Medeni Durumu.....</b>	<b>63</b>
<b>Tablo. 5. Kimlerle Birlikte Tatil Yapıyorsunuz?.....</b>	<b>64</b>
<b>Tablo. 6. Tatil Yerini Seçerken Nerelerden Bilgi Alıyorsunuz?.....</b>	<b>64</b>
<b>Tablo. 7. Size Göre Gelir Durumunuz Aşağıdaki Gruplardan Hangisine Girer?.....</b>	<b>65</b>
<b>Tablo. 8. Konaklama Yaptığınız Otelde En Çok Hangi Animasyon Hizmetinden Memnun Kaldınız?.....</b>	<b>65</b>
<b>Tablo. 9. Tatil Yapacağınız Yerleri Seçerken Ne Tür Özellikleri Tercih Edersiniz?.....</b>	<b>66</b>
<b>Tablo. 10. Mesleğiniz?.....</b>	<b>66</b>
<b>Tablo. 11. Eğitim Durumunuz?.....</b>	<b>67</b>
<b>Tablo. 12. Bodrum Yöresinde Konaklama Süreniz?.....</b>	<b>67</b>
<b>Tablo. 13. Bodrum Yöresine Daha Önce Tatil İçin Gelmiş miydiniz?.....</b>	<b>68</b>
<b>Tablo. 14. Otelde Gerçekleştirilen Animasyonlar Tekrar Aynı Oteli Tercih Etmenizi Etkileyecek mi?.....</b>	<b>68</b>
<b>Tablo. 15. Tanımlayıcı İstatistikler.....</b>	<b>70</b>
<b>Tablo. 16. Konaklama Yaptığınız Oteldeki Animasyon Etkinliklerine Katılım Şekliniz.....</b>	<b>71</b>

## **ŞEKİLLER LİSTESİ**

<b>Şekil. 1. Çalışma Dışı Zaman Kullanımı.....</b>	<b>5</b>
<b>Şekil. 2. Yaş Gruplarına Göre Zaman Kullanımı.....</b>	<b>6</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>131</b>

## TABLULAR LİSTESİ

Tablo. 1. Cinsiyet

Tablo. 2. Yaş

Tablo. 3. Medeni Durumu

Tablo. 5. Kimlerle birlikte tatil yapıyorsunuz?

Tablo. 6. Tatil yerini seçerken nerelerden bilgi alıyorsunuz?

Tablo. 7. Size göre gelir durumunuz aşağıdaki gruplardan hangisine girer?

Tablo. 8. Konaklama yaptığınız otelde en çok hangi animasyon hizmetinden memnun kaldınız?

Tablo. 9. Tatil yapacağınız yerleri seçerken ne tür özellikleri tercih edersiniz?

Tablo. 10. Mesleğiniz?

Tablo. 11. Eğitim Durumunuz?

Tablo. 12. Bodrum yöresinde konaklama süreniz?

Tablo. 13. Bodrum yöresine daha önce tatil için gelmiş miydiniz?

Tablo. 14. Otelde gerçekleştirilen animasyonlar tekrar aynı oteli tercih etmenizi etkileyecek mi?

Tablo. 15. Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo. 16. Konaklama yaptığınız oteldeki animasyon etkinliklerine katılım şekliniz

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil. 1. Çalışma Dışı Zaman Kullanımı

Şekil. 2. Yaş Gruplarına Göre Zaman Kullanımı

## GİRİŞ

Sanayi devrimiyle birlikte başlayan teknolojik gelişmeler üretimdeki kaliteyi ve hızı olumlu yönde etkilemiştir. Buna bağlı olarak sosyal, kültürel, teknolojik ve ekonomik alanlarda değişim yaşanmıştır. Teknolojik gelişmelere bağlı olarak çalışma saatlerinin azalması, kişi başına düşen gelirin artması, ulaşım ve iletişim ağındaki gelişmeler insanların boş zamanı değerlendirme konusundaki arayışlarını çeşitlendirmiştir.

İnsanlar çalışma saatlerinin azalmasıyla birlikte boş zamanlarını değerlendirme çabası içerisine girmekte, aktif veya pasif şekilde çeşitli aktivitelere katılmaktadırlar. Boş zamanlarını daha çok turizm etkinliklerine katılarak değerlendirmektedirler.

Turizm günümüzde hızla büyüyen, gelişen önemli bir hizmet sektörü haline gelmiştir. Turizm ve turist yapısı her geçen gün değişmekle birlikte, buna bağlı olarak yeni turizm türleri popülerlik kazanmıştır.

Turizm her geçen yıl artan bir potansiyelle dünyadaki bütün ülke insanların, yerleşim yerleri dışında seyahat etmesi ile önemini arttırmaktadır. Turizm kavram olarak bakıldığında genel anlamıyla insanların buldukları yerden bir başka yere giderek, orayı ve oranın insanlarını tanıma faaliyetidir. Bu gezi farklı nedenlerden kaynaklanır.

Konaklama işletmeleri geceleme, yeme içme, deniz, güneş, kum gibi ürün ve hizmetlerin yanı sıra eğlence ve spor olanakları ile de, gelen konukların tüm ihtiyaçlarını görmekte ve onları memnun etmeye çalışmaktadır.

Geçmişte konaklama işletmeleri daha çok yeme içme ve konaklama kaliteleriyle ön plandaydılar. Gelişen hizmet sektörü otel işletmelerini de kendiliğinden bir değişim ihtiyacı içersine itmiştir. Bunun neticesinde boş zamanın değerlendirilmesi açısından animasyon hizmetlerine de büyük ihtiyaç duyulmaya başlanmış ve animasyonun önemi artmıştır.

Kolay elde edilebilirlik, cazibe, faydalılık özelliklerine sahip animasyon hizmetleriyle; işletme satışları (yiyecek, içecek, oda, vb.) artmaktadır. Turizm sezonu ve konaklama süresi uzamaktadır. İyi firma, turistik ülke imajı yaratılmaktadır. Çünkü animasyon; restoran, havuz, bar, plaj vb. istasyonlardaki hizmete ek olarak

sunulmaktadır. Resepsiyon, kat hizmetleri, mutfak, yiyecek ve içecek servis hizmetleri gibi ana departmanlar yanında animasyon departmanı da gerçek yerini almaktadır.

Ülkemizde eskiden belli otellerde ve tatil köylerinde animasyon hizmeti verilmekteydi. Son yıllarda turizmde artan rekabet ve gelen müşterilerin beklentileri animasyona gereken önemin verilmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Turizm ve Kültür Bakanlığı, meslek kuruluşları ve üniversiteler son yıllarda animasyon konusuna büyük önem vermeye başlamışlardır. Çalıştaylar düzenleyerek bu konuda mevzuat oluşturma çabası içerisine girmişlerdir. Bu konuda çeşitli animasyon alanlarıyla ilgili meslek standartları oluşturulmuştur. Üniversitelerde animasyon ile ilgili bölümler açılarak bu konuda eğitimlerin verilmesi, en az bir yabancı dilin öğretilmesi animasyon hizmetindeki kalitenin her geçen gün artacağıının en büyük kanıtıdır.

## 1. TEMEL KAVRAMLAR

Animasyon hizmetlerine anlam ve kapsam yönünden açıklık getirmek amacıyla aşağıda bazı temel kavramlar açıklanmıştır.

### 1. 1. Zaman

Zaman tanımlanması en zor konulardan birisidir. Hepimizin kafasında zamanın tanımlanması konusunda birçok düşünce mevcuttur. Kimisine göre zaman çok hızlı işler kimisine göre ise zaman geçmek bilmez. İnsanoğlu zamanı durdurmaya başaramamıştır henüz. Zaman üzerine birçok sinema filmi yapılmıştır. Kimisi için zaman hoşça geçen vakit kimisi içinse bitmek bilmeyen bir süreçtir.

Hazar' göre zaman, sözlük anlamı olarak; bir iş veya oluşun içinde geçtiği, geçeceği veya geçmekte olduğu süre veya vakittir. Zaman kavramının başlıca özellikleri şunlardır:

- Zaman ödünç alınamaz.
- Kiralanamaz.
- Satın alınamaz.
- Çoğaltılamaz.
- Depolanamaz.
- Tasarruf edilemez.
- İyi değerlendirilemediğinde insanda stres yaratır.(Hazar, 2003, s.5)

Zaman, iyi bir iş veya mesleği icra eden bir profesyonel gibi iyi kullanılmalıdır. Yani, zamanın kullanımının ustası, profesyoneli olunmalıdır. Bu aynı zamanda çağdaş, modern, bilgi toplumunun insanı için gerekli olan bir değerdir. Zamanın ustası olmak, bilgi ufkuunu geliştirerek ve bilinçli uygulama alışkanlıkları kazanılarak elde edilebilir. Zamanının ustası, çeşitli ihtiyaç grupları içinde dengeli ve yeterli zaman ayırabilen kişidir. Ancak, zaman ustası olabilmek için karşılaşılan ilk engel, kişinin kendi davranışlarıdır. Çünkü insan zamanı nasıl kullanacağı hakkında yeterince düşünemez. Kendini yeterince tanımaz, gerektiği ölçüde zaman kavramı ve özelliklerini iyi bilmez ve kendi kendisini ve başkalarının kendi hayatını darmadağın etmesine izin verir (Karaküçük, 1999, s.8).

Yirminci Yüzyıla gelinceye kadar, uzayın göreliliği, ancak zamanın mutlak olduğu kabul ediliyordu. Albert Einstein, özel görelilik teorisiyle zamanın da göreliliği olduğunu

göstermiştir. Görüldüğü gibi zaman kavramını kullanmak kişiye özgüdür, kişi isterse zamanını iyi şeyler için kullanabilir. Ancak kendi yeteneklerinin bilincinde olmayan kişi zaman hoyratça kullanarak, ilerleyen zamanda boşa geçen zamandan pişmanlık duyabilir.

## 1. 2. Boş Zaman

“Boş zaman” terimi, İngilizce karşılığı olan ‘Leisure’ kelimesi ‘fırsat tanıma’ veya ‘serbest olmak’ manalarına gelen ‘Loisir’, ‘salahiyet vermek’ manasına gelen ‘License’ ve ‘izin’ manasına gelen ‘Liberty’ ile ‘Licere’ kelimelerinden gelmiştir. “Zorunluluğun olmaması ve serbest” seçim ifade eden bu kelimelerin tamamı birbiriyle ilişkilidir” (Hacıoğlu ve Gökdeniz, 2003, s.17).

Bakır’a göre, boş zaman, iş veya amaçlı yapılan bir fiil yerine, onun tam karşıtı olan, politik tartışmalar ve genel öğrenmeyi kapsayan meşguliyetlerdir. Peker’e göre boş zaman, bireyin hem kendisi hem de başkaları için bütün zorluklardan veya bağlantılardan kurtulduğu ve kendi isteğiyle seçeceği bir faaliyetle uğraştığı zamandır (Hacıoğlu ve Gökdeniz, 2003, s.17).

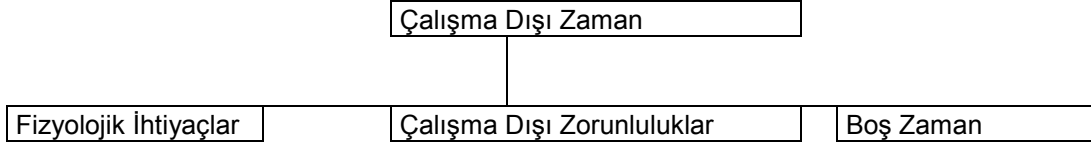
Sanayi devrimiyle başlayan emek ve iş gücü beraberinde çalışma saatleri dışındaki boş zaman alışkınlıkları ve etkinlikleri toplumsal yaşamının önemli bir parçası haline gelmiştir. Boş zaman emek dışı özgür ortam olarak insanların karşısına çıkmıştır.

Antik Yunan düşünürlerine göre "boş zaman" emek-dışı bir yaşamın ve özgür olmanın çağrıştıracısıdır. Bir yarar için, varlık sürdürmek için yapılması gereken etkinliklerin dışındaki yaşam etkinliklerine ayrılan zamandır. Kölelerin yaptığı işlerin dışında şiiri ve sanatları öğrenmek, müziğin estetik sorunlarını tartışmak, bedenin güzelliğini ve gücünü geliştirecek oyunlar oynamak için yaşanan zamandır. Greklerin bu konudaki anlayışlarını irdeleyip değerlendiren 1900'lerin, 1930'larm kültür tarihçisi Johan Huizinga'nın deyişiyle "*paedia* amacıyla; insanın kendisim' gelişkin ve işlenmiş bir insan yapması amacıyla yaşanan zamandır " demektedir (Oskay, Ü., "Önsöz" "Medya ve Boş Zaman," içinde s. 10).



Boş-Serbest zaman, bireyin hem kendisi ve hem de başkaları için bütün zorunluluklarından veya bağlantılardan kurtulduğu ve kendi isteği ile seçeceği bir faaliyetle uğraşacağı zamandır. Serbest zaman genellikle çalışma dışında kalan zaman dilimidir (Hacıoğlu ve Gökdeniz, 2003, s. 17).

### Şekil. 1. Çalışma Dışı Zaman Kullanımı

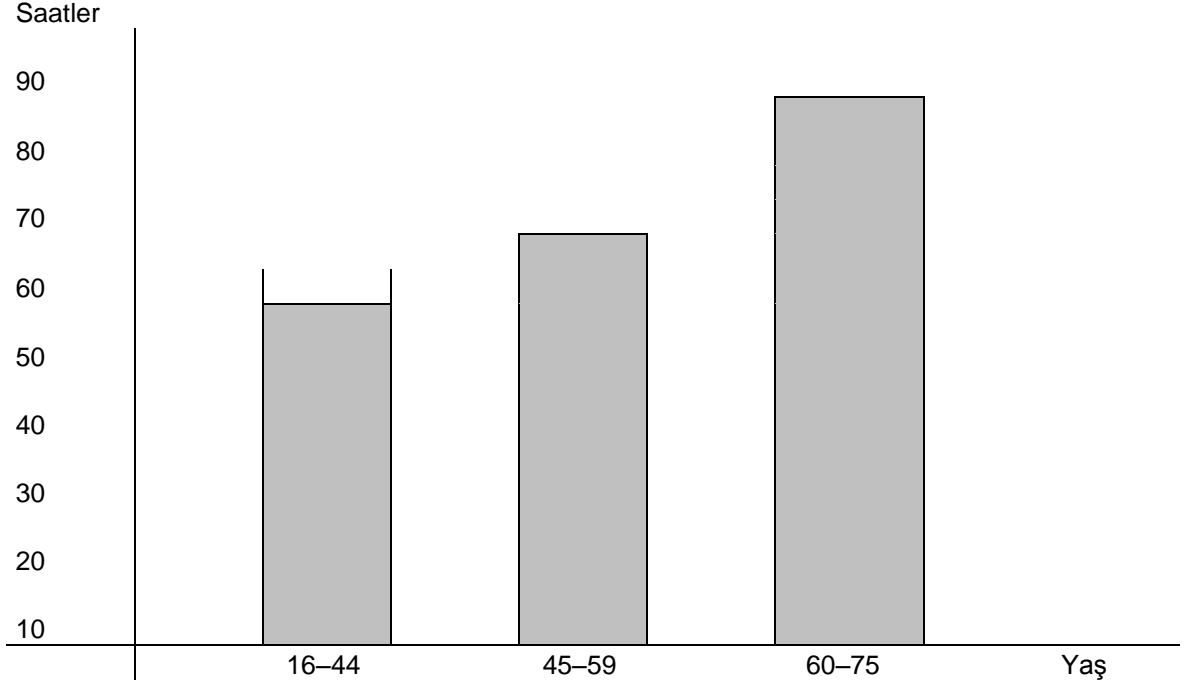


Şekilde görüldüğü gibi çalışma dışında zaman kendi içinde 3 bölüme ayrılabilir. Fizyolojik ihtiyaçlar dışında insan yaşamının temelini oluşturan, ancak normal süreler haricinde kalan, eğlenmek, sohbet veya bir arkadaş grubuyla uzun süreli yemek yemek yine boş zaman içine girmektedir (Hacıoğlu ve Gökdeniz, 2003, s. 17).

Sanayi devriminden daha eskiye gidersek Anadolu’da birçok medeniyet ortaya çıkmıştır. Bu uygarlıklar kentleri inşa ederken kentlerin içerisinde tiyatro, kütüphane ve jimnastik alanlarında inşa etmişlerdir. Çalışma zamanlarının dışında, insanlar buralarda çeşitli faaliyetlerde bulunmuşlardır. İşte bu dönemin yöneticileri insanların boş zamanlarını değerlendirmesi için onlara fırsat yaratmışlardır.

Boş zaman kavramı kişiden kişiye değişmektedir. Boş zamanın değerlendirmesi ise zor değildir. Bir tercih meselesidir. Turizmin önemli ayaklarından biri olan dinlenmenin içerisinde boş zaman çok geniştir. İşte bu boş zamanı kişi rekreasyon veya animasyon faaliyetleriyle geçirebilir.

**Şekil. 2. Yaş Gruplarına Göre Zaman Kullanımı**



Yaş	Haftalık Boş Zaman Kullanımı (Saat)
16-44	53,4
45-59	65,6
60-75	86,1

Kaynak: Henley Centre., 1986-1987, s. 7

Knutson'a göre yaşlıların boş zamanı diğer yaş gruplarına göre daha fazladır. Boş zamanlarının değerlendirilmesi konusunda yaşlı nüfus diğer gruplara göre daha esnektir. Örneğin, okul tatilleri dışında tatile çıkabilirler, hafta içi ve sezon sonundaki aktivitelere katılabilirler. (Hacıoğlu ve Gökdeniz, 2003, s. 23)

Yukarıda verilen tanımdan ve şekilden anlaşılacağı üzere yaş ile boş zaman arasında doğru bir orantı vardır. Yaş arttıkça boş zaman artmaktadır. İlerleyen yaş ile birlikte insan emek gücünün dışında kalır yani emeklilik dönemi başlar bu dönemde boş zamanın değerlendirilmesi insanları farklı alanlara iter.

### 1. 3. Boş Zaman Değerlendirme

Boş zamanları değerlendirme, insanın yaşam felsefesiyle yakında ilgilidir. Yaşamdan beklentiler, yaşama anlam katma, algılama ve anlama çabaları zamanın değerlendirilmesinin gereğini ortaya koyan temel etkenlerdir. Yaşam konusunda belirtilen duyarlılıklara sahip olan insanlar için yaşam her anı ve her dilimi değerlendirilmesi gerekli olan geniş bir zamandır (Doğan, 2002, s.370).

Her insan, aslında kendisinin yaşam koçudur. Boş zamanı değerlendirmek aslında birazda kişinin kendi tercihine bağlıdır. Eğer kişi çevreye duyarlıysa bulunduğu ortamda iş dışında kalan boş zamanını farklı aktivitelerde kullanabilir.

Boş zaman etkinlikleri, Bayer tarafından “aktif ya da pasif, toplumun ya da bireyin yararına dönük; tek başına ya da grupla yapılabilen, günün herhangi bir saatinde ya da belirli saatlerde ve düzenli olarak yapılan, bir araç kullanımını gerektiren ya da herhangi bir araç kullanmaksızın katılabilen etkinlikler” olarak sınıflandırılmıştır (Aytaç, 1991, s.7).

Boş zamanının değerlendirilmesi için illa bir mekana, bir araca gerek yoktur, kişi ister aktif ister pasif bir şekilde etkinliklere katılarak zamanını değerlendirebilir.

Amacına göre boş zamanı değerlendirme ise dört grupta incelenebilir (Hazar, 2003, s.19).

- Turistik boş zaman; insanların turizm olayına katıldıkları zaman dilimi içerisinde zorunlu ihtiyaçların karşılanması dışında kalan zamandır.
- Sportif boş zaman; insanların amatör olarak, özgürce ve severek spor yapmak için ayırdıkları boş zaman dilimidir.
- Yaratıcı boş zaman; insanların yaratıcı yetenekler için (resim, heykel yapımı, el sanatları vb.) ayırdıkları boş zaman dilimidir.
- Sosyal boş zaman; insanların sosyal etkinliklere katılmak (eş, dost ziyaretleri, aile veya arkadaş toplantıları gibi) için kullandıkları boş zaman dilimidir.

İnsanlar katıldıkları, çeşitli faaliyetler içerisinde boş zamanları değerlendirmeye çalışırlar. Buraya insanlar kendi isteği ile katılırlar, eğlenme hoşça vakit geçirme isteği içindedirler.

İnsanlar, boş zamanında yaptığı etkinliklerden yaşamsal doyum sağlayabilir ve günlük yaşam ve streslerinden uzaklaşabilir. Grup oyunlarında birlikte olma, arkadaşlık kurma gibi gereksinimleri karşılar. Ayrıca iş yaşamında yeterince olmayan kişiler, yarışma niteliğinde oyun oynayarak ve spor yaparak boş zaman etkinliği ile rahatlar. Bunun yanında fizik etkinlik de yaşamın temel işlevidir; koşma, sıçrama, yuvarlanma, tırmanma gibi boş zaman etkinlikleri ile motor gelişimi' koordinasyonu, vücut gelişimi gibi duyguları kişiye sağlamaktadır. Tartışma grupları, satranç, münazara, forum, doğa incelemeleri, kişilerin boş zamanlarında zihinsel etkinliklere katılma açısı, doyum sağlamalarına yardımcı olmaktadır. Sosyolojik açıdan ise; boş zamanları değerlendirmenin topluma katkıları olan bir "fonksiyon" olduğu söylenebilir (Warn,1999, s:2 ).

Azalan çalışma saatleri, daha iyi eğitim düzeyi, çalışma yaşamında fiziksel güce dayalı ihtiyaçtaki azalma; insanların daha geniş isteklerine cevap veren faaliyetler ihtiyacını doğurmuştur. Boş zamanları değerlendirmedeki önemli olan nokta, salt eğlence ve dinlenmeye yönelik zaman harcamaktan çok, boş zamanları eğitici ve öğretici faaliyetlere yönelmektir ( Leigfield, 2001, s.325 ).

İş yaşamında çalışma şartlarının kısılması ve kişiye duyulan ihtiyacın gün geçtikçe azalması boş zaman kavramını ortaya çıkarmıştır. Kişi meydana gelen bu boş zamanı bazen tek başına bazen arkadaş grubuyla birlikte geçirmektedir. Boş zamanı kişi sadece hoş vakit geçirerek değil bazen de eğitici ve öğretici faaliyetlere katılarak ta değerlendirmektedir. Örneğin kişinin her zaman arkadaşlarıyla futbol maçı yapmak yerine çevre konusunda belediyenin verdiği bir seminere katılması ve burada faydalı bilgilere sahip olması gibi.

Karaküçük' e göre boş zamanın üç temel fonksiyonundan bahsetmek mümkündür:

—**Dinlenme fonksiyonu:** Boş zamanı en fazla karakterize eden ve farklı algılamalarla, çalışma hayatı tarihi boyunca değerlendirilen bir temel fonksiyondur. Dinlenme, yeniden elde etme veya iş sonrası stres ve yorgunluk atma ile bedensel aşınmaları ve sinir gerilimlerini kaldıran bir fonksiyon üstlenmiştir. Çalışma zamanının günde 12–15 saat olduğu sanayi devriminin ilk dönemlerinde, işçilerin boş zamanları sadece fiziksel gücü tekrar kazanma

konusunda etkinlikler gerçekleştirilmekteydi. Günümüz sanayileşmiş toplumlarında çalışma ve çalışma dışı süreleri düzene konulmuş çağdaş insan için ise; dinlenme, bedensel ve ruhsal yönden yenilenmek için aktif veya pasif birçok boş zaman değerlendirme etkinliklerini gerçekleştirmesini ifade etmektedir.

—**Eğlenme Fonksiyonu:** Can sıkıntısını yok eden veya sıkıntı sonrası eğlenme ve rahatlamayı ifade eden, yarışmanın oyun zevkine ağır basmadığı, tüm spor uğraşları ile diğer etkinlikleri ister gayretli, ister pasif olsun günlük ihtiyaçların gerektirmediği bazı aktivite tiplerine katılım fırsatı sağlarlar. Eğlenmek, zamanı hoş bir şekilde geçirmek ve bunu bazen can sıkıntısından kurtulmak için değil, tasayı, merakı vb. gidermek için yapmak anlamını da taşımaktadır. Boş zamanları olumlu bir şekilde geçirmek katılan insana mutluluk verir. Mutluluk aynı zamanda serbest zamanın temel özelliklerinden biridir. Serbest zamanın kuralları, ilkeleri olmasına karşın, mutlu olmadan kendini mutlu hissetmeden, ne serbest zaman değerlendirilebilir ne de rekreasyon olgusu gerçekleştirilebilir. Burada önemli olan serbest zamanın özüne uygun temel özellikler göz ardı edilmeden yapılmasıdır. Mutluluk kendisi için ya da amacı kendinde bir eylem olması bakımından ortaya çıkar. Bu özellik nedeniyle mutlu olmak serbest zamanın yapısında vardır. Katılımcının kendine en büyük buyruğu özgür yaşamasıdır (Erdemli, 2002, s.67).

—**Gelişim Fonksiyonu:** İnsan düşüncesini günlük eylemlerin otomatizminden kurtaran, daha geniş sosyal katılıma zemin hazırlayan ve insanın kişiliğini geliştirmesine ve gösterilmesine eğilimli olan çıkarıcı olmayan faaliyetleri içerir. (Karaküçük, 1997, s.46) Boş zaman kişiye bir özgürlük mekanı ve kişisel fikirleri ifade etme olanağı sağlar. Boş zaman fonksiyonları bir başka yönden ele alınacak olursa üç farklı başlıkta toplamak mümkündür.

**a) Psiko-Sosyal Fonksiyonlar:** Kişinin çalışma hayatıyla dengeli bir psikolojik yaşantısı olmalıdır.

**b) Sosyal Fonksiyonlar:** Şehirleşme, modern çalışma koşulları ve toplu konutlarda yaşam, insanlarda sosyal ilişkilerin azalmasına neden olmuştur. Aile hayatları çok önemlidir ve boş zamanlar insanlarla ilişki kurmanın önemli bir amacıdır.

**c) Ekonomik Fonksiyonlar:** Ekonomik sistemler için boş zamanın bir fonksiyonu vardır. Dinlenme, çalışmanın karşıtı olarak gösterilir. Fakat bir tüketim olayıdır. O nedenle ekonomik özelliği vardır. Buna karşın eski bir özelliğini de muhafaza eder. Dinlenme zaman ve para israfıdır. Halbuki ekonominin önemli bir motoru haline gelmiştir. Çalışma saatlerinin azalması, serbest zamanın artması kişilerin mesleki yetenek ve özelliklerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Böylece yeni bir iş gücü doğmuştur. Bu iş gücü arzı içerisindeki üreticiler tüketici konumuna geçmiştir. O nedenle, boş zaman bir tüketim zamanıdır ( Hacıoğlu ve Gökdeniz, 2003, s.29 ).

Boş zamanın değerlendirilmesi konusunda birçok görüş ortaya çıkmıştır. Kimisi için boş zaman bir zorunluluk kimisine göre ise gereksiz bir durum olarak değerlendirilmiştir. Çalışma şartlarıyla birlikte kişinin iş gücü ve kalitesinin artması amacıyla işverenler tarafından çalışanlara tatil hakkı verilmiştir. Kimileri için tatil bir dinlenme, kimileri için eğlenme, kimileri içinse bir gelişim aracı olarak görülmüştür. Dinlenme kişi için bir gereklilik arz eder. Kişi dinlenirken yanı zamanda boş zamanını da değerlendirmek ister. İşte bu çerçevede kişi zamanı değerlendirmek isterken bazen harcamada bulunabilir. Bu durum kimileri için zaman ve para israfı olarak görülmüştür.

Boş zaman, bir tüketim zamanıdır. Kişi, tüketimi olumlu yönde de yapabilir olumsuz yönde de yapabilir. Zamanı kullanmak kişinin kendi elindedir.

## **1. 4. Rekreasyon ve Animasyon**

### **2. 4. 1. Rekreasyon Kavramı**

Rekreasyon kavramının etimolojik kökeni Latince “ yenilenme tazelenme anlamına gelen “recreatio” kelimesinden gelmektedir. Dilimize İngilizce recreation kelimesinden geçen rekreasyon canlandırma, yeniden yaratılmış şey, eğlence, dinlenme anlamına gelmektedir ( Redhause, 1992, s.465).

İnsanların geçmiş yıllardan bugüne kadar, yaşam şartlarında ve yaşam seviyelerinin yükselmesinde değişmeyen üç ana unsur bulunmaktadır. Bunlardan birincisi çalışma, ikincisi uyuma, sonuncusu da diğer temel gereksinimler olarak belirlenmiştir. Bu unsurlardan artakalan zaman “ boş zaman” olarak belirtilir. İnsan yaşamındaki boş zamanın, fiziki ve sosyoekonomik değerlendirilmesi, bir rekreasyon aktivitesidir. İnsanlar boş zamanlarında buldukları mekanlardan uzaklaşma, dinlenme,

hava değişimi, gezme görme, beraber olma, heyecan duyma, farklı yaşantılar elde etme gibi değişik amaçla ev dışında veya içinde açık veya kapalı alanlarda, aktif ya da pasif Şekilde etkinliklere katılırlar. Rekreasyon, insanların boş zamanlarında katıldıkları bu etkinlikleri ifade eden bir kavramdır (Hacıoğlu ve Gökdeniz, 2003:29).

Rekreasyon kavramı kelime karşılığı olarak Türkçeye boş zamanları değerlendirme olarak geçmiştir. Bu tanım bireylerin gönüllü olarak yaptıkları dinlendirici ve eğlendirici aktiviteleri kapsar (Ozankaya,1981, s.27). Rekreasyonu farklı yönlerini ele alan birçok tanıma rastlamak mümkündür.

Rekreasyon; kişinin boş zamanlarını; içinde bulunduğu topluma ve kendisine fayda sağlayacak uygun faaliyetlerle değerlendirmesi Őeklidir. Ayrıca insanlar yerine göre rekreasyonu, uyarı düzeyini yükseltici veya stresten uzaklaşma aracı gibi kullanırlar (Toffler,1981, s.13 ).

Bir diğer tanıma göre rekreasyon, insanların iş, görev ve ödev gibi yerine getirilmesi zorunlu etkinlikleri ve yükümlölükleri sonrasında kalan boş zamanlarında dinlenmek, eğlenmek, yenilenmek, bireysel açıdan tatmin olmak için gönüllü olarak katıldıkları etkinlik ya da deneyimlerdir (Kraus, 1977, s.5).

Rekreasyon çoğunlukla eğlenceli, işte kaybedilen enerjiyi tekrar kazanmak, pozitif ve sosyal adapte için kullanılan boş zaman aktivitesidir (Mull, 1997, s.4). Rekreasyon değerlidir (harcanan emeğe değer), gönüllü olarak katılınan ve kişisel gelişimi destekleyen bir boş zaman deneyimidir (Rossman ve Schlatter, 2000, s.11).

Rekreasyon insanın öz benliğine uygun ve yapmaktan zevk aldığı bir faaliyete katılması ile monoton modern hayat ve yaşam kavgasının sıkıcı havasından sıyrılarak kendisini bulması ve kendi duygularına ortak olacak diğer insanlarla kaynaşarak zevk içinde sosyal bir kişilik kazanmasıdır ( <http://www.sporbilim.com> ).

İnsanların boş zamanlarında eğlence ve tatmin dürtöleri ile gönüllü olarak, bireysel ya da grup olarak katıldıkları, bedensel ve ruhsal yorgunluklarını giderip, onlara fiziksel, ruhsal ve yaratıcı güç kazandıran eylemlerdir (Küüktopuzlu, 1987, s.14).

Rekreasyon katılanlara mutluluk, tatmin, yaratıcılık, ruhsal denge, karakter, rekabet etme gücü, ruhsal kapasite, özgürlük, fiziksel ve sosyal kondisyon ve daha geniş dünya görüşü kazandıran aktiviteler bütünüdür (Parker, 1979, s.20).

Karaküçük'e göre rekreasyon; insanın yoğun çalışma yükü rutin hayat tarzı veya olumsuz çevresel etkilerden tehlikeye giren veya olumsuz etkilenen bedeni ve ruhi sağlığını tekrar elde etmek, korumak veya devam ettirmek ve aynı zamanda kişisel zevk ve haz almak amacıyla, ihtiyaçlar için ayrılmış zaman dışında kalan, bağımsız ve bağlantısız boş zaman içinde isteğe bağlı ve gönüllü olarak ferdi veya grup içinde seçerek yaptığı etkinliklerdir (Karaküçük, 1997, s.54 ).

Rekreasyon bir gönüllülük bir isteklilik kavramıdır. Artan iş gücü, şehirleşmenin ortaya çıkardığı çevre kirliliği kişinin ruhsal olarak çöküntü içersine girmesine sebep olmuştur. Kişi monotonlaşan yaşam kavgasından dışarı çıkmak istemektedir. İşte Rekreasyon burada devreye girerek kişinin yaşam kavgasından dışarı çıkmasını sağlar. Rekreasyonda gönüllülük esastır, kişi bulunduğu ortamdan zevk alır. Kişinin ruhsal ve fiziksek koordinasyon sağlamasında yardımcı olur. Bakıldığında her rekreasyon aslında bir animasyondur. Çünkü bir organizasyondur, kişinin doyum sağlamasını amaçlar. Yaşam kaygısından uzaklaştırır, hoşça vakit geçirmesini sağlar.

#### **1. 4. 2. Animasyon Kavramı**

Animasyon (Ing. Animation) kelimesinin, sözlük anlamı ile turizm işletmeciliği açısından anlamı arasında farklılıklar vardır. Sözlük anlamı "canlılık, hayatiyet, şevk" demektir (Redhouse, 1992, s.25).

Turizm bilimi açısından animasyonu çeşitli şekillerde tanımlamak mümkündür. Turizm bilimi açısından veya boş zaman değerlendirme açısından animasyon; Turistlerin boş zamanlarını gönüllü katılımlarıyla ve doyum sağlayıcı etkinliklerle geçirmeleri için turizm işletmelerince düzenlenen, yardımcı servis niteliğindeki boş zaman değerlendirme etkinlikleridir. Turizm işletmelerinde yardımcı hizmet olarak planlanan, organize edilen, yönlendirilen, işletmeye yönelik olarak ve turistlere hissettirilmeden denetlenen, turistlerin gönüllü katılımını gerektiren, doyum sağlayıcı turistik boş zaman değerlendirme hizmetleridir. Örneğin; otel, tatil köyü vb. konaklama işletmelerince turistlerin katılımına, izlemesine sunulan eğlence geceleri, havuz ve plaj oyunları, çevre gezileri, çeşitli yarışmalar vb.

Yukarıda verilen tanımlar, aynı kavramı ifade etmektedir. Her iki tanım da animasyonun;



- Turistik boş zaman değerlendirme etkinlikleri olduğu,
- Turizm işletmeleri tarafından düzenlenip, turistlere hizmet olarak sunulduğu,
- Yardımcı hizmet niteliği taşıdığı,
- Turistlerin gönüllü katılımıyla gerçekleştiği,
- Doyum sağlayıcı olduğu belirtilmektedir.

Bu açıklamalardan da anlaşılacağı gibi animasyon, turistik rekreasyon kapsamına girmektedir. Konaklama işletmelerince iç ve dış çevrede, seyahat acentelerince paket turla yolculukta gerçekleştirmek üzere hazırlanıp, turistlerin kullanımına sunulmaktadır. Restorant, havuz, plaj vb. açık ve kapalı alanlardaki hizmetleri destekleyici, yardımcı servis niteliğindedir. Örneğin; otel restoranı, yiyecek ve içecek hizmetlerinin sunulduğu yerdir. Lokantada düzenlenen eğlence gecesi, yiyecek ve içecek hizmetini destekleyici bir yardımcı servis hizmetidir. Paket tur kapsamında yer alan otobüs, yat, gemi yolculuğu bir ulaşım hizmetidir. Ulaşım esnasında bu araçlarda gerçekleştirilen animasyon hizmetleri ise yardımcı servis niteliğindedir. Bu özelliğinden dolayı "animasyon", "animasyon hizmetleri" kavramları genellikle eş anlamlı olarak kullanılmaktadır( Hazar,2003, s.36).

Konaklama yerlerinde, kullanım alanları ne kadar lüks ve konforlu olursa olsun, turist için bugünkü turizm anlayışına göre, yeterli sayılmamaktadır. Çünkü turist yiyip içtikten sonra yatıp uyuyan bir yolcu değildir. Konu yalnız yiyip içmek ve uyumak olsaydı, turist bunu kendi oturduğu yerde, evinde de yapabilirdi, Bu amaçla yapılan bir gezi ancak ve yalnız fiziki bir dinlenmeyi gerçekleştirebilirdi. Halbuki şehirde sıkıntılı ve bunalımlı bir yaşantı içinde olan turist, fiziki yorgunluğundan başka, sosyal, kültürel ve psikolojik yorgunlukları başta olmak üzere daha bir çok problemini halletmek suretiyle dinlenmeyi amaçlamaktadır. Bu bakımdan konaklama merkezlerinde bugün, turistin normal yeme, içme ve yatma fonksiyonlarını karşılayan tesisler yanında animasyon faaliyetlerinin de her türüsüne gerekli önem verilmektedir( Akçakoyun, 2000, s.30).

Animasyon ihtiyaçların tatmininden, gece faaliyetleri programlarının organizasyonuna kadar çeşitli uzmanlıklara sahip çeşitli personelin istihdamı ve formasyonunu gerekli kılmaktadır (Brotherton, 1991, s.4).



## 2. ANİMASYON TEORİSİ

Animasyon kavramı öncelikle animasyon nedir? Sorusuyla kendisine cevap aramaya çalışır. Animasyon canlandırma, ruh katma faaliyetidir. Son yıllarda animasyon turizm işletmelerinin vazgeçilmesi haline gelmiştir.

### 2. 1. Animasyonun Tanımı

Animasyon kelimesi kökeni “anima”, ruh, can, nesneye hayat veren anlamına gelmektedir. Bu bağlamda animasyonda da canlandırma, hayat kazandırma, ruh katma, canlılık getirme anlamında kullanılmaktadır. Turizm Bakanlığına göre animasyon; seyahat eden veya konaklama tesislerinde kalan müşterilerin hoşça vakit geçirmesine sağlamak amacıyla yapılan tüm etkinliklerdir. Diğer bir deyişle, animasyon neşeli ve ilginç bir tatile olanak veren her şeyi kapsamaktadır (Koçak, s.62).

Turizm bilimi açısından animasyonu çeşitli şekillerde tanımlamak mümkündür. Turizm bilimi ve boş zaman değerlendirme açısından animasyon;

—Turistlerin boş zamanlarını gönüllü katılımlarıyla ve doyum sağlayıcı etkinliklere geçirmeleri için turizm işletmelerince düzenlenen, yardımcı servis niteliğindeki boş zaman değerlendirme etkinlikleridir.

—Turizm işletmelerinde yardımcı hizmet olarak planlanan, organize edilen, yönlendirilen, işletmeye yönelik olarak ve turistlere hissettirilmeden denetlenen, turistlerin gönüllü katılımını gerektiren, doyum sağlayıcı turistik boş zaman değerlendirme hizmetleridir ( Hazar, 2003, s.35).

Turizmde aranan meslek haline gelen animatörlük, bu mesleğe ilginin artmasına ve okullarda animatörlük bölümleri açılmasına yol açtı. Yaşatmak, hayata döndürmek ve hareket ettirmek anlamına gelen animasyon; otelcilikte, misafirlerin günlük yaşamlarında karşılaştıkları fizyolojik ve psikolojik olumsuz etkilerden kurtulmalarını sağlayan, rahatlatıcı, eğlendirici, dinlendirici ve canlandırıcı aktiviteleri içeriyor ([http://www.ajansbir.com/haber-17143---Turizme\\_Animator\\_destegi.html](http://www.ajansbir.com/haber-17143---Turizme_Animator_destegi.html) Erişim Mart 2010).

Animatörlük bir nevi tiyatroculuk, sporculuk ve sanatçılıktır. Gelen misafirlerin hoşça zaman geçirmeleri için animatörler birçok faaliyette bulunur. Bu faaliyet işi aslında profesyonellik gerektirir. Son yıllarda çeşitli üniversitelerde Animatör

yetiştirilmeye başlanması bu konunun önemini ortaya çıkarmaktadır. Animasyon canlandırma hayata döndürmek faaliyetidir. Bunu gerçekleştirirken misafirlerin psikolojik ve fizyolojik açıdan rahatlamasını sağlar. Üniversitelerin çoğu Turizm bölümünde animasyon ve rekreasyon dersi konularak bu alanda yetişen öğrencilerin tecrübe kazanmasında faydalı olacağı öngörülmüştür. Turist Rehberliği bölümünü mezunu olacak kişinin de bir nevi animatör olması gerekir çünkü uzun yolculuklar gerektiren kültür turlarında misafirlerin otobüste sıkılmaması için çeşitli aktiviteler düzenleyebilir. Bu animasyon eğitiminin gerekliliğine küçük bir örnektir.

### **2. 3. Animasyon Hizmetlerinin Genel Özellikleri**

Animasyon bir rekreasyon türü olduğundan rekreasyonun çoğu özellikleri animasyon için de geçerlidir. Aşağıda animasyon hizmetlerinin özellikle diğer rekreasyon etkinliklerinden farkını açıklayıcı temel özellikleri açıklanmıştır:

—Animasyon, turistik ürünlerden hizmet grubuna girmektedir. Bu nedenle bazı görüşlerce “animasyon, animasyon hizmetleri” kavramları eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Bu çalışmada “animasyon” ve “animasyon hizmetleri” kavramları eş anlamlı olarak kabul edilmiştir. Animasyon kavramı, turizm işletmeciliği açısından ele alınmıştır (Hazar,2003, s.42).

—Her animasyon hizmeti, rekreasyon kapsamına girmektedir. Ancak her rekreasyon etkinliği animasyon kapsamına girmeyebilir. Örneğin; bir tatil köyünde konaklayan turistlerin; bireysel veya kendi organizasyonları ile grup halinde su sporları yapmaları rekreasyondur. Ancak animasyon değildir. Bir rekreasyon etkinliğinin aynı zamanda animasyon sayılabilmesi için; turizm işletmelerince planlaması, organize edilmesi ve görevliler tarafından (konaklama işletmelerinde animatör, karayolu seyahatlerinde rehber vb.)turistlere sunulması gerekmektedir (Hazar,2003, s.42).

—Animasyon; turizm işletmelerince ve turistlere yönelik olarak düzenlenen, yardımcı bir servis niteliği taşımaktadır. Bu nedenle animasyon personeli ile animasyonun gerçekleştirildiği istasyonlardaki (restoran, havuz vb.) personel arasında etkin bir işbirliği ve dayanışma sağlanmalıdır (Hazar,2003, s.42).

—Animasyon; toplam turistik ürüne çeşitlilik, cazibe, faydalılık özellikleri kazandırır. Marjinal faydayı artırır. Bu özelliğinden dolayı animasyon, turizm işletmelerince bir promosyon aracı olarak kullanılır (Hazar,2003, s.43).

—Animasyon, alışılmamış yaşam etkinliğidir. Turistlerin alışılmış yaşamda (çalıştığı, ikamet ettiği, günlük yaşantısını sürdürdüğü yaşamda)karşılaştıkları fizyolojik, psikolojik, sosyolojik, kültürel baskıların sonuçlarından (stresten) kurtulmak amacıyla, alışılmamış yaşamda (turistik seyahat esnasında) katıldıkları boş zaman değerlendirme etkinliklerini kapsamaktadır. Turistin animasyon hizmetlerinden beklentileri; sıradan ve alışılmış etkinliklerden ziyade (hobiler hariç) alışılmışın dışında devam eden, alışılmış olmayan, alışılmışı değiştiren, olağanüstü yaşamda gerçekleştirilen etkinliklerle ilgilidir (Jafari,1989, s.438,442).

İnsanlar; alışılmış yaşamlarında karşılaştıkları stresten kurtulmak için turistik seyahatlere çıkarak alışılmamış (olağanüstü) yaşam şartlarına ulaşmaktadırlar. Alışılmamış yaşamda katıldıkları animasyon etkinlikleriyle; fizyolojik, psikolojik, zihinsel güç kazanarak stresten kurtulmakla ve tekrar alışılmış yaşama dönmektedirler. Alışılmamış yaşamdan, alışılmış yaşama döndüklerinde; alışılmış ve alışılmamış yaşam şartları arasındaki bir geçiş dönemine girmektedirler. Alışılmamış yaşamda edindikleriyle alışılmış yaşam felsefesini değiştirmekte, geliştirmektedirler. Turistik ihtiyaçları değişebilmekte ve gelişmektedir. Böylece turizm, alışılmışı değiştiren bir nitelik taşımaktadır. Ancak bu dönemdeki yaşam biçimi zamanla tekrar alışılmış hale gelmektedir. İnsanlar, tekrar turistik seyahatlerle alışılmamış yaşam şartlarına girdiklerinde öncekinden farklı beklentiler, arayışlar içinde olabilmektedir (Hazar,2003, s.43).

Animasyon faaliyetlerinde bir planlama ve programlamanın olması gerekir. Bu animatörler veya rehberler aracılığıyla sağlanır. Animasyon aslında turizm işletmelerinde yardımcı servis hizmeti görevini yerine getirmektedir. Animatörlerin hazırlamış olduğu etkinlikler aslında mevcut yaşam standartlarının dışına çıkma faaliyetidir. Örneğin akşam havuz başında yapılan balon patlatma yarışması bireyin normal yaşantısında veya iş çevresinde çevresindeki tanımadığı kişilerin içersinde

yapacağı bir faaliyet değildir aslında. İşte bu faaliyetin gerçekleştirilmesi ve ortaya konması belirli bir program ve plan dahilinde ortaya çıkar.

#### **2.4. Animasyon Hizmetlerinin Fonksiyonları**

Animasyon hizmetleri turizm sektörüne olduğu gibi turiste yönelik fonksiyonları bulunmaktadır. Animasyonun içeriğinde kolay elde edilebilmesi ve fayda sağlaması önemlidir.

Cazibe, faydalılık ve kolay elde edilebilirlik özelliklerine sahip animasyon hizmetlerinin fonksiyonlarını;

- Turiste yönelik fonksiyonlar,
- Turizm sektörüne yönelik fonksiyonlar,
- Sosyal fonksiyonlar olarak üç grupta inceleme mümkündür.

#### **2. 4. 1. Turiste Yönelik Fonksiyonlar**

Animasyon hizmetlerinin turiste yönelik fonksiyonları şunlardır: (Tezcan,1982, s.140,141, Hazar,1993, s.55,56)

- Sportif animasyon faaliyetleriyle, insanın bedeni gelişimiyle ilgili organik gelişmeyi (kas ve sinir sisteminin, zihinsel reaksiyonların, fizyolojik ve metabolik sistemin gelişmesi) sağlayarak kişiye sağlıklı bir yaşam imkanı hazırlamak.
- Turistlerin sportif faaliyetler ve oyunlarla artık enerjilerini boşaltarak gerginliklerini azaltmak,
- İnsanoğlundaki bastırılmış duyguların (saldırganlık duygusu vb.) dışarı çıkartılarak deşarj olmalarını sağlamak. Örneğin; karşı takıma yapılan aleyhte tezahüratla, topa hırsla vurmakla deşarj olmak.
- İnsan davranışlarını geliştirmek, kültürel başarıları harekete geçirmek.
- Bireylere; fiziksel, ruhsal, zihinsel ve toplumsal faktörlerin bütünleşmesinden oluşan kişilik özelliklerini kazandırabilmek.
- İnsanların boş zamanlarında zararlı faaliyetlere yönelmelerini engelleyerek dürüst karakterlere sahip olmalarını sağlamak.
- İnsanların grup üyesi olmalarını, dolayısıyla yalnızlık duygularından kurtulmalarını sağlamak.

—Katılımcı turistlerin eğlence ihtiyaçlarının karşılanmasıyla yaşamla olan bağlantılarını güçlendirmek.

—Turistlerin başarı kazanma, yaratıcılık, kişiliğini geliştirme, takdir edilme ihtiyaçlarını karşılamak, etnik gruplarla kaynaşma becerilerini artırmak.

—Bireyleri, bir grup üyesi olarak yasalara saygılı, dışa dönük ve girişken kişilik özellikleri kazandırmak.

—Grup veya takım halindeki etkinliklerle (basketbol, voleybol, futbol vb.) işbirliği ve paylaşma duygularını geliştirmek.

—Etnik gruplarla kaynaşma, yakınlaşma, dayanışma, iletişim sağlama yeteneği kazandırmak.

Turistin yeni katıldığı grup içerisinde grup üyeleriyle kaynaşmasını, yaşamla olan bağlantılarını güçlendirmesi açısından animasyon faaliyetleri çok önemlidir. Kişi normal hayatında kendisini dışarıya karşı kapatmış olabilir, ya da kişi yaşam şartları nedeniyle bazı tutumlarını içine atmış olabilir. İşte animasyon burada devreye girerek kişinin bir grubun üyesi olduğunu benimsetir. Kişinin biriktirdiği enerjiyi dışa atmasında yardımcı olur.

#### **2. 4. 2. Turizm Sektörüne Yönelik Fonksiyonlar**

Animasyon hizmetlerinin turizm sektörüne yönelik fonksiyonları şunlardır: (Tezcan,1982, s.140,141, Hazar,1993;s.55,56):

—Toplam turistik ürüne çeşitlilik, zenginlik konusunda katkı sağlama, ürün geliştirme imkanı yaratma

—Turizm sezonunu uzatarak, tüm yıla yayarak, konaklama süresini uzatarak turizm gelirlerini artırma.

—Satışları artırma (yiyecek, içecek, oda satışları vb.)

—Ülke tanıtımı, turistik ülke ve iyi işletme imajı yaratma yoluyla potansiyel talebi artırma.

—Boş zaman değerlendirmeyi turizme yönlendirme.

—İç ve dış turizmi geliştirme.

—Animatör istihdamı yoluyla istihdam artışı sağlama.

—Ekstra harcamalara eğilimi güçlendirerek işletme satışlarını artırma.

- Bazı animasyon programlarına ücretli katılım (su altı dalış sporu ile gelir sağlama)
- İşletmenin çekiciliğini arttırma.
- Turisti işletmede tutma.
- Daha önce gelen müşteriye tekrar müşteri yapma.
- Müşteri ilişkileri yoluyla işletme-müşteri arasında iletişim sağlama (Kahveci,1994, s.33).
- Satış artırma çabalarını destekleme.
- Gelecekteki faaliyetler için (animasyon programı yapma, sorun çözme vb.) veri toplama
- Animatör eğitimi (işe alıştırmaya, staj vb.)

Animasyon hizmetleri son yıllarda oteller açısından önemli bir rekabet aracı olmaya başlamıştır. Animasyon hizmetlerinde müşteriye verilen memnuniyet bir sonraki yılda aynı kişinin aynı oteli tercih etmesinde etkili olmaya başlamıştır. Satışların artmasına ve gelen misafirin konaklama süresini uzatmada etkili olmaya başlamıştır. Önceki yıllarda animasyon faaliyeti olmadığı için otele gelen misafir boş zamanı değerlendirmek için dışarıda eğlence arayışı içersine girmekte ve yapacağı harcamayı dışarıda yapmaktaydı. Bu durum son yıllarda artık tam tersi olmaya başladı artık otele gelen turist otel dışına çıkmamaya başladı. İşletmeler açısından bu önemli bir gelişmedir.

#### **2. 4. 3. Sosyal Fonksiyonlar**

Animasyon hizmetlerinin sosyal fonksiyonları şunlardır (Hazar,2003;s.49).

- Kültürel eylemlerin tekrarlanması veya canlandırılması yoluyla (geleneksel yaşantı biçimi, geleneksel eğlenceler vb.)gelecek kuşaklara kültür aktarımını gerçekleştirmek.
- Kültürel değerlerin (sanat, yaşam felsefesi, eğlence biçimi, giyim, mimari, manevi değerler vb.) paylaşılmasıyla bölgesel, ulusal ve uluslar arası dayanışmanın sağlanmasına katkıda bulunmak.
- İnsanlara fiziksel, ruhsal ve zihinsel güç kazandırılmasıyla sağlıklı toplum yaratma imkanı sağlamak.



Animasyon faaliyetlerinde gerçekleştirilen geleneksel eğlenceler tatile gelen yerli ve yabancı misafirlerin zihinlerinde o ülke veya yöreyle ilgili olarak kültürel aktarıma sebep olmaktadır. Yukarıda açıklanan fonksiyonların önem derecesi; animasyon departmanı olan ve olmayan otel işletmelere göre farklılık gösterebilmektedir. Eğer işletmeler bu departmana gereken önemi verirse işletmelerin cazibesi ve gelirlerinin artmasında önemli bir güç olacaktır.

## **2. 5. Animasyon Sisteminin İşleyişi**

Açık sistem anlayışı doğrultusunda, bir alt sistem olarak animasyon hizmetlerinin işleyişi, dört aşamada gerçekleşir (Hazar,2003, s.50):

- Gerekli girdilerin temini,
- İşlem,
- Çıktıların elde edilmesi,
- Geri bildirim.

### **2. 5. 1. Girdilerin Temini**

Animasyon hizmetlerinin aksaksız işlemesi için temin edilmesi gereken girdiler şunlardır:

#### **■Animasyon Kaynakları:**

#### **■İşletme Kaynakları:**

- Animasyon personeli (animatör, şef animatör, stajyer animatör, yardımcı personel vb.),
- Animasyon istasyonları (animasyonların gerçekleştirileceği açık ve kapalı alanlar),
- Animasyon araç ve gereçleri,
- Animasyon programları
- Finansman (Hazar,2003, s.50).

#### **■Çevresel Kaynaklar:**

- Çevredeki turistik ve rekreatif alanlar,
- Geleneksel ve yöresel kültürler,
- Benzer işletmelerin animasyon programları,
- Animasyon şirketlerinin hizmetleri,
- Gönüllü hizmetleri,

—Stajyer yabancı personel (Hazar,2003, s.51).

■**Potansiyel Müşteri Özellikleri:**

—Tatil süresi,

—Milliyet,

—Kültür,

—Gelir,

—Yaş,

—Cinsiyet,

—Alışkanlıklar,

—İhtiyaçlar vb.

■**Talep Durumu İle İlgili Veriler:**

—Geçmiş dönemlere ait veriler,

—Talep tahminleri.

**2. 5. 2. İşlem**

İşlem aşaması, girdilerin temin edilmesinden sonraki analiz, hazırlık ve uygulama aşamasıdır. Bu aşamada aşağıdaki işlemler yapılır:

—Girdilerin analiz edilmesi,

—Animasyon programlarının hazırlanması,

—Animasyon istasyonlarının hazırlanması,

—Animasyon donatım araçlarının hazırlanması veya temini,

—Animasyonla ilgili promosyon etkinliklerinin hazırlanması,

—Promosyonların uygulanarak turist katılımlarının sağlanması,

—Animasyon programlarının uygulanması,

—Animasyon uygulamalarının gözlem, görüşme, anket vb. veri toplama teknikleriyle değerlendirilmesi (Hazar, 2003, s.51).

**2. 5. 3. Çıktıların Elde Edilmesi**

Bu aşamada animasyon hizmetlerinin fonksiyonlarıyla ilgili çıktılar elde edilir(bkz. Animasyon Hizmetlerinin Fonksiyonları konusu).Bu fonksiyonlar özetle şunlardır:

—Turiste yönelik fonksiyonlar,

—Turizm sektörüne yönelik fonksiyonlar,

—Sosyal fonksiyonlar (Hazar, 2003;s.52).

#### **2. 5. 4. Geri Bildirim**

Bu aşamada çıktılar sisteme rapor edilir. Böylece gelecekteki animasyon hizmetlerinin planlanması, sistemin çıktıları, girdi niteliği taşıyacaktır. Böylece animasyon uygulamaları esnasında karşılaşılan ve gelecekte karşılanması muhtemel olan sorunların çözümlenmesi kolaylaşacak, olumlu kararlar alınacaktır. Çıktıları ve çevre değişkenleri ile etkilenen animasyon alt sistemi, açık sistem esasları çerçevesinde işlemeye devam edecektir (Hazar, 2003; s.52).

Animasyon hizmetlerinin işleyişine baktığımızda önce girdilere ihtiyaç duyulmaktadır. Öncelikle belirli bir program, araç-gereç, finansman ve elemana ihtiyaç duyulur. Bunlar sağlandıktan sonra elde bulunan grubun demografik özelliklerine bakılır ve hizmet verilmeye başlanır. Animasyon hizmetinin verilebilmesi için mekanın uygun olması gerekir. Katılımın sağlanması için promosyona ihtiyaç duyulur bunların da işletme tarafından sağlanması gerekir.

Bütün animasyon faaliyetleri gerçekleştikten sonra rapor edilir ve bu rapor doğrultusunda geleceğe yönelik planlama yapılır. Animasyon faaliyetleri sırasında aksayan bir taraf varsa bunlar düzeltilir. Sistemli olarak gerçekleştirilen animasyon faaliyetleri işletmelerin gelişip büyümesinde önemli bir faktördür.

#### **2.6. Animasyon Hizmetlerinin Yönetimi**

Animasyon hizmetlerinin yönetimi; animasyon hizmetleriyle ilgili fonksiyonların (üretim, pazarlama, finans, personel, muhasebe, araştırma ve geliştirme, halkla ilişkiler) planlanması, organizasyonu, yönlendirilmesi ve denetimidir. Animasyonla ilgili belirlenmiş amaçlara ulaşma yolunda işletme kaynakları (para, personel, malzeme, zaman vb.) ile rekreatif ve turistik alanların etkili ve verimli kullanımına yönelik kararların alınması ve uygulanmasıyla ilgilidir (Hazar, 2003;s.59).

Her işletme bazen animasyon hizmetlerinden bekleneni alamaz bundaki en önemli sebep yönetim konusundaki sıkıntılardan kaynaklanmaktadır. Bu hizmeti organize eden kişinin bu alanda yetişmiş profesyonel bir kişi olması gerekir.

### **Animasyon hizmetleri yönetiminin genel özellikleri şunlardır:**

—Turistik bir işletmede animasyon hizmetlerinin yönetiminden bahsedebilmek için en azından bir animasyon yöneticisi ile işletme büyüklüğü çapında bir veya birden fazla yönetilen animasyon görevlisinin (animatörün) bulunması gerekir.

—Animasyon hizmetlerinin yönetimi; belirlenmiş amaçlara ulaşmaya yöneliktir. Örneğin; animasyon hizmetleri sayesinde konaklama süresinin uzaması, yiyecek-içecek-oda satışlarının artırılması gibi.

—Animasyon hizmetlerinin yönetimi, animasyon kaynaklarının optimal kullanımını, grup ekonomisinden maksimum düzeyde faydalanmayı, kaynakların (personel, zaman, animasyon istasyonları vb.) ekonomik şekilde kullanımını zorunlu kılar.

—Yöneticiler, yönetenler, animatörler ve müşteri arasında uyum ve etkin iletişimi gerekli kılar.

—İşletmedeki tüm çalışanların animasyon hizmetlerinin nitelikleri, önemi konusunda bilinçli olmalarını; animasyon personeli ile diğer personel arasında uyum, işbirliği ve iletişimi zorunlu kılar. İlgili personelin animasyon hizmetlerini desteklemelerini gerektirir. Örneğin; restoranda yapılan bir eğlence gecesinde animatörler ile servis personeli arasında uyum, işbirliği ve iletişim sağlanması gibi.

—Tüm çabalarda en az emekle, en düşük maliyetle, en kısa zamanda; en yüksek verim ve hizmet üretiminin sağlanmasını; bu konuda tüm ilgililerin amaçlara ulaşma heyecanı taşımalarını, güç birliği sağlamalarını gerektirir.

Animasyon hizmetlerinin yönetimiyle ilgili çabalar; çok yönlü olup, çeşitli departmanların görev ve yetki alanlarına girmektedir. İlgili departmanlar arası etkin koordinasyon ve iletişimi zorunlu kılmaktadır. Bu nedenle aşağıda ilgili departmanların animasyon hizmetlerine yönelik görev ve sorumlulukları yerine; animasyon departmanına ilişkin yönetim teknikleri açıklanmıştır (Hazar, 2003;s.59,60).

Animasyon departmanının başında işini iyi bilen bir animatöre ihtiyaç vardır, tesisin büyüklüğüne göre bu sayı artırılabilir. İşletmede çalışan tüm personel ile

animasyon ekibinin uyum içinde olması gerekir. Çünkü animasyon faaliyetleri tesisin her yerinde yapılabilir. Animasyonda istenen sonuca ulaşıldığında gelen misafirin konaklama süresi artmakta ve otele bıraktığı ücrette otomatikman artmaktadır. Animatörlerin kişilik olarak uyumlu kişiler olmasına da dikkat edilmelidir.

### **2.7. Animasyon Hizmetlerinin Başarısını Etkileyen Faktörler**

Bir turistik merkez veya işletmede animasyon faaliyetleri o merkezin veya işletmenin imkanlarına, çekiciliğine ve mevcut mekanlarına bağlıdır. Bu özellikler bulunduğu takdirde, o yerde bir animasyon organizasyonuna başlanabilir. Bir merkezde spor veya avcılık ile ilgili animasyon programları organize edilmek isteniyorsa, öncelikle o yer, düşünülen spor çeşitlerini uygulamaya elverişli midir? Mevcut tesisler yeterli midir? Gerekli araçlar veya hizmetler sağlanmış mıdır? Katılımcılara sağlanan kolaylıklar nelerdir? Yapılacak faaliyetlerle ilgili katılımcılara ön bilgiler hazırlanmış mıdır? İşte bütün bu sorulara cevap verebiliyorsa, faaliyetin organizasyonu hazırlanmış demektir. Organizasyon bir faaliyetin başarısını birinci derecede etkilemektedir (Gökdeniz,2003;s.102).

Mevcut tesiste animasyon ancak imkanlar doğrultusunda gerçekleştirilebilir. Tesiste eğer mevcut imkanlar olmadan animasyon faaliyeti gerçekleştirilmeye çalışılırsa bu başarısızlıkla sonuçlanabilir. Animasyon cazibesini kaybeder sıkıcı hale gelebilir.

Uygun ve önceden hazırlanmış bir organizasyon, bazı doğal, kültürel, ekonomik ve sosyal zenginliklerin animasyon unsurları haline dönüşmesine yardımcı olur. Uygulamalı bir el sanatları faaliyeti,(o yöre yabancıları için) el sanatları merkezinin, uygulamalı-deneme atölyelerinin kurulması, bölge el sanatların sergisinin düzenlenmesi sayesinde bir animasyon faktörü haline gelebilmektedir. Diğer taraftan, ülkemizde sıkça uygulanan, yabancı turistleri hava limanlarında folklor gösterileri ile karşılama geleneği bir animasyon organizasyonu olabilmektedir (Gökdeniz,2003;s.103).

Tatilin geçirildiği merkez donanım açısından yeterliyse burada yöresel el sanatlarını da tanıtabilirsiniz, insanları safariye de çıkartabilirsiniz. Daha önceki konularda da değinildiği gibi planlama çok önemlidir animasyonda eldeki imkanlar neyse öncelikli olarak onu kullanmak gerekir.

Tatil merkezlerindeki animasyon faaliyetleri akılcı bir şekilde organize edilmelidir. Turistik işletmelerde organizasyonun muhakkak dinamik bir özelliği olması

lazımdır. Yapılacak organizasyonlar işletmelerin verimliliğini artırıcı amaca yönelik olmalıdır. Tatil (resort) bölgelerinde animasyon organizasyonu faaliyetlerin yaratılması, uygulanması ve koordine edilmesinden oluşur (Akdenk, 2002;s.507).

İyi bir organizasyon sayesinde istenen bir animasyon faaliyeti, amacına uygun olarak gerçekleştirilebilir. Organizasyon gerçekleştirilirken işletmeler veya merkezler, o bölgedeki yerel yönetimler ve diğer hizmet işlemleri ile koordinasyon yapmak gerekir. Animasyon bir yetenek ve yaratıcılıktır. Bu nedenle tek bir organizasyon değil, çok çeşitli sınırsız organizasyon formülü vardır. Organizasyonlar taklitçi değil, yenilikçi, orijinal, dikkat çekici, dinlenme ve eğlendirici özelliklere sahip olmalıdır (Gökdeniz, 2003;s.103).

Bir dönem, tesislerde yapılan animasyon faaliyetleri taklitten öteye geçmiyordu. Yetişen yeni kuşak animatörler ve tesise gelen misafirlerin beklentileri, yenilikçi olmayı ve yaratıcılığı ön plana çıkarmıştır. Animasyon faaliyetlerinin başarıya ulaşmasında tesisin elinde bulundurduğu imkanlar birinci dereceden önem arz eder. Planlamayı yapan animasyon şefinin veya animatörün bunu göz önünde bulundurması çok önemlidir.

## **2.8. Animasyon Eğitimi ve Programlar**

Dünyada olduğu gibi Türkiye’de de Turizmin gelişmesi ve müşteri beklentilerinin artmasıyla birlikte animatörlük eğitimi de önem kazanmaya başlamıştır. Daha önce turizm şirketleri tarafından 3 ile 6 ay arasında değişen sürelerde verilen kurslar sonucunda animatör yetiştirilmeye çalışılmaktaydı. Son yıllarda artık üniversitelerde animasyonla ilgili bölümlerin açılmasıyla daha profesyonel animatörler yetiştirilmeye başlandı.

Animasyon eğitiminin en büyük özelliği uygulamalı olmasıdır. Animasyon eğitimine katılacak olan kişilerin özel yeteneğe sahip olması gerekir sahip olması gerekir. Üniversiteler ilgili bölüme öğrenci alırken kendi bünyelerinde özel yetenek sınavı yapmaktadır.

Hacıoğlu, Gökdeniz ve Dinç animatörlük eğitimine katılacak kişilerin şu özelliklere sahip olmasını belirtmiştir:

- Hareketli, tutkulu, bir kişiliğe sahip olmak,
- Fikirleri ifade etme, tartışma yeteneğine sahip olmak,

- Karşısındaki kişilere, saygılı hoşgörülü olmak,
- Dinlemeyi, konuşmayı bilmek,
- Grupları canlandırma yeteneğine sahip olmak,
- Değişik kişileri bir araya getirip, zevklerine uygun gruplamaya gitme yeteneğine sahip olmak,
- Geniş bir kültür birikimine sahip olmak,
- Birden fazla yabancı dili iyi bilmek,
- Sabırlı, neşeli, cana yakın kişiliğe sahip olmak,
- Yönetme ve üstünlük yeteneğine sahip olmak,
- Sorumluluk duygusuna sahip olmak,
- Sempatik ve güven verici olmak,
- Organizasyon ve yaratıcılık yeteneği olmak,
- Beceri sahibi olmak gerekmektedir.

Animatörlerin mesleki eğitimleri uygulamalı ve sürekli olmalıdır. Animatör eğitiminin en büyük özelliği uluslar arası nitelikte olmasıdır (Barrows, Bosselman,1999; s.221).

Animatörler, genellikle yabancılara hizmet verdiklerinden, animasyon eğitim programlarının değişik ülkelerdeki programlarla benzerliklerinin bulunması gerekir. Hatta uluslar arası animasyon eğitimi diploması hazırlanabilir. Dinlence, eğlence veya turizm animatörlerinin formasyonu aşağıdaki grup liderleri veya animatörlerinkinden farklı olmalıdır:

- Spor antrenörleri,
- Tabiat animatörleri,
- Kaplıca animatörlerinden değişik olmalıdır.

Çünkü yukarıda sıralanan animasyon sorumluların faaliyetleri kişileri eğlendirmek, dinlendirmekten ziyade, belirli bir alanda profesyonelce yeteneklerini kullanmak, kişileri hayata alıştırmak, tabiatı koruma amacına yönelik eğitim yönü ağırlıklı olan faaliyetlerdir (Gökdeniz,2003; s.104).

Animasyon eğitimi özel uzmanlık isteyen uygulamalı bir mesleki eğitimdir. Animasyon mesleki eğitimi teorik derslerin yanında, uygulaması olan bir yıllık eğitimi kapsar. Yukarıda niteliklerini saydığımız animatör adaylarına uygulanabilecek

uygulamalı animasyon programında aşağıdaki konuların-derslerin öğretilmesi gereklidir (Hacıoğlu,1986;s.71).

- Turizm Sosyolojisi,
- Eğlence Psikolojisi,
- Eğlence Tesisleri Yönetimi,
- Turizm Ekonomisi,
- Turizm Pazarlaması,
- Halkla İlişkiler,
- Turizm Coğrafyası,
- Sanat tarihi,
- Animasyon Teknikleri.

Animasyon eğitiminin düzeyi ve süresi ülkelere göre farklılık göstermektedir. Formasyon süresi yapılacak eğitimin şekli ile bağlantılıdır. Değişik animasyon eğitimi şekillerini birkaç noktada özetleyebiliriz; (Hacıoğlu ve Gökdeniz,2003;s.105)

- Üniversite düzeyinde bir ders olarak veya turizm işletmeciliği bölümlerinde bir alt program olarak uygulanabilir.
- Hizmet içi eğitimle verilebilir.
- Uygulamalı kurslar eşliğinde verilebilir.
- Özel kurslarca düzenlenen sertifika programları yardımıyla verilebilir.

Bu eğitim programlarını bitiren kişiler, animasyon sorumlusu olarak istihdam edilebilir. Animatörlük mesleği, tam istihdam yaratmamaktadır. Bu sorun, turizm olayının mevsimlik özelliğinden kaynaklanmaktadır. Animasyon sorumluların bir işletmede aşağıdaki özellikleri bulundurdukları takdirde yıl boyunca istihdam edilmeleri mümkündür;

- Organizasyon yeteneği,
- Girişimcilik yeteneği,
- Beşeri ilişkiler kurma yeteneği,
- Tesislerin düzenlenmesi,
- Animasyon bütçelerini hazırlama.

Animasyon eğitiminde bir uzlaşma başlamıştır. Animasyon faaliyetlerinde aşağıda belirtilen şekillerde gruplandırma yapılabilir. Bu gruplandırmalara göre



animatörlük aşağıda belirtilen şekilde uzmanlık alanlarına ayrılabilir; (Hacıoğlu ve Gökdeniz, 2003; s.105.106)

■**Spor Animasyonu;**

- Deniz kıyısında; yüzme, yatçılık, dalgıçlık, monitörlük,
- Dağda; kayak, tırmanma monitörleri,
- Diğer spor faaliyetleri monitörlüğüdür.

■**Sosyo-Kültürel Animasyon;**

- Gezi ve ziyaret animatörleri,
- Sanat faaliyetleri animatörleri (müzik, tiyatro, dans),
- Toplantı, seminer ve açıkoturum yönetmenliği.

■**Genel ve Teknik Konulu Animasyon;**

- Gör-işit teknikleri animatörlüğü,
- Yarışma organizatörlüğü,
- El sanatları faaliyetleri uzmanlığı,
- Dans, oyun animatörlüğü,
- Ağırlama hostesleri.

Bir bölgede veya işletmedeki animasyon faaliyetleri, bu alanda uzmanlık eğitimi görmüş personel tarafından organize edilmelidir. Son yıllarda animatörlük bir meslek haline gelmekte ve özellikle tatil köylerinde iki veya üç dil bilen gerçek animatörlere ihtiyaç duyulmakta ve yüksek ücretler ödenerek istihdam edilmektedir. Bu yüzden turizm öğretimi veren yükseköğretim kurumlarında animasyon bir uzmanlık alanı olarak programlanmalıdır (Hacıoğlu ve Gökdeniz,1986;s.72)

Konaklama işletmelerinde animasyon personelinin en gelişmiş araç ve teknik bilgilerle turistlere hizmet vermesi genel işletme amaçlarına (karlılık, süreklilik sağlama, büyüme gibi) ulaşmada oldukça önemlidir. Her şeyden önce bir animasyon personeli, işletmesinde bulunan turistin hem yabancı, hem müşteri ve hem de konuk olduğunu çok iyi bilmelidir. Ona bir konuk gibi sıcaklık, bir yabancı gibi ilgi ve bir müşteri gibi özen göstermesi gerektiğini çok iyi bilmesi ve benimsemesi gerekir. İhtiyaçların tatmininden, eğlence faaliyetleri programlarının organizasyonuna kadar uzanan gerçek bir animasyon

sağlamak için, çeşitli uzmanlıklara sahip personel istihdamının ve formasyonun gerekliliğini ortaya koymaktadır (Hacıoğlu ve Gökdeniz, 2003;s.106)

Animasyon personelinin aktiviteleri istenen düzeyde gerçekleştirebilmesi için hem bu konuda gerekli olan teorik eğitimi almış, hem de kendisinin bazı yetenekleri olması gerekir. Çünkü her kültür seviyesindeki konuklara onların kültürel yapılarına göre hitaplarda bulunmak, ilgilerini toplamak ve aktivitelere katılımlarını sağlamak için sadece bilgili olmaları yetmez, aynı zamanda yaratıcı olmaları gerekir. Son yıllarda tatil köyleri ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde animasyon personeli iki şekilde istihdam edilmektedir; (Hacıoğlu ve Gökdeniz, 2003;s.106, 107)

—Sürekli personel istihdamı,

—Geçici personel istihdamı.

—Sürekli Personel İstihdamı:

Otel işletmelerinde animasyon hizmetlerinin; kaliteli ve istenen düzeyde olması ve animasyon hizmetlerinden beklenen hedeflere ulaşılması için animasyon personelinin sürekli istihdam edilecek personelin şu niteliklere sahip olması gerekir;

—Animasyon için gerekli tesislerin planlanmasına ve hizmete konulmasına katkıda bulunmak,

—Turistlere sunulan faaliyet hizmetleri organize ve koordine edebilmek,

—Animasyon programları hazırlayarak, bunların uygulanmasını denetlemek,

—İşletmedeki eğlence imkanlarına ilişkin formasyon ve reklam işlerini gerçekleştirmek, yetisine sahip olması gerekir.

—Geçici Personel İstihdamı:

Turizm mevsimlik olduğu için belirli dönemlerde turistlerin yoğun olduğu zamanlarda artan iş yükünü karşılamak için geçici personele ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak, her zaman yetenekli personel temininde problemler ortaya çıkmaktadır. Bu personelleri aşağıda belirtilen yerlerden temin etmek mümkündür;

—Animasyon konusunda teorik eğitim görmüş deneyimli kişilerden,

—Turizm işletmelerinde animatör olarak görev almış kişilerden,

—Animasyon konusunda eğitim görmemiş fakat yabancı dil bilen, yetenekli elemanları hizmet içi eğitime alarak,

—Yabancı uyruklu animatörler çalıştırarak, işletmenin geçici personel ihtiyacı giderilmeye çalışılır.

Turizmin geliştiği ülkelerde turizm eğitimine büyük önem verilmeye başlanmıştır. Ne iş olsa yaparım mantığından uzaklaşarak her alanda uzman yetiştirilmeye başlanmıştır. Türkiye’de son günlerde üzerinde durulan konulardan birisi de animatörlüktür. Mesleğin profesyonelce icra edilmesi için Turizm ve Kültür Bakanlığı meslek kuruluşları ve üniversitelerle bir araya gelerek meslek mevzuatı çalışması yapmış ve meslek standartlarını arttırıcı çalışmalar yapmaya başlamıştır. Genel bir fikir vermesi açısından spor animatörü, sahne animatörü ve çocuk animatörü gibi bazı meslek standartları özetlenmiştir. (bk. Ek. 4)

## **2.9. Animasyon Personelinde Bulunması Gereken Özellikler**

Animatörlük kolay ve eğlenceli bir meslek olarak görünse de aslında her meslek dalında olduğu gibi birçok zorluğu vardır. Bilgi ve tecrübenin yanında fiziki olarak, psikolojik olarak sağlam bir yapıya sahip olmak zorundadır.

Gerek yöneten, gerekse yönetilen konumdaki tüm animatörlerin taşıması gereken genel nitelikler şunlardır (Hazar,1999;s.65);

- Animasyon kaynaklarını, zamanı, turistlerin gönüllü hizmetlerini en ekonomik şekilde değerlendirebilme, grup ekonomisinden maksimum düzeyde yararlanabilme yeteneğine sahip bulunmak,
- Sempatik, sıcakkanlı, hoş görülü, sabırlı olmak ve düzgün bir fiziki görünüme sahip bulunmak,
- İnsanları, işini ve ülkeyi sevmek,
- Mükemmel beşeri ilişkiler kurabilme yeteneğine sahip bulunmak,
- Etkili iletişim kurma ve üstün bir algılama yeteneğine sahip bulunmak,
- Turizm ve boş zaman psikolojisi ve sosyolojisi, hakkında, mesleği ile ilgili teorik ve pratik konularda yeterli bilgi ve deneyime sahip bulunmak,
- Pazarlama bilgi ve becerisine sahip olmak, özellikle animasyon istasyonlarında ürünlerin tanıtımını ve reklam çabalarını yürütebilme yeteneklerini taşımak,
- Animasyonlara toplu katılımı sağlama, turistlere güdüleme ve teşvik etme becerisine sahip olmak,

- İşletmenin formel yapısı içinde iş tanımları, iş gerekleri ve hiyerarşik düzeye indirgemedede enformel ilişkilerden yararlanmak,
- Örgütsel davranışlarda formel kalıplar yanında enformel ilişki, kural ve beklentileri de dikkate almak,
- Açık kararlı olmak,
- Mantıklı karar almak,
- Objektif değerlendirme yapabilmek,
- Tehlikeli riskleri tahmin etmek ve girmemek, turistleri risklerden korumak,
- Grubun yapısını, ortak amaçlarını, değer yargılarını ve duygularını anlayabilmek ve şartlara uygun akılcı davranışları sergilemek,
- Turistik davranışları algılayabilmek ve değerlendirmek,
- Turistik ihtiyaçlardaki değişimleri önceden sezinleyebilmek, gerekli önlemleri almak, değişimlere uyum sağlamak, sorunları çözümleyebilmek,
- Animasyon planlarını ve programlarını hazırlayabilmek, uygulamaları değerlendirebilmek,
- Yenilikçi üretim, ürün çeşitliliği, fırsatları değerlendirme yoluyla programların kalitesini artırmak becerisine sahip olmak,
- Bilgi kaynağı olmak,
- İşletmeye gönülden bağlanmak ve görevi benimsemek,
- Hitap ettiği grubu, görev aldığı işletmeyi, yaşadığı ülkeyi en iyi şekilde temsil etmek,
- Grup oluşturma, yönetme, hitap etme ve yönlendirme yeteneğine sahip olmak,
- Animasyon istasyonlarının planlanmasını, hazırlanmasını ve hizmete konulmasını gerçekleştirebilmek,
- Animasyon hizmetlerinin süre, nitelik, çeşit ve oranlarını imkanlar ölçüsünde turistik ihtiyaçlara göre ayarlayabilmek,
- Katılımcılara demokratik, insancıl davranmak, animasyon programlarının başarısı için katılımcıların tatminin gerekli olduğunu kavrayabilmek,
- Sorumlu olduğu animasyon istasyonu veya görev dışında da liderlik rolünü devam ettirmek, diğer animasyon etkinliklerine katılmak ve turistlerinde katılımlarını teşvik etmek,

—Uygun yer, zaman ve ortamlarda yeterliliğini gösterebilecek teknik, beşeri ve kuramsal becerilere sahip olmak, bu becerilerini kullanmak ve geliştirmek,

—Departman içi, departman dışı kişi, grup veya birimlerle etkin iletişim, koordinasyon kurabilme yeteneğine sahip olmak,

—Rakip işletmelerin mesleki etkinliklerini izlemek, değerlendirmek.

Bu nitelikler, animatör istihdamında dikkate alınmalıdır. İşe yeni alınanların veya mevcut kadroda bulunanların yukarıda sayılanlar konusunda eksiklikleri varsa; giderilmesi konusunda eğitim yoluyla gerekli önlemler (yabancı dil eğitimi, yurt dışı staj, işe başlama eğitimi, rotasyon vb.) alınmalıdır. Müşterilere uygulanan anketlerle, animatörlerin değerlendirmesi yapılmalı, müşterilerin animatörden beklentileri belirlenmelidir (Hazar,1999;s.65).

Turizm sektöründe ölü sezon olarak nitelendirilen kış döneminde animatörlük mesleğini icra eden kişilere mesleki yeterliliklerini sağlaması için eğitimler düzenlenmeli, eksik olan yönlerini düzeltmeleri için deneyimli personel aracılığı ile eğitim verilmelidir. Animatörlük mesleği beceri gerektirdiği katar kişinin fizyolojik ve psikolojik açıdan kendisini yenilemesi gerekir.

### 3. DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ

Tatil kavramının gelişip yaygınlık kazanmasıyla birlikte otellerin çeşitliliği artmış verdikleri hizmetlerin kalitesi de gelişmiştir. İnsanlar otellere çeşitli amaçlarla gidebilirler. Bunların başında tatil gelmektedir. Birçok insan otellere tatil yapmak amacıyla gider. Tatilleri süresince otellerin olanaklarından yararlanırla, dinlenir, odalarında uyur, otelin havuz ve diğer tesislerinden faydalanırlar.

#### 3.1. Otel Kavramı ve Çeşitleri

Otel işletmelerinin tanımlanarak kavranması ile ilgili yaklaşımların sayısı fazladır. Yapılan tanım denemelerinde üzerinde en fazla tartışılan konular, otel işletmelerinin ek departmanları ile ilgili olan hizmet konularında olurken, genel kabul gören yaklaşım ise, otel işletmelerinin, konaklama ve yeme-içme gereksinimlerini karşılayan birimlere sahip olmaları üzerinde yoğunlaşmaktadır.

Otel işletmelerini, diğer işletmelerden belirgin bir şekilde ayıran temel işlev konaklamadır. Konaklama işletmeciliğinde kira esasına dayalı olarak sunulan konaklama hizmetleri, misafirhaneler ve diğer benzeri mekanlar arasında bir çizgi çekmek zordur ancak, otel işletmeleri, sundukları hizmetleri belli bir ticari anlayış, kural ve uygulamalar çerçevesinde yerine getiren işletmelerdir.

Bu genel açıklamalardan sonra otel işletmelerini, “seyahat eden insanların başta konaklama olmak üzere, yeme içme, eğlenme gibi ihtiyaçlarını yerine getirebilmeye dönük olarak yapılandırılmış, personeli, mimarisi, uygulamaları ve müşteriye olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlanmış olan işletmeler” şeklinde tanımlamak mümkündür (Kozak,2002;s.2).

13.8.1983 tarih ve 1960–20005 sayılı yazı üzerine 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun 37 maddesinin (a) bendi uyarınca çıkarılan Turizm Yatırımları ve işletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği'nin 06.08.2000 tarihinde Bakanlar Kurulu'na değiştirilen kısmında otel işletmeleri, “asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme gereksinimlerini karşılamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, eğlence gereksinimleri için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir” şeklinde tanımlanmaktadır (Kozak,2002;s.4).

Otellerin görevi sadece konaklama ile sınırlı değildir. Aynı zamanda otele gelen misafirlerin yeme-içme gibi gereksinimlerini de karşılamaktır.

### **3.2. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması**

Otel işletmeleri, pek çok araştırmacı tarafından çeşitli sınıflandırmalara tabi tutulmaktadır. Genel kabul gören sınıflandırmalar, otel işletmelerinin bulunduğu yer, verilen hizmet, büyüklük ve çalışma sürelerine göre yapılmaktadır. Önceki dönemlerde ortaya atılan otel işletmelerinin sınıflandırılmasına yönelik operasyon denemelerinde, genellikle ülkelerin mevcut koşullarına uyulduğu dünya ölçeğinde otel işletmeciliği alanında gözlenen gelişmelerin dikkate alınmadığı görülmektedir (Kozak,2002;s.5).

Günümüz otellerine bakıldığında, sınıflandırma yapılırken, otellerin konaklama amacı, faaliyet süreleri, buldukları yer, büyüklüğü ve mülkiyet durumlarına göre çeşitli sınıflamalar getirilmiştir.

#### **3.2.1. Konaklama Amacı Bakımından Otel İşletmeleri**

Otel işletmesinin sunduğu konaklama hizmetinin amacına göre yapılan sınıflandırmadır. Buna göre aşağıdaki gibi bir sınıflandırma yapmak mümkündür.

■ **Kaplıca-kür işletmeleri:** Bu işletmeler, kaplıca ve diğer banyo kürü imkanları sağlayan konaklama tesisleridir. Şifalı suların bulunduğu yerlerde; kaplıca, ılıca, içme gibi sağlık turizmi için yapılmış, tedavi ve dinlenmenin bir arada yapıldığı tesislerdir. Bu tesislerde, kaplıca, içme suyu, deniz suyu, çamur gibi maddelerle veya solunum yoluyla ya da mekanik ve elektrikli araçlarla masaj ve beden eğitimi gibi yöntemlerle insan sağlığını koruma ve tedavi amacını taşıyan hizmetler de verilmektedir (Kozak,2002;s.5).

Kaplıca otelleri daha çok sağlık turizminin etkili olduğu bölgelerde önem arz eden işletme türüdür. Gelen misafir, daha çok tedavi amaçlı gelmekte, tedaviyi görürken otelin yeme içme hizmetlerinden de faydalanmaktadır.

■ **Sayfiye İşletmeleri:** Tatil, sağlık, eğlence ve dinlenme amacıyla turizme katılanlara hizmet sunan işletmelerdir. Sayfiye işletmeleri birer tatil merkezi durumundadır. Bu işletmeler genellikle deniz, dağ, kaplıca, göl, yayla gibi bir turistik çekicilik yakınında kurulurlar (Kozak,2002;s.5).

■ **Kongre Amaçlı Otel İşletmeleri:** Kongre, seminer, kurs çalışma grupları, komisyon toplantıları, sempozyum ve konferans gibi toplantı hizmetlerini sunan işletmelerdir. Bu

işletmelerde oda sayısının 250 ile 2000 arasında olması arzu edilirken, dans salonu, yüzme havuzu, bekleme salonları ve çeşitli oyun odaları gibi aktivite hizmetlerinin de olması gerekmektedir (Kozak,2002;s.5).

Bu oteller son yıllarda artık üniversitelerin hazırlamış olduğu sempozyumlar ve işletmelerin eğitim seminerlerinde kullandıkları yerler durumuna gelmiştir. Bu tesislerin daha çok salon kapasitelerinin yüksek olmasına dikkat edilmektedir.

■ **Dağ ve Spor Amaçlı Otel İşletmeleri:** Bu işletmeler daha çok şehrin trafiğinden ve gürültüsünden sıkılan insanların dinlenmek için tercih ettikleri oteller arasına girer. Bazen tedavi amaçlı olarak da kullanılan tesisler vardır.

### **3.2.2. Faaliyet Süresi Bakımından Otel İşletmeleri**

Faaliyet süresi bakımından otel işletmelerinin sınıflandırılması, işletmenin hizmet verdiği süre esas alınarak gruplandırma yapılmaktadır. Bu sınıflandırmada “devamlı” ve “mevsimlik” faaliyet gösteren otel işletmeleri yer almaktadır.

#### **■ Bütün Yıl Açık Olan İşletmeler**

Bu işletmeler bütün yıl boyunca hizmete açık olan işletmelerdir. Genellikle, büyük şehir, kültür merkezleri ve ulaştırma güzergahları yakınında kurulurlar. Devamlı işletmelerin, sezonluk işletmelerden, müşterilerine sundukları hizmet türleri ve yapısal özellikleri bakımından önemli farklılıkları bulundurmaktadır.(Kozak,2002;s.6) Bu tür işletmelerin yılın her döneminde açık olmasını sağlayan en önemli unsurlardan birisi de sürekli müşterilerinin olmasıdır.

#### **■ Mevsimlik Çalışan Otel İşletmeleri**

Kuruluş yeri şartlarının yalnız birkaç aylık bir iş dönemine olanak tanıdığı turizm bölgelerinde bulunur. Bu işletmeler, deniz kıyısı ve kış sporları yapılan yörelerde yoğunlaşma gösterir. Mevsimlik işletmelerde sezon dışı fiyat indirimlerinden yararlanılması söz konusu olduğu için ağırlıklı olarak, sosyal turizm ve iç turizm kapsamında seyahat eden kişilerin konakladıkları işletme türüdür. Uzun süreli otel ve tatil amacıyla seyahat etme söz konusu olduğu için müşteriye verilen hizmet türlerinin farklılaştırılması ve müşteri psikolojisi gibi konuların dikkate alınması gerekir.(Kozak,2002;s.6)



Faaliyet süresi bakımından yıl boyu açık olan oteller ve mevsimlik oteller olarak sınıflama getirdiğimiz otellerde etkili olan daha çok misafirin hangi dönemde hangi amaçla geldiğidir. Örneğin Uludağ'da bulunan oteller daha çok mevsimlik oteller grubuna girer çünkü burada gerçekleştirilen faaliyet kış sporlarıdır.

### **3.2.3. Buldukları Yere Göre Otel İşletmeleri**

Bu sınıflandırma ise, otel işletmelerinin ulaştırma araçları ile bağlantılarını ve onlara olan yakınlığını göz önünde bulundurmaktadır. Buna göre otel işletmeleri aşağıdaki şekilde ele alınmaktadır. Bu otellerde konaklama süreleri ihtiyaca göre değişiklik göstermektedir.

#### **■ Havaalanı Otelleri**

Uluslar arası havaalanları yakınında kurulan yolcu ve personelin kısa süreli konaklamaları için hizmet veren otel işletmeleridir. (Kozak,2002;s.6) Son yıllarda hava yolundaki gelişmeler ve uçan insan sayısının artması bu otellere olan ihtiyacı arttırmıştır.

#### **■ İstasyon Otelleri**

Avrupa ülkelerinin klasik otobüs ve demiryolu istasyonlarında kurulan otel tipleridir. (Kozak,2002;s.6) Ulaşım araçlarının belirli saatlerde hareket etmesi bazen yaşanan hava muhalefeti istasyon otellerine olan ihtiyacı arttırmıştır.

#### **■ Kent Merkezlerindeki Oteller**

Bu oteller müşterilerine oda ve kahvaltı hizmeti sunan, ticaret merkezleri ya da turistik merkezlerde kurulmaktadır. Otel hizmeti yanında, restoran ve bar hizmeti veren merkezi oteller genellikle, iş bağlantısı ve iş takibi amacıyla seyahat eden kişilere kısa süreli otel hizmeti sunmaktadır. (Kozak,2002;s.6) Bu otelle bazen tatil amaçlı olarak ta kullanılmaktadır. İstanbul'da birçok kent oteli mevcuttur bazen yurt dışından gelen turist grupları bu otelleri tatil amaçlı olarak da kullanmaktadır.

#### **■ Liman Otelleri**

Liman şehirlerinde kurulan otellerdir. (Kozak,2002;s.6) Türkiye'de İzmir, İstanbul gibi şehirler liman şehri konumuna sahiptir. Bu gibi şehirlerde bu otellere daha sık rastlarız.

### **3. 2. 4. Büyüklükleri Bakımından Otel İşletmeleri**

Bu konuda farklı görüşler bulunmaktadır. Bunlardan birisi küçük (100 ve daha az oda sayısı),orta (100 ile 300 oda arası) ve büyük (300 ve daha fazla oda sayısı) ölçekli otel işletmeleri şeklinde sınıflandırma yapılmaktadır. Başka bir görüş ise,300 ile 600 arasında odaya sahip işletmeler büyük ölçekli otel işletmeleri olarak nitelendirilmektedir. (Kozak,2002;s.7) Bu konuda Turizm ve Kültür bakanlığının hazırlamış olduğu mevzuat otellerin büyüklüğünü belli bir esasa bağlamıştır.

### **3. 2. 5. Hukuki Özellikleri Bakımından Otel İşletmeleri**

Bu tür sınıflandırmada belgelendirme şekli belirleyici olmakla ve ülkelerin konu ile ilgili düzenlemelerine bakılmaktadır.

#### **■ Belediye Belgeli Otel İşletmeleri**

Bu türdeki otel işletmeleri yerel yönetimler tarafından sınıflandırılmaktadır. Nitelikli ve niteliksiz olarak sınıflandırılmaktadır. (Kozak,2002;s.7) Bu tür işletmelerin kontrolünü belediyeler sağlamaktadır.

#### **■ Turizm İşletme Belgeli Otel İşletmeleri**

Bir diğer belgelendirme şekli de turizm belgeli otel işletmeleridir. ”Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği”ne göre otel işletmeleri yıldızlara ve sınıflara ayrılmaktadır (Kozak,2002;s.7). Bu işletmelere verilen yıldızlar Turizm ve Kültür Bakanlığının hazırlamış olduğu mevzuatta mevcuttur. Bu mevzuata göre oteller bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılır.

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğine göre: (Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik Resmi Gazete Tarihi: 18.06.2005 Resmi Gazete Sayısı: 25849)

a) Bir yıldızlı oteller, aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- 1) En az on oda,
- 2) Sadece yaz sezonu boyunca açık tutulan tesisler hariç olmak üzere girişte rüzgarlık, hava perdesi, döner kapı veya benzeri düzenleme,

- 3) Resepsiyon ve kapasiteye yeterli, rahat oturma imkanının sağlandığı lobiden oluşan kabul holü (Yeterli büyüklükte ayrı bir oturma salonu bulunması durumunda, belirtilen imkanın lobide sağlanması şartı aranmaz.),
  - 4) Kahvaltı ofisi ve kahvaltı salonu, yeterli büyüklükte oturma salonu veya lokanta bulunması durumunda bu mahaller kahvaltı verme amaçlı da kullanılabilir, yazlık tesislerde bu amaçla kullanılan salonun bir kısmı açık olabilir,
  - 5) Yönetim odası,
  - 6) Müşterinin ineceği veya çıkacağı kat sayısının üçten fazla olması halinde otel kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü,
  - 7) 06:00-24:00 saatleri arasında büfe hizmeti,
  - 8) İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap,
  - 9) Odalarda dışarı ile doğrudan bağlantılı telefon hizmeti,
  - 10) Oda sayısının en az yüzde yirmibeşine hizmet verebilecek sayıda kıymetli eşya kasası,
  - 11) Genel mahaller ve yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan halı, seramik, parke gibi nitelikli malzeme.
- b) İki yıldızlı oteller; bir yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:
- 1) İklim koşullarına göre genel mahallerde klima sistemi,
  - 2) Yatak katlarında kat hizmetleri için ofis veya dolap,
  - 3) Odalarda saç kurutma makinesi,
  - 4) Odalara içecek hizmeti.
- c) Üç yıldızlı oteller; iki yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:
- 1) İklim koşullarına göre odalarda klima sistemi,
  - 2) (Değişik:24.05.2008–26885) Yatak sayısının yüzde yirmi beşi oranında oturma imkanının, lobide ya da ayrı düzenlenmiş oturma salonunda sağlanması,
  - 3) İlave bir yönetim odası,
  - 4) Odalarda televizyon,
  - 5) Odaların yüzde ellisinde mini bar ile mevcut yiyecek ve içecek türlerine uygun servis malzemesi bulundurulması,

- 6) Yüzme havuzu veya ikinci sınıf lokanta veya kafeterya veya kişi başına en az 1,2 metrekare alan düşecek şekilde en az elli kişilik çok amaçlı salon,
  - 7) Çamaşır yıkama ve ütöleme hizmeti,
  - 8) Rezervasyon işlemlerinin bilgisayarla yapılması,
  - 9) Yirmi dört saat büfe hizmeti.
- d) Dört yıldızlı oteller; üç yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:
- 1) Kabul holünde telefon kabinleri,
  - 2) Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının ikiden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı, müşteri asansörü,
  - 3) Odalarda ve genel mahallerde klima,
  - 4) Odalarda; yatak örtüsü, mini bar, kıymetli eşya kasası,
  - 5) 06:00–24:00 saatleri arasında oda servisi,
  - 6) Kuru temizleme ile terzi hizmeti,
  - 7) Her katta kat ofisi düzenlemesi (Ayrık yerleşimler şeklinde düzenlenmiş tesislerde hizmetin aksamaması kaydıyla kat ofisinin her katta bulunması zorunlu değildir.),
  - 8) Satış mağazası,
  - 9) Çeşitli dillerde; süreli yayın, kitap gibi dokümanların yer aldığı okuma mahalli,
  - 10) Kapasitesi yüz kişiden az olmamak kaydıyla, tesis yatak kapasitenin yüzde ellisine hizmet veren lokanta,
  - 11) Sürekli doktor hizmeti ve revir, müşterilerin bu konuda bilgilendirilmesi,
  - 12) Yeterli büyüklükte bagaj odası ve bu mahalde emanet hizmeti,
  - 13) Servis merdiveni veya asansörü, (ayrık yerleşimler şeklinde düzenlenmiş tesislerde servis merdiveni veya asansörü bulundurulmasına ilişkin esaslar Bakanlıkça belirlenir.)
  - 14) Personel sayısının en az %15'i oranında konusunda eğitim almış personel,
  - 15) İdari personelin konusunda eğitilmiş veya en az beş yıl deneyim sahibi olması,
  - 16) Telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar gibi büro hizmetlerine yönelik çalışma ofisi,
  - 17) Odalara; mesaj bırakabilme sistemi ya da buna yönelik hizmet verilmesi.
  - 18) Ayrıca;

- Kişi başına en az 1,2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik çok amaçlı salon ve fuayesi,
- Kapalı yüzme havuzu,
- Açık yüzme havuzu,
- En az yüz kişi kapasiteli kabare, tiyatro, sinema etkinliklerinin yapılabileceği kapalı salon,
- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşen, en az yüz kişilik konferans salonu, fuayesi, salon ile bağlantılı en az iki çalışma odası, sekreterlik ve simültane tercüme hizmetleri,
- Kişi başına en az 1,2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik gece kulübü, diskotek veya benzeri eğlence imkanı veren ayrı bir salon,
- En az kırk metrekare büyüklükte aletli jimnastik, aerobik veya bilardo salonu, alarm sistemi bulunan sauna, Türk hamamı, mini golf, tenis veya voleybol sahası, trampolin, bowling salonu, go-kart pisti, kayak ve deniz sporları, squash salonu veya benzeri imkanlar sağlayan ünitelerden en az üç adedi,
- Pasta ve içki servisi verilen en az yüz kişilik salon,
- Türk mutfağından en az beşer adet sıcak ve soğuk yemekler ile tatlı çeşitlerinin de sunulduğu alakart hizmet verilen ayrı bir lokanta,
- Kafeterya ve snack bar, ünitelerinden en az üç adedi.

e) Beş yıldızlı oteller; yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren, dört yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az yüz yirmi odalı otellerdir.

1) Müşterilerin inebileceği veya çıkacağı kat sayısının birden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörü,

2) Odalarda; çalışma masası, yatak başucunda merkezi aydınlatma düğmesi ve priz, boy aynası,

3) Odalarda; bornoz, dış temizlik kiti, tek kullanımlık terlik, dikiş kiti, ayakkabı sileceği, cilası, duş köpüğü, makyaj temizleme pamuğu, kutu kağıt mendil, şemsiye gibi en az beş adet amblemli malzeme,

4) Banyolarda; resepsiyonla bağlantılı telefon,

- 5) Altı odadan az olmamak üzere oda kapasitesinin asgari yüzde beşi oranında tütün ürünleri içilmeyen oda düzenlemesi,
- 6) Bu maddenin (d) bendininin 18 numaralı alt bendinde belirtilen ünitelerden, ilave olarak en az üç adedi,
- 7) Yirmi dört saat oda servisi,
- 8) Garaj veya üzeri kapalı otopark, bu mahallerde yirmi dört saat görevli personel,
- 9) Odalarda; uydu veya video yayımları ile oda sayısının yüzde onu oranında internet imkanı sağlanması,
- 10) Bay ve bayan kuaförü,
- 11) Satış mağazaları,
- 12) Personel sayısının en az yüzde yirmi beşi oranında konusunda eğitim almış personel,
- 13) Alakart lokanta,
- 14) Resepsiyondan ayrı bir mahalde müşteri ilişkileri, danışmanlık gibi hizmetlerin deneyimli personel tarafından sağlanması,
- 15) Kat koridorlarında resepsiyonla bağlantılı telefon.

Mevzuattan da anlaşılacağı üzere dört ve beş yıldızlı oteller 1, 2, 3 yıldızlı otellerden daha üstün niteliklere sahiptirler.

### **3.2.6. Mülkiyet Durumuna Göre Otel İşletmeleri**

Otel işletmelerinin bir diğer sınıflandırma kriteri de otel işletmelerinin mülkiyet durumlarıdır. Bu sınıflandırma şeklinde otel işletmelerinin en fazla şahıs, şirket, kamu, dernek, vakıf, sendika işletmeleri şeklinde faaliyet gösterdikleri görülmektedir. Bir başka yaklaşımda otel işletmeleri, kamu ve özel sektör işletmeleri şeklinde sınıflandırılmaktadır. Öte yandan bu sınıflandırma biçimi içerisinde işletmelerin sahiplik durumları, kiralanma biçimleri, yönetim şekilleri gibi mülkiyet kaynaklanan sınıflandırmalar da bulunmaktadır (Kozak,2002;s.7). Bu otellerin içerisinde vakıflara ait misafirhane veya konuk evi dediğimiz işletmelerde bu sınıflandırmanın içerisine girmektedir.

### **3.2.7. Sunulan Hizmet Çeşidine Göre Otel İşletmeleri**

Bu sınıflandırma, otel işletmelerinin, konaklamanın yanı sıra sundukları diğer hizmet türlerine göre yapılmaktadır. Örneğin, sadece konaklama hizmeti sunan oteller ve apart oteller bu sınıflandırma içerisinde yer almaktadır. Öte yandan eğlence, dinlence, sağlık, spor, kongre hizmetlerine dönük olarak yapılandırılmış tesisler de bu sınıflandırma içerisinde değerlendirilmektedir (Kozak,2002;s.7). Apart otel dediğimiz işletmelerde daha çok konaklama hizmeti verilmektedir. Gelen misafir beslenme ihtiyacını daha çok kendisi kiralamış olduğu odada karşılamaktadır.

### **3.2.8. Uygulanan Fiyat Düzeyine Göre Otel İşletmeleri**

Bu ayırımında otel işletmelerinin müşterilerinin gelir durumları ön plandadır. Uygulanan fiyata göre otel işletmeleri; “ucuz”, “orta gelir grubuna hitap eden” ve “lüks” olmak üzere üçe ayrılmaktadır (Kozak,2002;s.8). Bugün turizmin geliştiği ülkelerde oteller artık yedi yıldızdan De lüks dediğimiz dereceye kadar ekonomik açıdan sınıflandırılmaktadır. Bugün turizm sektöründe her bütçeye uygun oteli bulmak mümkündür.

### **3.2.9. Konaklama İhtiyacına Göre Otel İşletmeleri**

Otel işletmelerinin bir diğer sınıflandırma şekli de, karşıladıkları konaklama hizmetine göre dir. Burada otel işletmeleri karşıladıkları konaklama hizmetine göre termal oteli, dağ oteli, resort otel, kongre oteli, kıyı oteli olarak sınıflandırılmaktadır (Kozak,2002;s.8). Türkiye açısından değerlendirecek olursak, coğrafi açıdan (İklim, yer şekilleri v.b) birçok otel türünü görmemiz mümkün.

Görüldüğü gibi otel çeşitliliğini arttıran unsurlar arasında sadece ekonomik unsurlar ya da mülkiyet durumu etkili değildir. Bunun içerisinde beşeri ve fiziki faktörlerde birinci dereceden etkilidir.

### 3.3. Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Nitelikleri

Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin nitelikleri Turizm tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte açık bir şekilde anlatılmıştır (Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik Resmi Gazete Tarihi: 18.06.2005 Resmi Gazete Sayısı: 25849).

Dört Yıldızlı Otel İşletmelerinin Nitelikleri; üç yıldızlı oteller için aranan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- 1) Kabul holünde telefon kabinleri,
- 2) Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının ikiden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı, müşteri asansörü,
- 3) Odalarda ve genel mahallerde klima,
- 4) Odalarda; yatak örtüsü, mini bar, kıymetli eşya kasası,
- 5) 06:00–24:00 saatleri arasında oda servisi,
- 6) Kuru temizleme ile terzi hizmeti,
- 7) Her katta kat ofisi düzenlemesi(Ayrık yerleşimler şeklinde düzenlenmiş tesislerde hizmetin aksamaması kaydıyla kat ofisinin her katta bulunması zorunlu değildir.),
- 8) Satış mağazası,
- 9) Çeşitli dillerde; süreli yayın, kitap gibi dokümanların yer aldığı okuma mahalli,
- 10) Kapasitesi yüz kişiden az olmamak kaydıyla, tesis yatak kapasitenin yüzde ellisine hizmet veren lokanta,
- 11) Sürekli doktor hizmeti ve revir, müşterilerin bu konuda bilgilendirilmesi,
- 12) Yeterli büyüklükte bagaj odası ve bu mahalde emanet hizmeti,
- 13) Servis merdiveni veya asansörü, (ayrık yerleşimler şeklinde düzenlenmiş tesislerde servis merdiveni veya asansörü bulundurulmasına ilişkin esaslar Bakanlıkça belirlenir.)
- 14) Personel sayısının en az %15'i oranında konusunda eğitim almış personel,
- 15) İdari personelin konusunda eğitimli veya en az beş yıl deneyim sahibi olması,
- 16) Telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar gibi büro hizmetlerine yönelik çalışma ofisi,
- 17) Odalara; mesaj bırakabilme sistemi ya da buna yönelik hizmet verilmesi.
- 18) Ayrıca;



- Kişi başına en az 1,2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik çok amaçlı salon ve fuayesi,
- Kapalı yüzme havuzu,
- Açık yüzme havuzu,
- En az yüz kişi kapasiteli kabare, tiyatro, sinema etkinliklerinin yapılabileceği kapalı salon,
  - Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşen, en az yüz kişilik konferans salonu, fuayesi, salon ile bağlantılı en az iki çalışma odası, sekreterlik ve simültane tercüme hizmetleri,
- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik gece kulübü, diskotek veya benzeri eğlence imkanı veren ayrı bir salon,
- En az kırk metrekare büyüklükte aletli jimnastik, aerobik veya bilardo salonu, alarm sistemi bulunan sauna, Türk hamamı, mini golf, tenis veya voleybol sahası, trampolin, bowling salonu, go-kart pisti, kayak ve deniz sporları, squash salonu veya benzeri imkanlar sağlayan ünitelerden en az üç adedi,
- Pasta ve içki servisi verilen en az yüz kişilik salon,
- Türk mutfağından en az beşer adet sıcak ve soğuk yemekler ile tatlı çeşitlerinin de sunulduğu alakart hizmet verilen ayrı bir lokanta,
- Kafeterya ve snack bar, ünitelerinden en az üç adedi

Görüldüğü gibi tesisin kapasitesinin artmasıyla birlikte personel sayısı artmakta ve gelen misafire verilen hizmetin çeşidi de artmaktadır. Bir yıldızlı bir oteldeki beklentiler ile dört yıldızlı bir oteldeki beklentiler aynı olmaz, beklentiler artmaktadır.

Beş yıldızlı oteller; yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren, dört yıldızlı oteller için aranan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az yüz yirmi odalı otellerdir (Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik Resmi Gazete Tarihi: 18.06.2005 Resmi Gazete Sayısı: 25849).

- 1) Müşterilerin ineyeceği veya çıkacağı kat sayısının birden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörü,
- 2) Odalarda; çalışma masası, yatak başucunda merkezi aydınlatma düğmesi ve priz, boy aynası,

- 3) Odalarda; bornoz, diş temizlik kiti, tek kullanımlık terlik, dikiş kiti, ayakkabı sileceği, cilası, duş köpüğü, makyaj temizleme pamuğu, kutu kağıt mendil, şemsiye gibi en az beş adet amblemli malzeme,
- 4) Banyolarda; resepsiyonla bağlantılı telefon,
- 5) Altı odadan az olmamak üzere oda kapasitesinin asgari yüzde beşi oranında tütün ürünleri içilmeyen oda düzenlemesi,
- 6) Bu maddenin (d) bendinin 18 numaralı alt bendinde belirtilen ünitelerden, ilave olarak en az üç adedi,
- 7) Yirmi dört saat oda servisi,
- 8) Garaj veya üzeri kapalı otopark, bu mahallerde yirmi dört saat görevli personel,
- 9) Odalarda; uydu veya video yayınları ile oda sayısının yüzde onu oranında internet imkanı sağlanması,
- 10) Bay ve bayan kuaförü,
- 11) Satış mağazaları,
- 12) Personel sayısının en az yüzde yirmi beşi oranında konusunda eğitim almış personel,
- 13) Alakart lokanta,
- 14) Resepsiyondan ayrı bir mahalde müşteri ilişkileri, danışmanlık gibi hizmetlerin deneyimli personel tarafından sağlanması,
- 15) Kat koridorlarında resepsiyonla bağlantılı telefon.

Beş yıldızlı oteller hizmet kalitesi bakımından dört yıldızlı otellerden farksızdır. Dört ve beş yıldızlı oteller arasında farkı oluşturan oda sayısı ve odada bulunan özelliklerdir.

### **3. 4. Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Organizasyon Yapısı**

Otel organizasyonu çeşitli faaliyetlerin yürütüldüğü bir yapıdır. Firma ve kuruluşlar içinde organizasyon, görevlerin dağılımı, yetki ve sorumlulukların belirlenmesi ve onlar arasındaki ilişkilerin düzenlenmesi gibi konularla ilgilenir. Organizasyon kavramı bize, denetim alanı (bir yöneticinin doğrudan gözetebileceği astları sayısı), yönetim düzeyleri (yönetim basamaklarının sayısı), yetki devri (emir komuta hattında atanmış kişilere yetki ve sorumlulukların dağıtılması) gibi kavramları

üzerinde durmaktan çok, otel organizasyonunun temel özellikleri incelenmiştir (Medlik, 1997, s.89).

Otel işletmelerinin başarılı olabilmesi ve varlığını sürdürebilmesi, faaliyetlerindeki başarısına bağlıdır. Bu anlamda organizasyon, örgüt yapısında yer alan bölümlerde yetki ve sorumlulukların belirli mevkilere dağıtımı ve bunlar arasındaki ilişkilerde zorunlu bir koordinasyonun gerekliliğinin olmasıdır. Çünkü oteller, işletme içi ve işletme dışı faaliyette bulunan açık sistemler olması nedeni ile zaman zaman değişik çevrelerin olumsuz yaklaşımları ile karşılaştıklarında işleyişi sürekli kılacak ve istikrarı sağlayacak bir organizasyon yapısına sahip olmak ister (Vahdet,1973;s.16).

Bu nedenle, otel işletmeleri organizasyon dizaynı oluştururken, amaçlar, bölümler, gerekli araçlar, donanımlar gibi faktörler, değer yargıları, iş görenlerde aranacak nitelikler ile çevre faktörlerini dikkate alarak kendi anlayışlarını da ilave ederek organizasyon yapısını oluştururlar (Koçel, s.35).

Yalnız, otel işletmeleri organizasyon yapısını oluştururken kısa ve uzun vadeli hedefler dikkate alınmalıdır. İşletmenin geleceği bakımından bu uzun vadeli hedeflerle, kısa vadeli hedeflerin birbiriyle çelişmemesi gerekir. Bu bakımdan, amaçların ve hedeflerin göz ardı edilmemesi için önceden yazılı olarak belirlenmelidir (Okur,1963;s.326). Aksi takdirde, işletmenin insan kaynakları ve mali kaynakları amaca uygun bir biçimde kullanılmaktan uzak kalacak ve dolayısıyla otel işletmesinin istenilen ölçüde büyümesi ve gelişmesi gerçekleşmeyecektir (Şener,2001;s.126).

Otel işletmelerinde sağlam bir organizasyonun olması gerekir. Yetki ve sorumluluklar belirli bir koordinasyon çerçevesinde yetkili kişilere paylaşılır. Otel işletmelerinde birbirinden farklı bölümler vardır örneğin ön büro bölümü ile mutfak bölümü birbirinden farklıdır. İşte bu bölümler arasındaki farkı ve karmaşayı önleyecek sağlam bir organizasyon yapısına ihtiyaç vardır.

### **3. 4. 1. Faaliyet Bölümleri**

Otel işletmelerinde farklı değişik bölümler vardır. Bu karışıklığı önlemek ve yönetimi kolaylaştırmak için faaliyet bölümleri ve hizmet bölümleri olarak iki kısma ayrılmıştır. Otel işletmelerinde faaliyet bölümleri otelin kazanç sağlayıcı hizmetlerinin sunulduğu bölümdür.

### **3. 4. 1. 1. Ön Büro Bölümü**

Otel işletmelerinde Ön büro, konukların daha işletmeye gelmeden önce rezervasyon aşamasında iken ilişki içinde buldukları ve kaldıkları süre içinde bekledikleri hizmetlerin sunulmasında önemli oynayan bölümdür. Ön büro bölümünün işlevi, konuk otele gelmeden arka ofiste görev yapan rezervasyon memurları ile sağlanan iletişimle başlar ve otel hakkında oluşan olumlu imajla birlikte sunulan hizmetlerle sürdürülür.

Bu nedenle, Ön büro bölümünün yeri ve konumu büyük önem taşır. Ön büro; otelin lobisinde, konuk giriş kapısına ve asansörlere hakim bir alanda konumlandırılmış ve resepsiyon bankosu ile salondan ayrılmış, bu bankonun arkasında görevliler ile gerekli resepsiyon donanımlarının bulunduğu ve bu alanın arkasında “arka ofis” çalışmalarının yapılacağı ofislere sahip bölüm olarak tanımlanmaktadır (Şener,2001;s.127).

Otele gelen misafirlerin ilk gördüğü çıkışta da en son gördükleri departman ön büro departmanıdır. Otel işletmesinde hizmet koordinasyonun başladığı nokta ön büro departmanıdır.

Ön büro bölümü işlevini başarı ile yerine getirebilmesi için, mükemmel bir iletişim sistemine, konuklarla çok iyi ilişkilerin sağlanmasına ve konukların tatmin duygularını üst düzeyde etkileyecek hizmet sunumu gerçekleştirmesi gerekmektedir (Lenka,1985, s.163). Ön büro bölümünde çalışan kişi aynı zamanda otelin vitrini konumuna sahiptir.

Ön büro bölümünü oluşturan fonksiyonlar kısaca şöyle açıklanabilir;  
■Rezervasyon; ön büronun arka ofisinde yer alan bu ünite rezervasyon memurları, rezervasyonlarını doğru ve itinalı bir şekilde karşılamak, teyit etmek ve bu konularla ilgili diğer işlemleri de yapmaktadır (Şener,2001;s.128).

■Resepsiyon; resepsiyon bankosunun arka kısmında otele gelen konukların karşılanması ve konakladıkları sürece her konuda kontak kurdukları kısımdır. Resepsiyon memurları konukları karşılar, kayıtlarını alır, kalış süresince her türlü sorunlarını çözmeye hizmet sunar (Şener,2001;s.126).

■Ön kasa; resepsiyonda hareket eden para işlemlerinin yapıldığı bölüm öncelikle konuk folyo düzenlemelerini yürütür, “check-out” konuk ayrılışlarını gerçekleştirir ve kredi kartı ile ödenen hesapların koordinasyonunu sağlar. Bu bölümde çalışan iş görenler Ön kasa şefi tarafından yönetilir (Şener,2001;s.126).

Consierge; konukların otel içinde veya otel dışında gerçekleşmesini arzu ettikleri ihtiyaçlarına cevap verilen kısımdır. Bu bölümde çalışan iş görenler konuklarla yüz yüze ilişki içinde çalışmaktadırlar. Bu iş görenler tipik olarak, otelin girişindeki kapı görevlileri, limozin şoförleri, bagaj taşıyıcıları ve asansör görevlilerinden oluşmaktadır. Consierge bölümünde çalışan bu üniformalı personel “Bell-Captain” tarafından yönetilmektedir (Şener,2001;s.126).

Santral; otelde kalan konukların gerek otel içindeki ihtiyaçları için gerekse, otel dışında arandığında iletişim sağlanması işlevini gerçekleştirir. Bugün iletişim endüstrisindeki gelişmeler otel işletmelerinde telefon, fax hizmetlerinin en üst düzeyde sunulmasını sağlamaktadır. Bu gelişmeler, otelin santral ünitesini, konuklardan gelir elde eden bölüm konumuna getirmiştir (Şener,2001;s.126).

#### ■Ön Büro Bölümünün Görevleri

- Konuğu karşılamak,
- Bagajların giriş-çıkış kayıtlarını yapmak, bagajları odalara çıkarıp indirmek,
- Konuğun isteğine uygun oda satışını yaparak konuğu işletmeye kabul etmek,
- Günlük gelen-giden konuk listelerini hazırlamak ve ilgili departmanlara göndermek,
- Günlük, haftalık, aylık, sezonluk ve yıllık raporları düzenlemek,
- Rezervasyonların uygun şekilde yapılması ve depozitoların takip edilmesini sağlamak,
- Konuklar adına hesap kartı (folio) açmak, günlük harcamaları işlemek ve hesabı ödemeye hazır hale getirmek,
- Konuk listelerini kontrol ederek Çok Önemli Kişi (VIP) konuk belirleyip, onlar için oda tespit etmek,
- Konuklara gelen mesajların ve postaların zamanında iletilmesini sağlamak, konukların iletişim araçları ile görüşmelerini sağlamak,

- Konuğun gerektiğinde ihtiyacı olan kambiyo işlemlerinin yapılmasını sağlamak,
- Kredili konuklar adına ödemelerin yapılmasını sağlamak,
- VİP konuk odalarına özel emir formlarıyla ikramların gönderilmesini sağlamak,
- Konuk ile ilgili dosya ve belgelerin usulüne uygun bir şekilde tutulmasını sağlamak, konukların özel eşyalarının emanet kasalarında korunmasını sağlamak,
- Yıllık bütçe çalışmalarını yapmak,
- Konuklara bölge ve konaklama işletmesi hakkında her türlü bilginin verilmesini sağlamak, konuklardan gelecek olan dilek ve şikayetlerin dinlenerek çözümünün en kısa zamanda yerine getirilmesini sağlamak,
- Ön büro personelinin uyumlu ve sistemli bir şekilde çalışmasını sağlamak,
- Konuk oda anahtarlarını sürekli kontrol etmek,
- Konukların otelden iyi izlenimlerle ayrılmasını sağlamak.  
(<http://megep.meb.gov.tr>. Erişim 17.06.2010)

Otel işletmelerinde ön büro departmanı işletmenin gözü kulağı durumundadır. Konukların işletmeden memnun ayrılmasında ve işletmeyi tercih etmelerinde ön büro departmanı önemlidir. Personel arasında koordinasyonu sağlayıcı, dilek ve şikayetleri dinleyerek çözümleyici bir yapıya sahip olması şarttır.

### **3. 4. 1. 2. Kat Hizmetleri Bölümü**

Otel işletmeleri, çeşitli nedenlerle yer değiştiren insanların öncelikli olarak konaklama ihtiyacını karşılayan yerlerdir. Diğer bir ifade ile, otel işletmeciliğinin asıl amacı konuklara yatacak yer temin etmektedir. Çünkü otelde kalan konuklar, kaldıkları sürenin büyük kısmını uyuyarak ya da yataklarında dinlenerek geçirirler. Dolayısıyla kat hizmetleri bölümü konuklara en uzun süreyle hizmet sunan ve devamlı temasta bulunduğu bölümdür (Şener,2001;s.135.136).

Kat hizmetleri bölümünün asıl amacı, otel odalarının ve genel mahallerin temizliği, dekorasyonu ve bakımı ile ilgili işlemlerin yürütülmesidir. Bu nedenle, genel kat yöneticisinin ve personelinin temizlik ve sağlık kurallarını bilmesi ve uygulaması gerekmektedir. Çünkü kat hizmetleri personelinin hizmetin sunumunda göstereceği

titizlik, konukların otel hakkında imajının gelişmesine katkı sağlayacaktır. Bu imajın sağlanmasında şu fonksiyonları yerine getirilmesi gerekmektedir (Gerald,1988;s.21.25).

—Temizlik; kat hizmetlerinin esas amacı konuk odalarının ve genel mahallerin temizliğidir.

—Rahat bir ortam; konukların rahat ettirilmesi için, kat hizmetleri bölümü diğer bölümlerle birlikte sorumluluğu paylaşarak bunu gerçekleştirmelidir.

—Çekicilik; otel odalarının, katların ve genel mahallerin konuklar üzerinde bırakacağı etkiler düşünülerek, bu kısımların gerektiğinde profesyonellerin de görüşleri alınarak dekore edilmesi,

—Güvenlik; konuklar, olası her türlü tehlikelere karşı korunmalı ve bu konuda gerekli önlemlerin alınmış olduğu hissettirilmeli,

—Sıcak bir atmosferin yaratılması; otel çalışanlarının konuklara karşı sıcak ve samimi davranışları, otelin konuklar tarafından beğenilmesini sağlayacaktır. Bu da, tatmin edilmiş, beklentilerine ulaşmış, mutlu ve huzurlu bir ortamda çalışan iş görenlerle gerçekleştirilebilir,

—Konuklara evindeki rahatlığın sağlanması; otel işletmeleri konuklarına kendi evindeki rahatlığı, huzuru ve kolaylığı sağlayabildiği sürece başarılıdır. Otel yönetimi bu ortamı sürekli kılmak için iş görenlerin iş görenlerin istekli, arzulu ve hızlı bir biçimde hizmet sunmalarını sağlamalıdır.

Ayrıca, kat hizmetleri bölümünün diğer görevi de, bölümü ilgilendiren konular hakkında genel müdüre ve ilgili bölümlere bilgi ve rapor vermesidir. Kat hizmetlerinin ilişki içinde bulunduğu bölümler şunlardır;

—Ön büro bölümü ile ilişkilerinde; hangi odaların satışa sunulacağı,

—Teknik servis ile ilişkilerinde; hangi odaların bakım ve onarım gerektirdiği,

—Yiyecek-içecek bölümü ile ilişkilerinde; özellikle oda servisinin hazırlanması ve sunumunun gerçekleştirilmesi,

—Muhasebe bölümü ile ilişkilerinde; konuk ayrılış günlerinin karşılaştırılması ve bölümle ilgili envanterlerin karşılaştırılmasında,

—Satın alma bölümü ile ilişkilerinde; konuk hizmetlerinde kullanılacak malzemelerin temininde,

—Çamaşırhane bölümü ile ilişkilerinde; temiz ve kirli çarşafların, havluların geliş ve gidişlerinde işleyişi aksatmayacak biçimde çabuklaştırılması gibi konularda ilişkileri vardır.

### **3. 4. 1. 3. Yiyecek-İçecek Bölümü**

Yiyecek-içecek bölümü, otel işletmelerinde oda gelirlerinden sonra en fazla gelir getiren bölümdür. Yiyecek-içecek bölümü, otelin değişik restoranlarında, banket salonlarında, barlarında konuklara sunulmak üzere yiyecek ve içecek maddelerini değişik yöntemlerle tedarik edilmesini, muhafazasını, yiyecek depolarını, içki mahzenlerini, bu fonksiyonlarla ilgili kontrolleri ve bu fonksiyonların rasyonelasyonu yapmak gibi görevleri gerçekleştirir. (Şener,2001;s.143)

Otel işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümüne bağlı ünitelerde sunulan hizmetler, çok çeşitli, güç ve bir o kadar da sorumluluk gerektirmektedir. Bu nedenle, son derece karmaşık ve karışık faaliyetlerin gerçekleştirildiği bu bölümün organizasyonu çok iyi bir biçimde dizayn edilmelidir. İyi organize edilmiş, nitelikli insan gücü kaynağı ile desteklenmiş, iyi eğitim görmüş ve yeterli tecrübeye sahip bir yönetici tarafından sevk ve idare edildiğinde amaçlanan sonuçlara ulaşılabilecektir.

Yiyecek-içecek bölümünün en önemli işlerinden biri de, yiyecek ve içecek kontrolüdür. Yiyecek ve içeceklerin kontrolü aynı zamanda, yiyecek ve içeceklerin maliyetlerinin kontrolü anlamına gelmektedir. Alkollü içeceklerin kontrolü ise daha önceliklidir. Çünkü içki de suiistimal daha sık gerçekleşir, en küçük kontrolsüzlükte açık büyük boyutlara ulaşır ve açığın nereden geldiğini tespit etmek de çok güçtür. Bu nedenle, büyük otellerde bu görev, yiyecek-içecek kontrolörü (cost control) tarafından yapılmaktadır. Yiyecek-içecek bölümünce gerçekleştirilen bu etkili ve günlük kontrolleri sayesinde otel işletmesinin karının yüksek tutulması amaçlanmaktadır. (Şener,2001;s.143.144)

### **3.4.2. Hizmet Bölümleri**

Otel işletmelerinde hizmet bölümleri; personel bölümü, muhasebe bölümü, satış bölümü, teknik bölüm, çamaşırhane bölümü ve güvenlik bölümlerinden oluşmaktadır (Şener,2001;s.159).



Hizmet bölümleri konuk ile direkt ilişkisi olmayan bölümlerdir. Uygulamada gelir sağlamayan hizmet faaliyetleri aşağıda belirtilen üç temel yöntemden birine göre örgütlenebilir (Otel İşletmeciliği, s.76).

- Hizmet faaliyetlerini otel yöneticisinin genel sorumluluğuna vermek,
- Söz konusu hizmetleri yardımcı yöneticilerden birinin sorumluluğuna vermek,
- Belirtilen faaliyet bölümlerini ayrı bir bölüm içerisinde örgütlenme ve ayrı bir bölüm yöneticisi ile yönetmek.

Hangi biçimde organize edilirse edilsin, hizmet bölümlerinin başarı ile faaliyet gösterebilmesi, uzmanlık bilgisine ihtiyaç gösterilmesini zorunlu kılmaktadır.

#### **3.4.2.1. Personel Bölümü**

Otel işletmelerinde, personel yönetimi daha önceki yıllarda pek önemsenmemiş olmakla beraber, günümüzde bu konudaki çalışmalar, özellikle uluslar arası büyük zincir otellerin organizasyon yapılarında ayrı ve önemli bir bölüm olarak yerini almıştır (Konaklama Endüstrisine Giriş, s.111).

Personel bölümü, otelin genel personel politikasının esaslarını tespit ederek uygulanmasını sağlamak, sendikal ilişkileri ve toplu sözleşmelerini yürütmek ve personel ücretlerinin tespit edilmesini fonksiyonel olarak yerine getirmekle (Şener,1992;s.87) birlikte, diğer görevleri de şu şekilde sıralanmaktadır (Aytek, s.218).

- İş analizi,
- İnsan gücü politikalarının planlanması,
- Personelin işe alınması,
- Personelin seçimi,
- Personelin eğitimi,
- İş değerlendirilmesi,
- Başarı değerlemesi,
- Personelin ödüllendirilmesi,
- Personelin özel sorunlarının çözümüdür.

Otel yöneticileri, bir otelin yönetiminde karşılaştıkları başlıca sorunların, o otelde çalışanların ve onların çevresinden kaynaklandığını, bu nedenle sorunları personel yönetimi aracılığıyla çözümlenemedikleri takdirde konuklara sundukları hizmetin ciddi

bir biçimde bozulacağını tespit etmişler ve insan kaynaklarının mali kaynaklar kadar önemli bir faktör olduğu görüşünde birleşmişlerdir. Otel işletmelerinde personel bölümünün önemli görevlerinden biri de, eğitim programları hazırlamak ve uygulamaktır. Personel bölümünün hazırlayacağı bu programlar genellikle, iş başı eğitimi, kurs ve seminerler düzenleyerek veya video film gösterileri şeklinde yapılmaktadır.

#### **3.4.2.2. Muhasebe Bölümü**

Otel işletmelerinde tüm faaliyetlerin etkin bir biçimde yürütülmesi, düzenli işleyen bir muhasebe sisteminin bulunmasına bağlıdır. Ayrıca, bu sistemin otel yöneticilerinin tüm ihtiyaçlarına cevap verebilecek ve belirlenen amaca hizmet edebilecek bir niteliğe sahip olması gerekir (Barutcugil,1988;s.163).

Muhasebe bölümü, otelde yürütülen faaliyetlerle ilgili hesapların kaydedilmesi, sınıflandırılması ve bunlarla ilgili raporların eksiksiz bir şekilde hazırlanması ile görevlidir.

Otel yöneticileri de, kendisine sunulan günlük, haftalık ve aylık bu raporları okuyup yorumlaması gerekir. Bu çalışma otelin mali açıdan ne durumda olduğunu göstermektedir ve otelin yöneticisine, işletmenin gelecekteki beklentilerine ulaşabilmek için yapması gereken kısa ve uzun vadeli planlar için yardımcı olacaktır (Şener,2001;s.163).

Otel işletmeleri muhasebesinin amaçları genel olarak şu şekilde sıralanmaktadır (Çeniner,1989;s.22).

- İşletmenin varlıkları ve kaynakları ile ilgili, para ile ifade edilebilen kıymet hareketlerinin devamlı bir şekilde kaydını ve denetimini sağlamak,
- Çeşitli hesap dönemlerindeki bilgilere dayanarak istatistiği veriler sağlamak,
- Otel bölümlerinin her birinin ayrı ayrı gelir ve giderlerini tespit etmek, sonuçta otel işletmelerinin bir bütün olarak gelir ve giderlerini belirlemek,
- Konuklara sunulan mal ve hizmetin(oda fiyatı, yemek ve içki fiyatı) maliyetini tespit etmek,

—Otelin çeşitli bölümlerinin maliyet ve gelirlerini ayrı ayrı ve toplu olarak çıkarılacak tablolar üzerinde göstermek, bölümlerin ve genel olarak işletmenin karlılığını ölçmek (Altınöz,1989;s.45).

—Muhasebe kayıtlarının sonuçlarına göre, gerekli işlemlerin yapılmasını sağlamak,

Muhasebe bölümü çoğunlukla iç kontrole yönelik olarak faaliyet göstermektedir. İç kontrol sisteminin iyi çalışmasını sağlamak koşulu ile otelin bütün varlıklarının iyi korunması ve varlıklardaki kayıpların verimsiz ve gereksiz bir şekilde kullanılması önlenmiş olur.

Otel işletmelerinde iç kontrol sistemi içerisinde korunması gereken varlıkları şu şekilde belirtilmektedir.

—Nakit değerlerin korunması; kasa ve bankadaki paraların verimli bir şekilde kullanımını sağlamak için, nakit giriş ve çıkışlarının etkin bir biçimde kontrolü ile konuklara yapılan iskonto ve alınan paralarını konuk hesaplarına uygun bir şekilde kaydını sağlamak,

—Otel personeli tarafından doğabilecek, hile ve ihmalciliği önlemek (Benligiray,1977;s.24); yani personelin, yönetimin tanıdığı haklar dışında, ücretini ödmeden, yiyecek ve içecek malzemelerini kullanmaları önlenmeli ve ayrıca yiyecek ve içecek malzemelerinin bozulma riskine karşı Grekli önlemlerin alınması (Altınöz,1989;s.49).

—Gereksiz harcamaların kontrol altına alınması ve otelde kullanılan televizyon, elektrik süpürgesi vb. gibi malzemelerin iyi korunması ve kırılmalarının önlenmesi için gerekli tedbirlerin alınmasıdır.

Otel işletmeleri iç kontrol sistemi içerisinde işletme varlıklarının korunmasını sağlayabilmek için, iş görenlerin, otelin varlıklarında meydana gelebilecek eksilmelerden sorumlu tutularak ücretlerinden kayıp varlıkların bedellerinin kesilmesi etkin bir yöntem olarak tavsiye edilmektedir. Bu uygulamadan değişik nedenlerle taviz verilmesi durumunda, iş görenlerin bu durumdan faydalanabilecekleri belirtilmektedir (Fenton,1978;s.14). Bu nedenle, işletme varlıklarının belli kişilerin sorumluluğunda fiziki koruma altına alınması kayıpları ve gereksiz kullanımları önleyecektir.

### 3.4.2.3. Teknik Bölüm

Otel işletmelerinde teknik bölüm, otelin değişik bölümlerinde kullanılmakta olan araç, gereç ve donanımların her zaman iyi bir şekilde işlevlerini yapacak biçimde hazır bulunmasını sağlamakla görevli bölümdür. Bu bölümde çalışan personel, çalışmalarını konukların görmediği alanlarda yürütmektedir. Konuklara yüksek kalitede hizmetin verilebilmesinde teknik hizmetlerin büyük önemi vardır.

Modern bir otelde sıcak sular akıyor, klimaları çalışmıyorsa veya ısıtılamıyor ise, konuklara sunulan hizmetler aksayacak belki de, hizmet duracaktır. Bu nedenle, teknik bölüm otel içinde önemli sorumluluklar taşımaktadır. Teknik bölümün işlevi otel faaliyete geçmeden önce başlar ve faaliyet süresince de devam eder. (Şener,2001;s.178)

Günümüzde teknik bölüm, sadece su tesisatı ve elektrik işlerinin bir veya iki teknisyenin yardımı ile yapıldığı bir kısım olarak görülmeyip; otelin büyüklüğüne, kapasitesine göre bölüm sorumlusu ve buna bağlı alt ünitelerden oluşmaktadır. Büyük bir otelde teknik bölümün yöneticisi olarak bir mühendis görev yapmaktadır. Teknik bölüme bağlı olarak; ısıtma, aydınlatma, klima, soğutma, elektrik tesisat sistemlerinin bakımını gerçekleştiren lisanslı teknisyenler bulunmaktadır. Bu iş görenler otelin bakım ve onarım işlerini periyodik olarak kontrol ederek, eksiklerin giderilmesini gerçekleştirirler.

Otel işletmeleri faaliyette bulunduğu süre içinde teknik bölümün amacı; oteli işler kılmak, bütün bölümlerdeki araç, gereç ve donanımı çalışır durumda tutmak ve konuklara en iyi hizmetin sunulabilmesi için her bölüme destek olmak ve tüm hizmetlerin en ekonomik şekilde yapılmasını sağlamaktadır (Şener,2001;s.178).

Teknik bölümün sunduğu hizmetler dört grupta toplanmaktadır (Otel Yönetim Seminerleri, s.102).

- Bakım hizmetleri,
- Onarım hizmetleri,
- Tasarrufa yönelik hizmetler,
- Eğitim hizmetleri.

Son yıllarda otellerde enerji ve su maliyetlerinin artması nedeniyle otel yöneticileri, bakım onarım ve enerji maliyetlerinin düşürülmesi konusunda iş görenleri tasarım sistemlerinin uygulanış kurallarına göre faaliyet göstermeleri gerekmektedir.

Bunun için yöneticilerin aşağıdaki programların geliştirilmesine önem vermeleri gerekir (Olalı, Korzay,1989;s.558).

- Planlı bir enerji yönetim programının hazırlanması ile enerji sarfiyatının azaltılması,
- Bölmelerde kullanılan donanım geliştirilmesi yönünde çalışmalar yapılması,
- Sunulan hizmet açısından konuk tatmin düzeyinin yükseltilmesi de; enerji tasarrufunun sağlanması için iş görenlerin bu konuda eğitimlerinin sağlanması,
- Bakım onarım programlarının gerçekçi bir yaklaşımla ve periyodik olarak yapılması, beklenmeyen masraflar minimum düzeyde tutularak enerji tasarrufunun sağlanması,
- Üst düzey yöneticilerin kabulünü alarak enerji yönetim programları hazırlamak, enerji tüketimini izleme programları geliştirmek ve mevcut enerji tüketim verilerini inceleyerek enerji kaynaklarının optimal düzeyde kullanımını sağlamaktır.

#### **3.4.2.4. Çamaşırhane Bölümü**

Otel işletmelerinde çamaşırhane bölümü; otelin kirli çamaşırlarının yıkandığı, kurutulduğu, bakım ve onarımının yapıldığı, ütülendiği, çamaşır stoklarının düzenlendiği ve çamaşırların alınıp verildiği bölümdür (Sezgin,1994;s.95).

Kirli çamaşırlar bölümü; çamaşırhaneye yıkanmak için gelen kirli çamaşırların, renklerine, cinslerine göre ayrılmasıdır. Yıkama ve kurutma; yıkanmak için çamaşırhaneye gelen ve ayrımı yapılan çamaşırlar, yıkama makinelerinde yıkanır ve kurutulur. Dikiş ve tamir bölümü; çamaşırlar yıkanmadan önce, dikiş ve tamir bölümünde, bakım ve onarımı yapılır. Lekeli çamaşırların, leke çıkarma işlemleri de bu bölümde yapılmaktadır. Ütü ve kola bölümü; çamaşırlar yıkandıktan sonra, çamaşırın türüne göre, pres ütü, el ütüsü veya manken ütülerle ütülenir ve istenilen çamaşırların da kolalama işlemi gerçekleştirilir. Temiz çamaşır bölümü; çamaşırlar yıkanıp, ütülenip ve kolalandıktan sonra tek tek kontrolü yapılır ve kısım kısım türüne göre çamaşır dolabının raflarına yerleştirilir.

Kuru temizleme bölümü; yıkama makinelerinde yıkanamayan dayanıksız ve hassas kumaşların çekme ve bozulma ihtimali nedeni ile kimyasal temizlik

malzemelerinin kullanıldığı özel makinelerde temizlendiği bölümdür. Günümüz otel işletmelerinde, özellikle büyük modern otel işletmelerinde, daha kuruluş aşamasında, çamaşırhane bölümünün geleceğe yönelik olarak, ekonomik bir şekilde çalışması için değişik model ve sistemdeki makine ve teçhizatlarla düzenlenmiş modern çamaşırhanelerin kurulması planlanmaktadır. Bu yaklaşımın esas nedeni ise; günümüzde gerek kuru temizleme gerekse normal çamaşırların (havlu, çarşaf vb.) temizleme ücretlerinin yüksek olmasıdır.

Bu nedenle, otel işletmelerinde büyüklüklerine ve kapasitelerine göre çamaşırhane bölümünü kurmaları ve kendi çamaşırlarını kendi çamaşırhanelerinde yıkamaları maliyet açısından gerekli görülmektedir. Ayrıca, otelde konaklayan konuklara ait çamaşırların yıkanması ve kuru temizleme işlerinin yapılması ile birlikte otelin dışından yıkama temizleme yapmak için çamaşır alması, çamaşırhane bölümünün yalnızca otelin kirli çamaşırlarının yıkandığı hizmet bölümlerinde bir olmasının yanı sıra, gelir getiren bölüm olarak da görülmektedir (Şener,2001;s.183,184,185).

#### **3.4.2.5. Satış Bölümü**

Otel işletmelerinde doluluk oranı II. Dünya Savaşı'ndan sonra düşmeye başlamıştır. Bu düşüş 1950'li yıllarda biraz daha artarak devam etmiştir. Bunun en önemli nedeni de, motel işletmelerinin ortaya çıkması olarak belirtilmektedir. Bu olumsuz gelişmelere karşı mücadele etmek, yiyecek ve içecek satışlarını artırmak ve uluslar arası turizm hareketlerinin gelişmesine bağlı olarak kongre turizminin yaygınlaşmasından faydalanarak gelirlerini artırmak isteyen modern otel yöneticileri, konusunda iyi yetişmiş uzman satış personeline ihtiyaç duymuşlardır.

Otel işletmeleri satışların artırılması için sadece satış işlemlerinin yapıldığı bölümleri değil bütün bölümleri ve bu bölümlerde çalışan personeli kullanmaktadır. Ancak, bunu gerçekleştirebilmek için öncelikle, otelin satış görevlilerinin birlikte yapacakları çalışmalar ile otel personelinin satış artırma ve geliştirme faaliyetleri belirlenmelidir. Otel yönetimleri bu çalışmayı genellikle, işletme faaliyetlerinin durgun olduğu dönemlerde toplantılar ve seminerler düzenlemek suretiyle gerçekleştirir (Şener,2001;s.187).

Oteller satış faaliyetlerinin geliştirilmesinde iki konu üzerinde özellikle durmaktadırlar. Bunlar; işletme dışı satışlar ve işletme içi satışlardır. İşletme içi satışlar; konuk otele geldikten sonra mal ve hizmetlerin kendisine sunulması ve konunun daha çok para harcamaya yönlendirilmesi için yapılan çabalarıdır. İşletme dışı satışlar; değişik araç ve teknikler kullanılmak suretiyle bir anlamda otelin propaganda ve reklamının yapılması faaliyetidir. Bu bağlamda “bağlantılı satışlar” büyük bir önem taşımaktadır. Bu satış türü, çoğunlukla tatil turizmine yönelik hizmet sunan kıyı otelleri için söz konusudur. Tur operatörleri veya seyahat acenteleri, havayolu şirketleri ve otellerle işbirliği yaparak; uçak bileti, otel ücreti ve diğer isteğe bağlı harcamaları gerektiren hizmetleri tek bir fiyat ile konuklara tatil imkanı sağlamaları şeklinde geliştirilmiştir. Konukların tatil ihtiyaçlarını böyle tek bir paket içinde uygun bir fiyatla ve özellikle sezon dışında gerçekleştirilmeleri otel işletmeleri açısından önemli bir satış faaliyeti olarak görülmektedir (Burkard,1978;s.5).

Otel işletmeleri yeterli miktarda konuğa sahip olmak için, konukların istekleri doğrultusunda arzu ettikleri şeyleri sağlamak için satış faaliyetlerini geliştirmek durumundadırlar. Otel satış artırma yöntemlerinden biri de, daha önce otelde konaklayan konuklara doğrudan mektup göndererek onları tekrar otelde ağırlayabilmeleridir. Ancak, daha önce otelde kalan konukların sunulan hizmetlerden memnun kalmış olmaları gerekir. Bunu sağlamanın en önemli yolu da, otel personelinin konuklarla olan ilişkileri ve sundukları hizmetler konuklar tarafından beğenilmesidir (Şener,2001;s.188).

#### **3.4.2.6. Güvenlik Bölümü**

Otel işletmelerinde bazı zaman olağandışı olaylarla karşılaşılmaktadır. Bu olay; sarhoşluk, hırslık, eşya kaybı, otel eşyalarının konuklar tarafından götürülmesi ve zarar verilmesi, ölüm ve yangın şeklinde meydana gelmektedir.

Oteller arzu edilmeyen bu olaylara karşı önleyici önlemler almak suretiyle otelin güvenilirliğini sağlamaktadırlar. Otellerde konukları, konukların mallarını ve otelin eşyalarını korumak güvenlik bölümünün sorumluluğundadır. Bu nedenle, konuklara ait eşyaların özellikle kıymetli eşyaların çalınması ve bu tür olayların sık sık tekrarlanması otel yönetimini, hatta otelin başarısını da önemli ölçüde etkilemektedir. Güvenlik bölümü müdürü ve personeli polis eğitimi almış veya belli bir süre bu görevleri yapmış

kimselerden oluşmaktadır. Bu bakımdan herhangi bir hırsızlık olayı olmadan önce veya olduğunda etkili olabilmektedir (Konaklama Endüstrisine Giriş, s.56).

Güvenlik bölümünde, sorumlu müdürden başka dedektifler, koruma görevlileri ve gece bekçileri görev yapmaktadır. Dedektifler polis eğitimi almış olmalarının yanı sıra, beşeri ilişkileri de çok iyi düzeyde olması gereken, çevresi ile iyi diyalog kurabilen anlayışlı, akıllı ve dengeli bir mizaca sahip güvenlik personelidir. Koruma görevlileri gerek otel girişinde, lobide, gerekse disko ve gazino gibi alanlarda görev yapan polis eğitimi almış fiziki yapıları uygun görevlilerdir. Gece bekçileri oteli gece bekleyen ve otel binasının korunmasından sorumlu bulunan orta yaşta fiziki bakımdan sağlam ve dayanıklı görevlilerdir.

Güvenlik bölümü hırsızlığı önlemenin dışında başka görevleri de yerine getirmektedir. Bunlardan birisi de çevreyi rahatsız eden ve sürekli şikayette bulunan konuklardır. Otel dedektifleri nazik ve kibar bir şekilde incelik göstermek suretiyle konukları yatıştırmalı ve olaylara hakim olmalıdır. Bu personelin diğer bir araştırma görevi ise; otelde meydana gelen bütün kazaları araştırmak, soruşturmak ve konu ile ilgili bir rapor hazırlamak, yapılan araştırma ile hatalıları tespit ederek üst yönetime bildirmektir (Şener,2001;s.189,190).



## **4. DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE ANİMASYON HİZMETLERİNİN YETERLİLİĞİ ÜZERİNE BODRUM'DA BİR ALAN ÇALIŞMASI**

### **4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Araştırmanın amacı, Bodrum'da bulunan dört ve beş yıldızlı otellerdeki animasyon hizmetlerinde cazibe, faydalılık, kolay elde edilebilirlik niteliklerinin arttırılmasına yönelik öneriler geliştirmektir. Bu amaçla Bodrumda bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde animasyon hizmetlerinin yeterliliğini ölçmek için bir anket çalışması yapılmıştır. Oteldeki misafirlerden, kendilerine verilen anketleri genel kişisel görüşlerini en açık biçimde yansıtacak şekilde cevaplandırmaları istenmiştir. Böylece konuyla ilgili olan misafirlerin animasyon hizmetlerine yönelik tutumları test edilmiştir.

Dört ve beş yıldızlı otellerde müşteri memnuniyetini sağlamak konaklama süresinin uzatılması, ürün satışlarının arttırılması açısından çalışma konusu önem taşımaktadır.

### **4.2. Çalışmanın Kapsam ve Sınırlılıkları**

Çalışmanın kapsamı dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde uygulanan animasyon hizmetlerinin yeterliliğinin analiz edilerek gerekli önlemlerin belirlenmesinden oluşmaktadır. Türkiye turizm potansiyeli bakımından dünyanın sayılı ülkeleri arasındadır. Ülke içersinde çoğu yörede turizm faaliyeti gerçekleştirilmektedir. Bu nedenle turizm konusunda ve özellikle eğlence bakımından Bodrum yöresinin gelişmiş olmasının sonucu olarak anket çalışması burada uygulanmıştır. Anket uygulamasında Bodruma gelen turist profili ve otellerin durumu göz önünde bulundurulmuştur. Bodrum yöresine gelen misafirlerin farklı eğlenceleri tercih etmesi göz önünde bulundurularak anket çalışması 216 denekle sınırlandırılmıştır.

### **4.3. Evren ve Örneklem**

Çalışmanın Evreni Bodrum'da bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde misafir olan kişiler oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini Bodrum'da bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan konuklar oluşturmuştur. Çalışmanın hazırlanmasında yerli ve yabancı literatür taranmasından yararlanılmıştır. Veri

depolamaya yönelik anket sorularında konaklama yapılan otellerdekilerin animasyon hizmetlerine ilişkin ifadeler beşli likert ölçeğiyle ölçeklendirilmişlerdir. Bu ölçekte 1 “Kesinlikle Katılmıyorum”, 2 “Katılmıyorum”, 3 “Kararsızım”, 4 “Katılıyorum” ve 5 ise “Tamamen Katılıyorum” olarak ifade edilmiştir. Bu ölçekte 22 soru bulunmaktadır. Kişilerin hangi demografik özelliklerin farklılık gösterdiği araştırılırken frekans ve yüzde dağılımları, tanımsal istatistikler (ortalama,  $\bar{x}$  ve standart sapma,  $s$ ) ve varyans analizinden (ANOVA) yararlanılmıştır. Analiz sonuçları SPSS 17 istatistik paket programı kullanılmak suretiyle elde edilmiş ve yorumlanmıştır.

#### 4. 4. Tanımlayıcı İstatistikler

Anket çalışmasına 216 kişi katılmıştır. Bu çalışmada katılımcılara toplam 35 soru sorulmuştur. Katılanların cinsiyetlerine göre değerlendirme yapıldığında 77’si bay ve 139 kişi bayandır. Tablo 1’de bu oranlar görülmektedir.

**Tablo. 1. Cinsiyet Dağılımı**

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Erkek	77	35,6	35,6	35,6
Kadın	139	64,4	64,4	100,0
Toplam	216	100,0	100,0	

Tablo 2'ye göre ankete katılan bireylerin %52,3'ü 25 yaşından küçük, %27,3'ü 26-35 yaş aralığında, %12'si 36-45 yaş aralığında, %5,6'sı 46-55 yaş aralığında ve geriye kalan %2,8'i 56 yaştan büyüktür. Bu durum gençlik animasyonlarına önem verilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

**Tablo. 2. Yaş Dağılımı**

Yaş Grupları	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
25 yaş aşağısı	113	52,3	52,3	52,3
26-35 yaş arası	59	27,3	27,3	79,6
36-45 yaş arası	26	12,0	12,0	91,7
46-55 yaş arası	12	5,6	5,6	97,2
56 yaş ve üzeri	6	2,8	2,8	100,0
Toplam	216	100,0	100,0	

Tablo 3'e göre katılanların %72,1'i bekâr olup %27,9'u evli olduğunu yapılan çalışmada belirtmiştir.

**Tablo. 3. Medeni Durumu**

Medeni Durum	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Evli	60	27,9	27,9	27,9
Bekar	156	72,1	72,2	99,1
Toplam	216	100,0	100,0	

Tablo 5'e göre katılanların çoğunluğu (%38,0'i) arkadaşlarıyla birlikte tatile katıldığını belirtirken, %8,8'i tatile tek başına katıldıklarını belirtmiştir. İlgili tablodan anlaşılacağı üzere araştırmaya katılan kişilerin çoğunluğu tatile arkadaşıyla birlikte katılmayı tercih etmiştir. Bu durum Tablo 3 ile bağlantı kurulursa bekar olanların tatile arkadaşıyla çıkmayı tercih ettiği görülmektedir.

**Tablo. 5. Kimlerle birlikte tatil yapıyorsunuz?**

Tatile Katılan Gruplar	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Ailemle (çocukları ve eşi ile birlikte)	79	36,5	36,5	37,5
Arkadaşlarımla	82	38,0	38,0	74,5
Yalnız	19	8,8	8,8	83,3
Anne ve Babamla	36	16,7	16,7	100,0
Toplam	216	100,0	100,0	

Tablo 6'ya göre katılanların çoğunluğu (%39,8'i) daha önce o yerlerde tatil yapan kimselerden tatil yeri seçerken bilgi aldığını, %22,7'si turizm acentelerinden bilgi aldığını belirtmiştir. İlgili tablodan anlaşılacağı üzere araştırmaya katılanların çoğunluğu tatil yerini seçerken daha önce o yerlerde tatil yapan kimselerden bilgi aldığını belirtmiştir. Bu durum müşteri memnuniyetinin sağlanmasını zorunlu kılmaktadır.

**Tablo. 6. Tatil yerini seçerken nerelerden bilgi alıyorsunuz?**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Turizm Acentelerinden	49	22,7	22,7	23,1
Daha önce o yerlerde tatil yapan kimselerden	86	39,8	39,8	60,2
Gazete, dergi, İnternet, vs.	81	37,5	37,5	100,0
Toplam	216	100,0	100,0	

Tablo 7'ye göre katılanların %67,1'i orta gelirli, %4,6'sı alt gelirli olduğunu belirtmiştir. İlgili tablodan anlaşılacağı üzere araştırmaya katılanların çoğu orta gelirli kişilerdir.

**Tablo. 7. Size göre gelir durumunuz aşağıdaki gruplardan hangisine girer?**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Üst gelir	61	27,8	27,8	28,2
Orta	145	67,1	67,1	95,4
Alt	10	4,6	4,6	100,0
Toplam	216	100,0	100,0	

Tablo 8'e göre konaklama yaptığınız otelde en çok hangi animasyon hizmetinden memnun kaldınız sorusuna, katılanların %66,7'si yanıtız bırakırken %3,7'si animasyon hizmetlerinden memnun kalmadığını belirtmiştir. Konukların çoğunluğunun bu soruya cevap vermemesi konukların animasyon hizmetlerinden yeterince memnun olmadıkları gerçeğini ortaya koymaktadır.

**Tablo. 8. Konaklama yaptığınız otelde en çok hangi animasyon hizmetinden memnun kaldınız?**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Bu soruya cevap vermeyenler	144	66,7	66,7	66,7
Animasyonlardan memnun kalmadım	8	3,7	3,7	70,4
Gece şovları, havuz aktiviteleri	53	24,5	24,5	94,9
Kültürel canlandırmalar	11	5,1	5,1	100,0
Toplam	216	100,0	100,0	

Tablo 9'a göre tatil yapacağınız yerleri seçerken ne tür özellikleri tercih edersiniz sorusuna, katılanların %44,4'ü deniz kenarı, ormanlık, yüzme havuzlu ve spor tesisli yerleri tercih ederken, %14,4'ü deniz kenarı, ormanlık ve yüzme havuzlu yerleri tercih ettiğini belirtmiştir.

**Tablo. 9. Tatil yapacağınız yerleri seçerken ne tür özellikleri tercih edersiniz?**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Deniz Kenarı	37	17,1	17,1	18,1
Deniz kenarı ve ormanlık bölge	50	23,1	23,1	41,2
Deniz kenarı, ormanlık ve yüzme havuzlu	31	14,4	14,4	55,6
Deniz kenarı, ormanlık, yüzme havuzlu ve spor tesisli	96	44,4	44,4	100,0
Toplam	216	100,0	100,0	

Tablo 10'da Meslekleri konusundaki soruya deneklerin %30,6'sı öğrenci, %3,2'si işsiz olduğunu belirtmiştir.

**Tablo. 10. Mesleğiniz?**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Serbest Meslek Sahibi	36	16,7	16,7	17,1
Memur	30	13,9	13,9	31,0
İşçi	12	5,6	5,6	36,6
<b>Öğrenci</b>	<b>66</b>	<b>30,6</b>	<b>30,6</b>	<b>67,1</b>
İşsiz	7	3,2	3,2	70,4
Emekli	9	4,2	4,2	74,5
Ev Hanımı	12	5,6	5,6	80,1
Diğer	43	19,9	19,9	100,0
Toplam	216	100,0	100,0	

Tablo 11’de eğitim durumunuz sorusuna deneklerin %58’i üniversite, %3,2’si doktora eğitimine sahip olduğunu belirtmiştir.

**Tablo. 11. Eğitim Durumunuz?**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
İlköğretim	15	6,9	6,9	6,9
Lise	54	25,0	25,0	31,9
<b>Üniversite</b>	<b>126</b>	<b>58,3</b>	<b>58,3</b>	<b>90,3</b>
Lisansüstü	14	6,5	6,5	96,8
Doktora	7	3,2	3,2	100,0
Toplam	216	100,0	100,0	

Tablo 12’de Bodrum yöresinde konaklama süreniz sorusuna %36,6’sı yedi gün ve fazlası olarak, %13,9’u 1,2 gün olarak tercih ettiğini belirtmiştir.

**Tablo. 12. Bodrum yöresinde konaklama süreniz?**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
1,2 gün	32	13,9	13,9	14,8
3-4 gün	51	23,6	23,6	38,4
5-6 gün	54	25,0	25,0	63,4
7 gün ve daha fazla	79	36,6	36,6	100,0
Toplam	216	100,0	100,0	

Tablo 13’de Bodrum yöresine daha önce tatil için gelmiş miydiniz sorusuna %64,4’ü evet derken %34,7’si hayır olarak belirtmiştir.

**Tablo. 13. Bodrum yöresine daha önce tatil için gelmiş miydiniz?**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Evet	139	64,4	64,4	64,4
Hayır	72	34,7	34,7	99,1
Toplam	216	100,0	100,0	

Tablo 14’de Otelde gerçekleştirilen animasyonlar tekrar aynı oteli tercih etmenizi etkileyecek mi sorusuna %63,4’ü evet, %36,4’ü hayır olarak belirtmiş. Bu durum animasyon hizmetlerinin önemini açıkça ortaya koymaktadır.

**Tablo. 14. Otelde gerçekleştirilen animasyonlar tekrar aynı oteli tercih etmenizi etkileyecek mi?**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Evet	137	63,4	63,4	63,4
Hayır	79	36,6	36,6	100,0
Toplam	216	100,0	100,0	

Araştırmaya katılan kişilerin Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Animasyon Hizmetlerinin Yeterliliği üzerine tutumlarını tespit etmeye yönelik sorulara verdikleri cevapların dağılımı Tablo 15’te verilmiştir. İlgili tabloya bakıldığında, en yüksek katılım (ortalama 2.70) ‘‘otelde kalış süremi uzatmamda animasyon faaliyetlerinin etkisi oldu’’ cevabı olmuştur. ‘‘Animasyonlar, konaklama yaptığım oteli benimsememde etkili oldu’’ sorusuna (ortalama 2,66) ve ‘‘animasyonlar, ekstra harcama yapmamda etkili oldu sorusuna (ortalama 2,60) ifadelerine olmuştur. En düşük katılım ise, Animasyonlar, ‘‘yer ve mekan açısından uygundu’’ sorusuna (ortalama 2.15) ile olmuştur.



İlgili tablodan da anlaşılacağı üzere araştırmaya katılan kişilerin Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Animasyon Hizmetlerinin Yeterliliği üzerine tutumlarını tespit etmeye yönelik sorulara verdikleri cevapların dağılımına bakıldığında yüksek oranda katılımın olduğu gözlenmektedir.

**Tablo. 15. Tanımlayıcı İstatistikler**

SORULAR	N	Ortalama	Standart Sapma
1. Animasyonlar, cazibe özelliğine sahipti.	216	2,26	1,152
2. Animasyonlar, faydalılık özelliğine sahipti.	216	2,34	1,066
3. Animasyonlar, kolay elde edilebilirlik/ulaşılabilirlik özelliğine sahipti.	216	2,37	1,100
4. Animasyonlar, zaman açısından uygundu.	216	2,29	1,061
5. Animasyonlar, yer/mekan açısından uygundu.	216	2,15	1,046
6. Animasyonlar, dekor açısından uygundu.	216	2,20	1,072
7. Animasyonlar, animasyon araçları açısından uygundu.	216	2,34	1,013
8. Animasyonlar, güvenlik açısından uygundu.	216	2,29	1,008
9. Animasyonlar, hijyen açısından uygundu.	216	2,42	1,097
10. Animasyonlar, yaş grupları açısından yeterli ürün çeşitliliğine sahipti.	216	2,31	1,061
11. Animasyonlar, bireysel ihtiyaç farklılıkları açısından yeterli ürün çeşitliliğine sahipti.	216	2,38	1,023
12. Kültürel canlandırmalara ilişkin animasyonlar, gerçeklik/bilimsellik açısından uygundu.	216	2,46	1,107
13. Animasyonlarla ilgili bilgilendirmeler ve tanıtımlar yeterliydi.	216	2,36	1,107
14. Animasyonlar, ekstra harcama yapmamda etkili oldu	216	2,60	1,224
<b>15. Otelde kalış süremi uzatmamda animasyon faaliyetlerinin etkisi oldu</b>	<b>216</b>	<b>2,70</b>	<b>1,281</b>
16. Animasyonlar, konaklama yaptığım oteli benimsememde etkili oldu.	216	2,66	1,228
17. Animatörler mesleki bilgi açısından yeterliydi.	215	2,49	1,093
18. Animatörler mesleki beceri açısından yeterliydi.	216	2,38	1,063
19. Animatörler insani (beşeri) ilişkiler açısından yeterliydi.	216	2,24	1,020
20. Animatörler iletişim teknikleri açısından yeterliydi.	216	2,16	1,010
21. Animatörler işletmeyi temsil edebilme açısından yeterliydi.	216	2,23	1,022
22. Animatörler ülkeyi temsil edebilme açısından yeterliydi.	216	2,37	1,066
Valid N (listwise)	215		

Tablo 16’da konaklama yaptığınız oteldeki animasyon etkinliklerine katılım şekliniz sorusuna %54,2’si daha çok aktif olarak, %4,2’si ise daha çok izleyici olarak katıldığını belirtmiştir. Deneklerden animasyonlara aktif olarak katılanların toplamı %61,6’dır. (%54,2 + %7,4). Bu durum konuklardan %38,4 ‘ünün animasyonlarla ilgilenmediğini, animasyon hizmetlerine çeşitlilik, özendirme çalışmalarına önem vermeleri gerektiğini ortaya koymaktadır.

**Tablo. 16. Konaklama yaptığınız oteldeki animasyon etkinliklerine katılım şekliniz**

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Toplam Yüzde
Daha çok izleyici olarak katıldım	9	4,2	4,2	4,2
Daha çok aktif olarak katıldım	117	54,2	54,2	58,3
Hem izleyici hem de aktif olarak katıldım	16	7,4	7,4	65,7
İlgimi çekmediği için katılmadım	40	18,5	18,5	84,3
Fırsat bulamadığım için katılmadım	25	11,6	11,6	95,8
Diğer	9	4,2	4,2	100,0
Toplam	216	100,0	100,0	

## **Sonuç ve Öneriler**

Turizm son yıllarda hızla gelişerek büyüyen en büyük endüstri kollarından birisi haline gelmiştir. Değişen alışkanlıklar, çalışma saatlerindeki boşluklar ve kişi başına düşen gelirdeki değişimler insanları tatil alışkanlığı edinmesinde birinci dereceden etkili olmaya başlamıştır. Son yıllarda turizm sektöründeki gelişmeler konaklama işletmelerini de etkilemiştir. Hem sayı olarak hem de konsept olarak otel işletmelerinde çeşitliliğin atmasına sebep olmuştur. Otel sayısının artması beraberinde rekabeti de getirmiştir. Otele gelen müşteri, dinlenmenin yanında boş zamanlarını hoşça geçirecek yeni yerler aramaya başlamıştır. Eğlence arayışının olduğu otellerde animasyon hizmetleri devreye girerek restoran kısmında, havuz başında ve gecelerde yardımcı servis hizmeti vermeye başlamıştır.

Animasyon hizmetleri, misafirlerin konaklama işletmesine gelişlerinden ayrılışlarına kadar olan zamanda hoşça vakit geçirmelerini sağlamak için yapılan aktivitelerdir.

Otel işletmesine gelen misafirlerin birbirleriyle tanışıp iyi zaman geçirmelerini, karşılıklı kültür alışverişinin yapılmasını sağlamaktadır. Animasyon hizmetleri otel işletmeleri açısından sadece misafirlerin birbirini tanınmasının yanında ekonomik olarak harcama konusunda önemli bir gelir kaynağıdır.

Animasyon hizmetleri ile turizm faaliyetleri arasında çok yönlü ilişkiler kurulmakla birlikte bu çalışmada dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde animasyon hizmetlerinin yeterliliği konusunda değerlendirilme yapılmak istenmiştir.

Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde animasyon hizmetlerinin yeterliliği konusunda yerli turistlerin analizleri, anket sorularının uygulanması sonucunda ortaya çıkarılmıştır.

### **Araştırma sonuçları aşağıda özetlenmiştir:**

- Katılımcıların çoğunluğu kadınlardan oluşmaktadır.
- Tatile katılanların çoğunluğu 25 yaş ve aşağısıdır. Buna bağlı olarak da katılımcıların çoğunluğu bekarıdır.
- Turistlerin çoğunluğunun bekar olması tatile arkadaşlarıyla birlikte çıkmasında etkili olmuştur.

— Turistler tatil yerlerini seçerken daha çok, daha önce o yerlerde tatil yapan kimselerden bilgi aldıklarını belirtmişlerdir.

— Ankete katılanların çoğunluğu öğrenci olup gelir durumlarının yaklaşık 1000 ile 1500 TL arasında olan orta gelir grubunda olduklarını belirtmişlerdir.

— Katılımcıların tatil yerini seçerken aradıkları özellikler arasında en önemlisi deniz kenarı, ormanlık, yüzme havuzlu ve spor tesisi olan işletmelerdir.

—Turistlerin çoğunluğu daha önce Bodrum yöresine tatile geldiklerini belirtmiş olup, Bodrumda toplam konaklama süresi olarak da 7 gün ve daha fazlasını tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Araştırmanın en önemli sonuçlarından birisi olan misafirlerin animasyon hizmetlerinden dolayı otelde kalış sürelerini uzatmaları da bunda etkili olmuştur.

—Turistler konaklama yaptıkları otel işletmesinde daha çok gece şovları, havuz aktiviteleri gibi animasyon hizmetlerinden memnun kaldıklarını, yapılan animasyonlardan memnun kalmalarının, aynı oteli tekrar tercih etmelerinde etkili olacağını belirtmişlerdir.

— Konaklamanın gerçekleştiği oteldeki animasyon faaliyetlerinin otelde kalış süresini uzatmada etkili olduğunu, konaklama yapılan otelin turistler tarafından benimsenmesinde ve otelde ekstra harcama yapmalarında etkili olduğunu belirtmişlerdir.

— Konaklama yapılan oteldeki turistlerin çoğunluğu aktif olarak animasyon faaliyetlerine katılmışlardır.

### **Elde edilen sonuçlar doğrultusunda, 4 ve 5 yıldızlı otellere yönelik öneriler şunlardır:**

— Animasyon hizmetlerine her yaştaki insanın katılabileceği programlar düzenlenerek animasyonlara katılım artırılmalıdır.

—İşletmelerde sunulan aktiviteler kaliteyi düşürmeden mümkün olduğu kadar çeşitlendirilmelidir.

—Animasyon hizmetlerinin otelde kalış süresini uzatması, aynı otelin tekrar tercih edilmesi ve misafirin ekstra harca yapmasında etkili olduğu düşünülerek hazır standart programlar yerine turistin istekleri doğrultusunda programlar hazırlanmalıdır.

—Animasyon hizmetleri yer ve mekan açısından uygun hale getirilerek, araçlar ve dekorların uygun olması sağlanmalıdır.

—Animasyon hizmetlerini yerine getiren animatörler iletişim teknikleri açısından geliştirilmelidir.

—Animasyonların cazibe özelliği arttırılmalıdır. Animatörlerin beşeri ilişkileri geliştirilerek, işletmeleri daha iyi temsil edebilmeleri sağlanmalıdır.

— Animasyon hizmetlerine çeşitlilik ve özendirme çalışmalarına önem vermeleri gerektiğini ortaya koymaktadır.

Sonuç olarak animasyon, artık otel işletmelerinin en önemli vazgeçilmez hizmetlerinden biri haline gelmiştir. Otel işletmelerinin vitrini durumuna gelmiştir. Animatörlük mevzuatının kısa sürede hazırlanarak bu alanda kendine güvenen mesleki açıdan tam donanımlı profesyonel animatörler yetiştirilmelidir.

## KAYNAKLAR

- AKÇAKOYUN, F. (2000), Muğla Yöresinde Bulunan Turistik Oteller ve Tatil Köylerinde Sportif Animasyon ve Rekreasyon Faaliyetlerinin Hizmet Satışlarına Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla
- AKDENK, M. (2002), "Turizmde Serbest Zamanları Değerlendirme Eğitimi Çalışmaları", Turizm Eğitimi-Konferans-Workshop 11/13 Aralık 2002, Turizm Bakanlığı, Ankara: Eğitim Genel Müdürlüğü Yayınları
- ALTIÖZ, M. (1989), Otel Zinciri İşletmelerinde Muhasebe Organizasyonu ve Türkiye Uygulaması, Ankara: Yayınlanmamış Doktora Tezi
- AYTEK, B. (1989), İşletme Yönetimi, Ankara
- BARUTÇUGİL, S. (1988), Üretim Sistemi ve Yönetimi, Bursa
- BENLİGİRAY, Y. (1977), Otel İşletmelerinde Kar Planlaması ve Maliyetlerin Kontrolü, Eskişehir
- BROTHERTON, B. (1991), Konaklama Turizm ve Eğlence Tanımları; Görüş Açıkları, Problem ve Çıkan Sonuçlar, Turizmde Seçme Makaleler, Ankara: 11. Türev Yayını
- BURKARD, A. J. And MEDLİK, S. (1978), Turizm Endüstrisinde Pazarlama Uygulamaları, Türkiye İktisad Dergisi, No: 1272
- ÇETİNER, E. (1989), Konaklama Yönetim Muhasebesi, Ankara
- DİNÇ, Y. (1999), Sayfiye Otel İşletmelerinde Boş Zaman ve Rekreasyon Değerlendirmelerinin Hizmet Satışlarını Arttırmaya Yönelik Etkisi (Örnek Bir Araştırma), Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir
- ERDEMLİ, A.. (2002), Spor Felsefesi, İstanbul: E Yayınları
- FENTON, Lawrence. S. And Fowler, Lorman, A. (1978), Hotel Accountants and Their Audit, Industry Accounting and Auditing Guides, The Institute of Chartered Accountants in England
- GERALD, L. (1988), The Lodging and Food Service Industry, The Educational Institute of AHMA
- GÖKDENİZ, A. (1990), Seyahat İşletmelerinde Turistik Ürün (Paket Tur) Üretimi ve Dağıtımı, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Bursa

GÖKDENİZ, A. (2002), "Yerel Gündem 21 ve Yalova İlinde Sürdürülebilir Turizm Projeleri", Yerel Gündem 21 Konferansı, Yalova

HACIOĞLU, N. ve GÖKDENİZ, A. (2003), Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi Örnek Animasyon Uygulamaları, Ankara: Detay Yayıncılık

HAZAR, A. (2003), Rekreasyon ve Animasyon, Ankara: Detay Yayıncılık

KOÇEL, T. (1989), İşletme Yöneticiliği, İstanbul

KOZAK, N. ÇAKICI, C., AKOĞLAN, M., AZALTUN, M., SÖKMEN, A. ve SARIİŞİK, M. (2002), Otel İşletmeciliği, Ankara: Detay Yayıncılık

KÖYBAŞI, N. (2006), Boş Zaman Sosyolojisi ve Boş Zamanları Değerlendirme Aracı Olarak Dinlenme Turizmi ve Kültür Turizmine Katılan Yerli Turistlerin Karşılaştırmalı Sosyolojik Analizi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi

KROUS, R. G. (1977), Recreation Today: Program, Planning and Leadership (Second Edition), California: Goodyear Publishing Company

KÜÇÜKTOPUZLU, F. (1987), Turizm ve Rekreasyon İlişkileri ve Konaklama İşletmelerine Olan Etkileri, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Düzce Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir

LEIGHFIELD, M., LEISURE (2001), Information For A Leisure Society, European Journal Of Education, Volume, 22, 1987

LENKA, M. And GALEN, R. (1985), Hospitality, Operations, Front Office Operations and Guest Services, Arizona

MEDLİK, S. (1997), Otel İşletmeciliği, Bursa: U. Ü. İ. İ. B. F. İşletme İktisadi ve Muhasebe Araştırma Uygulama Merkezi Yayını

MULL, R. F. , Bayless, K. G., Ross, C. M., Jamieson, L. M., (1997), Recreational Sport Management, b Human Kinetics, Third Edition

OLALI, H. ve KORZAY, M. (1989), Otel İşletmeciliği, İstanbul

PARKER, S. (1979), The Sociology Of Leisure, Unwin Ltd., London

REDHAUSE, (1992), İstanbul: Milliyet Yayınları

ROSSMAN, R. J., SCHLATTER E. B. (2000), Recreation Programming Design Leisure Experiences, Third Edition, Sagamore Publishing. United States

- SEZGİN, A. (1974), Yönetimde Planlama Kontrol ve Karar Verme Aracı Olarak Elektronik Bilgi İşlem Makinelerine Dayalı Yönetim Bilgi Sistemleri, Ankara
- SEZGİN, O. (1994), Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Ankara
- ŞENER, B. (2001), Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon, Ankara: Detay Yayıncılık
- TEZCAN, M. (1982), Boş Zamanlar Sosyolojisi, Ankara: Doğan Matbaası
- TOFLER, A. (1981), Gelecek Korkusu (Çeviri: Sogut, S.), İstanbul: Altın Yayınevi
- YILMAZ, Ş. (2007), Rekreasyon Faaliyetlerinin Yönetim ve Organizasyonu ‘‘Antalya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama’’, Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi
- WARN, S. (1999), Recreation and Tourism, Stanley Thornes (Publishers) LTD.

### **İNTERNET KAYNAKLARI**

[www.megep.meb.gov.tr](http://www.megep.meb.gov.tr)

<http://www.kultur.gov.tr/TR/Genel/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF03077CA1048A1834C64021E4744284FD> Erişim; 12.06.2010

<http://www.sporbilim.com>

[http://www.ajansbir.com/haber-17143---Turizme\\_Animator\\_destegi.html](http://www.ajansbir.com/haber-17143---Turizme_Animator_destegi.html) Erişim Mart 2010



## EKLER

### EK 1: ANKET FORMU

#### Değerli Konuğumuz.

**Animasyon;** insanların gönüllü olarak serbest zamanlarında katıldıkları ve kişisel doyum sağlayan bireysel ve grup olarak yapılan aktivitelerdir.

Bu anket çalışması, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında yapılmakta olan, “Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Animasyon Hizmetlerinin Yeterliliği Üzerine Bir Alan Çalışması” konulu yüksek lisans tezine veri toplama amacıyla düzenlenmiştir. Anket sorularına içtenlikle vereceğiniz cevaplar araştırmanın güvenilirliğini artıracaktır.

Değerli zamanınızı ayıracağınız için teşekkür eder, iyi tatiller dileriz.

Fettah TURAN

#### KİŞİSEL SORULAR

Aşağıdaki sorulara ait cevap seçeneklerinden en uygun olan birini işaretleyiniz.

##### 1. Cinsiyetiniz

- Erkek  
 Kadın

##### 2. Yaşınız?

- 25 yaş ve aşağısı  
 26 – 35 yaş arası  
 36–45 yaş arası  
 46–55 yaş arası  
 56 yaş ve üzeri

##### 3. Medeni durumunuz?

- Evli  
 Bekar

##### 5. Kimlerle birlikte tatil yapıyorsunuz?

- Ailemle ( çocukları ve eşi ile birlikte)  
 Arkadaşım (erkek – kız arkadaş)  
 Yalnız  
 Anne ve Babamla

##### 6. Tatil yerini seçerken nerelerden bilgi alıyorsunuz?

- Turizm acentelerinden  
 Daha önce o yerlerde tatil yapan kimselerden  
 Gazete, dergi, İnternet vb...  
 Diğer (lütfen yazınız).....

##### 7. Size göre gelir durumunuz aşağıdaki gruplardan hangisine girer?

- Üst gelir  
 Orta  
 Alt

##### 8. Konaklama yaptığınız otelde en çok hangi animasyon hizmetinden memnun kaldınız?

.....(lütfen yazınız)

##### 9. Tatil yapacağınız yerleri seçerken ne tür özellikleri tercih edersiniz?

- Deniz kenarı  
 Deniz kenarı ve ormanlık bölge  
 Deniz kenarı, ormanlık ve yüzme havuzlu  
 Deniz kenarı, ormanlık, yüzme havuzlu ve spor tesisli

##### 10. Mesleğiniz?

- Serbest meslek sahibi  
 Memur  
 İşçi  
 Öğrenci  
 İşsiz  
 Emekli  
 Ev Hanımı  
 Diğer

##### 11. Eğitim durumunuz

- İlköğretim  Lise  Üniversite  
 Lisansüstü  Doktora

##### 12. Bodrum yöresinde konaklama süreniz?

- 1,2 gün  3-4 gün  5-6 gün  
 7 gün ve daha fazla

##### 13. Bodrum yöresine daha önce tatil için gelmiş miydiniz?

- Evet  
 Hayır

##### 14. Otelde gerçekleştirilen animasyonlar tekrar aynı oteli tercih etmenizi etkileyecek mi?

- Evet  
 Hayır

Aşağıda verilen ifadelerden lütfen size uygun kutucuğu işaretleyerek belirtiniz.

Soru  
Numarası

**KONAKLAMA YAPILAN OTELDEKİ ANİMASYON HİZMETLERİNE İLİŞKİN  
genel İfadeler**

Tamamen  
katılmıyorum  
Katılıyorum  
Kararsızım  
Katılmıyorum  
Kesinlikle  
Katılmıyorum

- 1 Animasyonlar, cazibe özelliğine sahipti.
- 2 Animasyonlar, faydalılık özelliğine sahipti.
- 3 Animasyonlar, kolay elde edilebilirlik/ulaşılabilirlik özelliğine sahipti.
- 4 Animasyonlar, zaman açısından uygundu.
- 5 Animasyonlar, yer/mekan açısından uygundu.
- 6 Animasyonlar, dekor açısından uygundu.
- 7 Animasyonlar, animasyon araçları açısından uygundu.
- 8 Animasyonlar, güvenlik açısından uygundu.
- 9 Animasyonlar, hijyen açısından uygundu.
- 10 Animasyonlar, yaş grupları açısından yeterli ürün çeşitliliğine sahipti.
- 11 Animasyonlar, bireysel ihtiyaç farklılıkları açısından yeterli ürün çeşitliliğine sahipti.
- 12 Kültürel canlandırmalara ilişkin animasyonlar, gerçeklik/bilimsellik açısından uygundu.
- 13 Animasyonlarla ilgili bilgilendirmeler ve tanıtımlar yeterliydi.
- 14 Animasyonlar, ekstra harcama yapmamda etkili oldu
- 15 Otelde kalış süremi uzatmamda animasyon faaliyetlerinin etkisi oldu
- 16 Animasyonlar, konaklama yaptığım oteli benimsememde etkili oldu.
- 17 Animatörler mesleki bilgi açısından yeterliydi.
- 18 Animatörler mesleki beceri açısından yeterliydi.
- 19 Animatörler insani (beşeri) ilişkiler açısından yeterliydi.
- 20 Animatörler iletişim teknikleri açısından yeterliydi.
- 21 Animatörler işletmeyi temsil edebilme açısından yeterliydi.
- 22 Animatörler ülkeyi temsil edebilme açısından yeterliydi.

**2. Konaklama yaptığınız oteldeki animasyon etkinliklerine katılım şekliniz?**

- Daha çok izleyici olarak katıldım  
Daha çok aktif olarak katıldım  
Hem izleyici ve hem de aktif olarak katıldım  
İlgilimi çekmediği için katılmadım  
Fırsat bulamadığım için katılmadım  
Diğer (lütfen yazınız) .....

## **EK 2: Animasyon Mevzuat Taslağı**

### **YÖNETMELİK**

Kültür ve Turizm Bakanlığından:

Turizm Tesislerinde Yapılan Animasyon Faaliyetlerine İlişkin Yönetmelik

Kaynak: <http://www.animasyonforum.com/viewtopic.php?f=2&t=619> Erişim 18.06.2010

#### **BİRİNCİ BÖLÜM**

Amaç, Kapsam, Hukukî Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar

##### **Amaç**

Madde 1 – Bu Yönetmeliğın amacı, Belgeli Tesislerdeki animasyon faaliyetlerinin ve bu faaliyetlerin icracılarının niteliklerine ilişkin hususların belirlenmesi, denetlenmesi ve eğitimleri ile ilgili hususları düzenlemektir.

##### **Kapsam**

Madde 2 – Bu Yönetmelik, Belgeli Tesislerde geleneksel kültür unsurlarını içeren faaliyetler de dâhil olmak üzere gerçekleştirilen tüm animasyon faaliyetlerinin belirlenmesi, denetlenmesi ve bu faaliyet icracılarının sahip olması gereken nitelikler ile ilgili hususları kapsar.

##### **Dayanak**

Madde 3 – Bu Yönetmelik, 16.04.2003 tarihinde kabul edilen 4848 sayılı “Kültür ve Turizm Bakanlığı Teşkilât ve Görevleri Hakkındaki Kanun” un 2. Maddesinin (a), (b) ve (c) bentleri, 13. Maddesinin (f) bendi ile 12.03.1982 tarihinde kabul edilen 2634 sayılı “Turizmi Teşvik Kanunu”nun 2. Maddesi, 30. Maddesinin 1. fıkrası, 37. Maddesinin (A-2) ve (C-3). fıkraları uyarınca hazırlanmıştır.

##### **Tanımlar ve Kısaltmalar**

Madde 4 – Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Bakanlık: Kültür ve Turizm Bakanlığı’nı,
- b) Genel Müdürlük: Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü’nü,
- c) İl Müdürlüğü: İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nü,
- d) Değerlendirme Komisyonu: Animasyon Faaliyeti Değerlendirme Komisyonu’nu,
- e) Denetim Komisyonu: Animasyon Faaliyeti Denetim Komisyonu’nu,

- f) Animasyon: Bakanlıkça belgelendirilen işletmelerde konukların aktif ya da izleyici olarak katıldıkları tüm faaliyetleri,
- g) Animatör: Animasyon faaliyetinde bulunan ve Animatörlük Belgesi sahibi kişiyi,
- h) Çocuk Animatörü: Çocuklara yönelik bakım ve animasyon faaliyetlerinin programlanması ve uygulamasında görev alabilecek animatörü,
- i) Animatör Belgesi: Bu Yönetmeliğin “Animatör” bölümünde belirtilen koşullara haiz olan kişilere Değerlendirme Komisyonu tarafından verilen belgeyi,
- j) Animasyon Programı: Gerçekleştirilecek animasyon faaliyet detaylarını içeren ve Animasyon Faaliyeti Değerlendirme Komisyonu’na onaylanmak üzere sunulan belgeyi,
- k) Donanımlı Animasyon: Gerçekleştirilebilmesi için elektronik ya da insan sağlığına zarar verebilecek özelliklerdeki materyallere ihtiyaç duyulan animasyon faaliyetini,
- l) Belgeli Tesis: Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan “Turizm İşletme Belgesi” almış olan turizm işletmelerini,
- m) KPDS: Kamu Personeli Dil Sınavı’nı,
- n) ÜDS: Üniversitelerarası Dil Sınavı’nı,
- o) TOEFL: (Test of English as a Foreign Language) Yabancı Dil Olarak İngilizce Sınavı’nı ifade eder.
- p) IELTS: (International English Language Testing System) Uluslararası İngiliz Dili Test Sistemi)

## İKİNCİ BÖLÜM

Değerlendirme Komisyonu, Kuruluşu, Görevleri

Değerlendirme Komisyonu

Madde 5 – Belgeli Tesislerde gerçekleştirilen animasyon faaliyetleri programının bu yönetmelikte belirtilen koşullara uyumunu incelemek amacıyla İl Müdürlükleri bünyesinde Değerlendirme Komisyonu oluşturulur.

Madde 6 - Değerlendirme Komisyonu İl Müdürünün Başkanlığında,

- a) Konaklama İşletmeleri ile ilgili Sivil Toplum Kuruluşlarından en az bir kişi,
- b) Animasyon ile ilgili Sivil Toplum Kuruluşlarından en az bir kişi,
- c) Üniversitelerin, başvuruda bulunulan animasyon faaliyetlerinin içeriği ile ilgili bölümlerinden en az bir kişi,

d) Animasyon faaliyetinin içeriğine göre; Halk Oyunları Federasyonu, Kültür ve Turizm Bakanlığı Güzel Sanatlar Genel Müdürlüğü Sanat Toplulukları veya Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu Sanat Toplulukları'nın birinden en az bir kişi,

e) Donanımlı Animasyon uygulamalarında müracaat edilmek üzere İl Müdürlüğü tarafından görevlendirilmiş bir makine mühendisi olmak üzere en az beş kişi ile toplanır.

Madde 7 – Animasyon faaliyeti gerçekleştirecek olan Belgeli Tesisler ancak Değerlendirme Komisyonu'nca onaylanmış Animasyon Programlarını uygulayabilirler.

Madde 8 – Kişi, kuruluş veya Belgeli Tesis tarafından hazırlanan animasyon programları ve içerikleri Animatör Belgesi sahibi bir animatör ve Belgeli Tesis yetkilisinin imzası ile İl Müdürlüğü'ne iletilir. Söz konusu animasyon faaliyetlerinden programda imzası bulunan Animatör ile programın gerçekleştirildiği Belgeli Tesis sorumludur.

Madde 9 – İl Müdürlüğü'ne iletilen programlardan yönetmeliğe uygun olanlar, başvuru tarihinden itibaren bir ay içerisinde Değerlendirme Komisyonu'nca incelenerek, bu yönetmeliğin üçüncü ve dördüncü bölümlerinde belirtilen maddelere uygun bulunanlar onaylanır.

### ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

#### Animatör

Madde 10 – Belgeli Tesislerde animasyon faaliyeti gerçekleştirecek kişilere Yönetmeliğin 11. veya 12. Maddesinde belirtilen nitelikleri sağladıklarında Animatör Belgesi verilir.

Madde 11 - Animatörlük Belgesi verilecek kişilerde aranan nitelikler;

a) Lise veya dengi okul mezunu olanlar için; icra edeceği faaliyetle ilgili eğitim veren bir liseden mezun olmak ya da icra edeceği faaliyetlerle ilgili yurtiçi veya yurtdışında herhangi bir kurum/kuruluştan eğitim aldığını belgelemek,

b) Lisans ya da önlisans mezunu olanlar için; üniversitelerin Güzel Sanatlar, Konservatuar, Beden Eğitimi ve Spor, Turizm Animasyonu, Rekreasyon ve Turizm bölümlerinin birinden mezun olmak ya da icra edeceği faaliyetlerle ilgili yurtiçi veya yurtdışında bir üniversiteden eğitim aldığını belgelemek,

c) T.C. Uyruklu olmayan animatör adayları hariç olmak üzere en az bir yabancı dil bildiğini belgelemek. Belgelemede kabul edilecek sınavlar ve puan barajları; başvuru tarihinden en fazla iki yıl öncesinde KPDS ve ÜDS'den en az 50, Bilgisayar Temelli TOEFL'dan en az 153, Eski sistem TOEFL'dan en az 477 ve IELTS'den en az 5,5 puan almış olmaktadır.

d) T.C. uyruklu olmayan adaylar için; iyi bir şekilde Türkçe konuşabildiğini belgelemek. Üniversitelerin Türkçe Yeterlilik Sınavları ile Yabancı Uyruklu Öğrenci Sınavı, Türk Cumhuriyetleri ile Türk ve Akraba Toplulukları Sınavı ve Yurtdışında Çalışanların Çocukları İçin Yükseköğretime Giriş Sınavlarının Türkçe bölümlerinden, başvuru tarihinden en fazla iki yıl öncesinde aldıkları en az B seviyesindeki sınav sonuç belgeleri kabul edilecektir.

Madde 12 – Çocuk Animatörü Belgesi verilecek kişilerde aranan nitelikler;

a) Lise veya dengi okul mezunu olanlar için; liselerin çocuk gelişimi ile ilgili programlarından mezun olmak ya da çocuk gelişimi ile ilgili yurtiçi/yurtdışında herhangi bir kurum/kuruluştan eğitim aldığını belgelemek,

b) Lisans ya da önlisans mezunu olanlar için; üniversitelerin Çocuk Gelişimi ve Eğitimi ile ilgili bölümlerinden ya da Turizm Animasyonu konusunda lisan düzeyinde eğitim veren bölümlerinden mezun olmak veya çocuk gelişimi ile ilgili yurtiçi/yurtdışında herhangi bir kurum/kuruluştan eğitim aldığını belgelemek.

Madde 13 – 11. veya 12. Madde’de belirtilen niteliklere haiz Animatör adayları, Animatör Belgelerini almak üzere faaliyette bulunacakları şehirdeki İl Müdürlüğüne aşağıda belirtilen belgeler ile müracaat ederler.

a)Lise ya da üniversite mezuniyet belgesi,

b)Üniversite ya da liselerin faaliyet ile ilgili bölümlerinden mezun olmayanlar, için, icra edecekleri faaliyetle ilgili eğitim alındığını belirtilen belge.

c)T.C. uyruklu olmayan animatör adayları hariç olmak üzere, yabancı dil yeterlilik belgesi,

d)Nüfus cüzdanı ya da pasaport fotokopisi,

e)4 adet vesikalık fotoğraf

Madde 14 - Değerlendirme Komisyonu’nca 11. ve 12. Maddelerde belirtilen nitelikleri sağladıkları tespit edilen adayların listesi İl Müdürlüğüne ilan edilerek bir örneği Genel Müdürlüğe gönderilir. Listede adı geçen adayların Animatör Belgeleri Genel Müdürlük tarafından hazırlanarak hak sahiplerine iletilir.

Madde 15 – İlk kez Animatör Belgesi alan kişilerin belgelerinin geçerli olabilmesi için düzenlenecek Eğitim Programı’na katılmaları ve belgelerine bandrollerini almaları gerekmektedir.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### Eğitim Programı

Madde 16 – Animatörlük Belgesi’ne sahip olanlar her yıl Ocak ayında Genel Müdürlük tarafından düzenlenen eğitim programına katılmak zorundadırlar.

Madde 17 – Eğitim programına katılmayan Animatörler, eğitime katılmadıkları yıl içerisinde herhangi bir Belgeli Tesisin animasyon faaliyetlerinden sorumlu olarak çalışamazlar.

Madde 18 – Ocak ayında gerçekleştirilecek olan Eğitim Programı'nın yeri, tarihi ve ders konuları bir önceki yılın Aralık ayında Genel Müdürlüğün web sayfasında ilan edilir ve İl Müdürlüklerine duyurulur.

Madde 19 – Eğitimler; Türk Kültürü, Somut Olmayan Kültürel Miras, Turizm, Animasyon, Animasyon Çeşitleri ve Animasyon Faaliyetlerinin Turizme etkisi vb. konularından oluşur.

Madde 20 – Eğitim programı katılımcılarının Animatör Belgeleri bir sonraki seminer dönemine kadar geçerlidir.

Madde 21 – Eğitime katılanların Animatör belgeleri, bandrol uygulamasına tabi tutularak kişinin eğitim programına katıldığı Genel Müdürlük tarafından onaylanır.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### Animasyon

Madde 22 – Belgeli Tesisler, ancak Animasyon Faaliyeti Değerlendirme Komisyonu tarafından Animasyon Onay Belgesi verilmiş animasyon programlarını uygulayabilirler. Söz konusu programlar Animasyon Belgesine sahip en az bir Animatörün sorumluluğunda yürütülür.

Madde 23 – UNESCO ile imzalanan Somut Olmayan Kültürel Mirasın Korunması Sözleşmesi gereğince oluşturulan ve güncel hali Genel Müdürlüğün web sayfasında yayınlanan Somut Olmayan Kültürel Miras Temsil Listesi ile Ulusal Somut Olmayan Kültürel Miras Envanter Listesi'nde yer alan unsurları içeren ve Türk Kültür ve Sanatının yansıtıldığı animasyon programlarında, bu unsurların bozulmasına, yok olmasına, yıkılmasına yol açacak nitelikteki faaliyetlere yer verilemez. Söz konusu liste ve envanterde yer alan kültürel öğelerin güncel uyarlamalarını içeren tasarımlar, orijinallerinden farklı olduklarını belirtecek şekilde isimlendirilecektir.

Madde 24 – Uluslararası kültürlerin yansıtıldığı animasyon faaliyetlerinde söz konusu kültürlerin bozulmasına, yok olmasına ve yıkılmasına yol açacak nitelikte faaliyetlere yer verilemez.

Madde 25 – Belgeli Tesislerde, Kültür ve Turizm Bakanlığınca her yıl yayınlanan Türkiye tanıtım filmlerinden, içinde bulunulan yıla ait olanların günde en az bir kez olmak üzere animasyon faaliyetleri öncesinde ve teknik imkânlar dâhilinde otel odalarındaki televizyonların bir kanalında sürekli olarak gösterimi zorunludur.

Madde 26 – Animasyon faaliyetleri esnasında oluşturulan tanıtım ve satış standlarında sergilenen ürünler, ağırlıklı olarak Türk kültürünü yansıtan özgün ürünlerden oluşacaktır. Bu ürünlerden söz konusu animasyon faaliyetinin içeriğine aykırı olanlar farklı bir mekân ve zamanda sergilenecektir.

Madde 27 – Animasyon gruplarında en az bir kişinin Sağlık Bakanlığı tarafından onaylı “İlkyardımcı Sertifikası”na sahip olması zorunludur.

Madde 28 – Belgeli Tesislerdeki animasyon faaliyetlerinde kullanılacak köpük makinesi, plastik oyunlar vb. teknik malzemelerin kalite yönetimi ve CE Sertifikasına sahip olması, söz konusu ürünleri kullananların ürünün türüne göre kullanıcı sertifikasına sahip olmaları ve malzemenin rutin bakımının yapılmış olduğunu Animasyon Faaliyeti Denetim Komisyonu’na yapılan denetimlerde belgelemeleri zorunludur.

Madde 29 – Animasyon faaliyetinde bulunan Belgeli Tesislerde söz konusu faaliyetler ile ilgili şikâyetlerin iletileceği, Belgeli Tesisin bağlı olduğu İl Müdürlüğü e-posta adresinin konuklar tarafından görülebilecek şekilde sergilenmesi zorunludur.

Madde 30 – Belgeli Tesislerde, çocuklara yönelik bakım ve animasyon faaliyetlerinde görev alacak kişilerin Çocuk Animatörü Belgesi sahibi olması zorunludur.

## ALTINCI BÖLÜM

### Denetim

Madde 31 – Bakanlık, Belgeli Tesislerde animasyon kapsamındaki tüm faaliyetleri ve Animatörleri denetler ve düzenlenmesine ilişkin uygulama esaslarını yayınlar.

### Denetim Komisyonu

Madde 32 – Belgeli Tesislerde düzenlenen animasyon faaliyetlerinin onaylanmış olan Animasyon Programına uygunluğunu denetlemek üzere İl Müdürlüğü tarafından bir Denetim Komisyonu oluşturulur.

Madde 33 – Denetim Komisyonu; İl Müdürlüğü’nde en az şube müdürü pozisyonunda görev alan personelin başkanlığında,

- a) İl Müdürlüğüne görevlendirilen bir makina mühendisi,
- b) Halk Oyunları Federasyonu veya Kültür ve Turizm Bakanlığı Güzel Sanatlar Genel Müdürlüğü Sanat Toplulukları veya Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu Sanat Topluluklarının birinden en az bir sanatçı,
- c) Animasyon ile ilgili Sivil Toplum Kuruluşlarından veya Otelcilik konusunda faaliyette bulunan meslek örgütlerinin herhangi birinden bir kişi olmak üzere, en az dört kişiden oluşur.



Madde 34 – Denetim Komisyonu, gerek gördüğü zamanlarda ve şikâyet üzerine denetim gerçekleştirir.

Madde 35 – Denetim Komisyonu animasyon faaliyeti uygulayan belgeli işletmeler ile bu işletmelerde çalışan animatörleri denetleme hakkına haizdir. Bu hususlara uymayan durumlara haiz Belgeli Tesisler hakkında tutanak tutularak gerekli işlem yapılır.

Madde 36 – Yıl içerisinde illerde yapılan denetim faaliyetleri, istatistikî bir rapor haline getirilerek İl Müdürlükleri tarafından Aralık ayında Genel Müdürlüğe gönderilir.

Animatörlere Yönelik Yaptırımlar ve Animatörlük Belgesinin İptali

Madde 37 – Eğitim Programına katılmadan animatörlük faaliyetinde bulunan animatörler sonraki eğitim dönemine kadar animasyon faaliyetlerinde çalışamazlar.

Madde 38 – Eğitim Programına katılmadığı halde animasyon faaliyetlerinde çalıştığı tespit edilen animatörlere ihtar cezası verilir.

Madde 39 – Animasyon Programı Onay Belgesi bulunmayan animasyon faaliyetlerinde görev alan animatörlere ihtar cezası verilir.

Madde 40 – İhtar sayısı 3'e (üç) ulaşan animatörlerin Animatörlük Belgesi iptal edilir. Animatörlük Belgesi iptal edilenler yeni bir Animatörlük Belgesi almak üzere başvuruda bulunamazlar.

Belgeli Tesislere Yönelik Yaptırımlar

Madde 41 – Aşağıdaki durumların Animasyon Denetim Komisyonu tarafından tespit edilmesi durumunda Belgeli Tesise, 2634 sayılı kanunun ilgili maddeleri uyarınca cezai yaptırım uygulanır.

- a)Tesisin animasyon onay belgesinin bulunmaması,
- b)Uygulanan animasyon faaliyetinin, onaylanan animasyon programından farklı olması,
- c)Tesiste animasyon faaliyetinden sorumlu belgeli bir animatörün bulunmaması,
- d)Donanımlı animasyon faaliyetlerinde kullanılan ekipmanın sertifika ve bakım belgelerinin ibraz edilememesi,
- e)Çocuklara yönelik bakım animasyon faaliyetlerinde görev alan kişilerin çocuk animatörü belgesinin bulunmaması,
- f)Animasyon faaliyetinde bulunanlar arasında Sağlık Bakanlığı'ndan onaylı "İlkyardımcı Sertifikası" sahibi bir çalışan bulunmaması,
- g)Animasyon faaliyetleri öncesinde Türkiye tanıtım filmlerinin gösteriminin yapılmaması,
- h)Merkezi TV sisteminin bulunduğu tesislerde Türkiye tanıtım kanalı bulunmaması,
- i)Şikâyetler için kullanılacak İl Müdürlüğü e-posta adresinin görünür bir biçimde asılmaması,
- j)Tanıtım ve satış standlarında sergilenen ürünlerin özgün Türk kültürünü yansıtmaması.

## YEDİNCİ BÖLÜM

### Çeşitli ve Son Hükümler

#### Düzenleme Yetkisi

Madde 42 – Bakanlık bu Yönetmeliğin uygulanmasını sağlamak üzere her türlü alt düzenlemeyi yapmaya yetkilidir.

#### Yürürlük

Madde 43 – Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### Yürütme

Madde 44 – Bu yönetmelik hükümlerini Kültür ve Turizm Bakanı yürütür.

Kaynak: <http://www.animasyonforum.com/viewtopic.php?f=2&t=619> Erişim 18.06.201

## EK 2: ANİMATÖRLÜK MESLEK STANDARTLARI

Animatörlük örgün bir eğitim programı içine ilk kez 2005–2006 eğitim öğretim yılı içinde alındığından ve istihdam alanlarında akıcı ve birden fazla yabancı dil gerektirdiği için, mesleği Türkiye’de yerli animatörlerin yanı sıra yabancı uyruklu animatörler de icra etmektedir. Bunların içinde başta Rus, Faslı, Tunuslu ve Cezayirli’ler gelmektedir. Türk vatandaşları içinde genellikle Turizm ve Otelcilik eğitimi alanlar tercih edilmektedir. Meslek elemanları tatil bölgelerindeki konaklama tesisleri başta olmak üzere, seyahat acenteleri eğlence/ gösteri merkezleri ve temalı parklarda istihdam edilmektedir. Meslek bugün ve gelecekte oldukça popüler durumdadır.

**Spor Animatörü Meslek Standardı** (Kaynak: [www.megep.meb.gov.tr](http://www.megep.meb.gov.tr))

KULLANILAN ARAÇ, GEREÇ VE DONANIMLAR			
KULLANILAN ARAÇ VE DONANIMLAR		KULLANILAN GEREÇLER	
1.	Akıllı Yazı Tahtası	1.	Abiye ( Elbise )
2.	Ampfilikatör	2.	Allık
3.	Askı	3.	Amerikan Fermuarı
4.	Askılık	4.	Ataç
5.	Ayna	5.	Ayaklı Yaz Boz Tahtası
6.	Bilgisayar	6.	Bale Elbisesi
7.	Boya Fırçası	7.	Bale Pabucu
8.	Boya Rulosu	8.	Bant
9.	Buharlı Ütü	9.	Beyaz Gömlek

10.	Buzdolabı	10.	Beyaz Pantolon
11.	Çekiç	11.	Boş Cd
12.	Dekor Zimba Makinesi (Tacker)	12.	Boş Dvd
13.	Dekupaj testeresi	13.	Boş Md Diski
14.	Dijital Ses İşlemcisi	14.	Boya
15.	Dikiş Makinesi	15.	Cd kalemi
16.	Dj Mikseri	16.	Ceket
17.	Dj Monitörü	17.	Cetvel
18.	Djital uydu	18.	Çengelli İğne
19.	Dvd Oynatıcı	19.	Çivi
20.	Elektronik Malzeme Tamir Çantası	20.	Çizgi roman kahramanları
21.	Fırça (Saç)	21.	Daksil
22.	Fön Makinesi	22.	Dans Ayakkabısı
23.	Head set mikrofon	23.	Dekorasyon Boyası
24.	Hesap makinası	24.	Delgeç
25.	Hoparlör Çeşitleri	25.	Diş Boyası
26.	Kablolu Mikrofon	26.	Dudak Kalemi
27.	Kar Makinası	27.	Düğme
28.	Kargaburun	28.	Eldiven
29.	Keser	29.	Erkek Ayakkabısı
30.	Klasik Müzikaller Müzik Arşivi	30.	Etek
31.	Klasik Müzikaller Video Arşivi	31.	Evrak Klasörü
32.	Kompresör	32.	Eyeliner
33.	Kompresör Tabancası	33.	Fes
34.	Korniş	34.	Fileli Çorap
35.	Kostüm Dolabı	35.	Fon Kartonu
36.	Kostüm Mankeni	36.	Fondoten
37.	Kova	37.	Fondoten Süngeri
38.	Makas	38.	Foter Şapka
39.	Makyaj Tezgahı	39.	Frak
40.	Masa	40.	Göz Farı
41.	Matkap	41.	Göz Kalemi
42.	Metre	42.	Hasır Şapka
43.	Moving Head	43.	Hayvan Figürü Kostümü
44.	Overlok Makinesi	44.	Islak Mendil
45.	Par 56	45.	İğne
46.	Par 64	46.	İnce Çorap
47.	Payetli (Pullu) Kumaş	47.	İngiliz Melon Şapka
48.	Pense	48.	İplik
49.	Perde Makarası	49.	İspanyol Etek
50.	Peruk Mankeni	50.	İspanyol Gömlek
51.	Pil Şarj Cihazı	51.	İspanyol Pantolon

52.	Profesyonel cd çalar	52.	Kabere Şapkası
53.	Profesyonel Müzik Programı	53.	Kablo
54.	Profesyonel Pikap	54.	Kağıt çeşitleri
55.	Projeksiyon Cihazı	55.	Kahraman Figürü Kostümü
56.	Projeksiyon Perdesi	56.	Kalemtraş
57.	Profesyonel Md Player	57.	Kaptan Şapkası
58.	Sahne Perdesi	58.	Kareli Gömlek
59.	Sahne Platformu	59.	Kasket
60.	Sandalye	60.	Koli Bandı
61.	Saten Kumaş	61.	Konnektör
62.	Ses Efekt Cihazı	62.	Kontrplak
63.	Sis Makinası	63.	Korsan Gömleği
64.	Skarpile	64.	Korsan Pantolonu
65.	Spiral Makinesi	65.	Korsan Şapkası
66.	Stüdyo Mikseri	66.	Kowboy Çizmesi
67.	Sub Bass	67.	Kowboy Gömleği
68.	Sunta Kesme Makinesi	68.	Kowboy Şapka
69.	Süpürge	69.	Kravat
70.	Şaka Malzemeleri	70.	Kurşun Kalem
71.	Takip Işığı	71.	Küp Strafor
72.	Televizyon	72.	Makyaj Fırçası
73.	Telsiz Mikrofon	73.	Makyaj Temizleme Kremi
74.	Tornavida	74.	Makyaj Temizleme Sütü
75.	Törpü	75.	Markör Kalem
76.	Ütü Masası	76.	Markör Silgisi
77.	Yaka Mikrofonu	77.	Maske
78.	Yan Keski	78.	Maske Kremi (Latex)
79.	Zımpara Makinesi	79.	Mayolar
		80.	Mexican Şapka
		81.	Mukavva
		82.	Oje
		83.	Oryantal Kostümü
		84.	Oyuncak Tabanca
		85.	Palyaço Ayakkabısı
		86.	Palyaço Kostümü
		87.	Pamuk
		88.	Pantolon Fermuarı
		89.	Papyon
		90.	Par Renk Filtresi
		91.	Pelerin
		92.	Peruk
		93.	Pil çeşitleri
		94.	Plastik Dosya
		95.	Pudra

	96.	Raptiye
	97.	Rimel
	98.	Ruj
	99.	Saç Fırçası
	100.	Saç Jölesi
	101.	Saç Spreyi
	102.	Saç Tokası
	103.	Sakal-Bıyık Yapıştırıcısı
	104.	Saten Alçı
	105.	Sekreterlik
	106.	Silgi
	107.	Silikon
	108.	Silindir Şapka
	109.	Sis likiti
	110.	Siyah Gömlek
	111.	Siyah Pantolon
	112.	Smokin
	113.	Sprey Saç Boyası
	114.	Strech Folio
	115.	Strech Tulum
	116.	Su Kontrplak
	117.	Sunta
	118.	Şalvar
	119.	Takma Bıyık
	120.	Takma Diş
	121.	Takma Kirpik
	122.	Takma Sakal
	123.	Takma Tırnak
	124.	Tayt
	125.	Tiner
	126.	Toplu İğne
	127.	Topuklu Bayan Ayakkabısı
	128.	Tutkal
	129.	Tuvalet ( Elbise )
	130.	Tükenmez Kalem
	131.	Vida
	132.	Yağlı Boya
	133.	Yapıştırıcı çeşitleri
	134.	Yelek
	135.	Yöresel Kıyafetler
	136.	Yüz Boyası
	137.	Zimba makinası
	138.	Zimba Teli

## **GENEL BİLGİ BECERİLER**

1. Açık alanlardaki spor aktiviteleri bilgisi
2. Açık ve kapalı alanlarda yürütülen spor faaliyetlerini yapabilme becerisi
3. Açık alanlardaki oyun aktiviteleri bilgisi
4. Açık ve kapalı alanlarda yürütülen oyun aktivitelerini yapabilme becerisi
5. Animasyon programı bilgisi
6. Animasyon masası işlemleri bilgisi
7. Animasyonda kullanılan araç, gereç ve ekipman bilgisi
8. Arşivleme ve dosyalama bilgisi
9. Beden dili bilgisi
10. Bilgi analizi yeteneği
11. Bireysel ve takım sporları bilgisi
12. Dans etme becerisi
13. Dekor ve Aksesuarları bilgisi
14. Diksiyon becerisi
15. Drama bilgi ve becerisi
16. Esprî yapabilme becerisi
17. İletişim ve İnsan İlişkileri bilgi ve becerisi
18. Genel turizm bilgisi
19. Güvenlik bilgisi
20. İnsan psikolojisi bilgisi
21. Kapalı alanlardaki spor aktiviteleri bilgisi
22. Kapalı alanlardaki oyun aktiviteleri bilgisi
23. Konuk tipleri ve davranışları bilgisi
24. Konukları analiz etme yeteneği
25. Kostüm ve Aksesuarlar bilgisi
26. Makyaj bilgisi
27. Masa oyunları bilgisi
28. Mikrofon Kullanma bilgi ve becerisi
29. Organizasyon bilgi ve becerisi
30. Reklam ve tanıtım bilgisi
31. Temel matematik bilgisi
32. Turizm işletmeleri bilgisi
33. Sahne aktiviteleri bilgisi
34. Sağlık ve temizlik bilgisi
35. Stretching bilgisi
36. Ses-Işık Sistemleri bilgisi
37. Uluslararası farklı kültürleri tanıma bilgisi
38. Yabancı dil bilgisi
39. Yaratıcılık becerisi
40. Yoga bilgisi
41. Yüz ve Vücut Boyama bilgisi
42. Yüzme bilgisi

## **GENEL TUTUM VE DAVRANIŞLAR**

1. Açık fikirli olmak
2. Başkalarının fikirlerine saygılı olmak
3. Çalışkan olmak
4. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak

5. Dedikodu yapmamak
6. Dış görünüşe özen göstermek
7. Dikkatli olmak
8. Disiplinli olmak
9. Dürüst olmak
10. Düzenli olmak
11. Eleştirilere açık olmak
12. Empati sahibi olmak
13. Etkili ve güzel konuşmak
14. Güler yüzlü olmak
15. Görgülü olmak
16. Güvenilir olmak
17. Hoşgörülü ve iyimser olmak
18. İdealist olmak
19. İleri görüşlü olmak
20. İlkeli olmak
21. İnsan ilişkilerine özen göstermek
22. İnisiyatif sahibi olmak
23. İş disiplinine sahip olmak
24. İş güvenliğine dikkat etmek
25. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
26. İşyerine ait araç, gereç ve ekipmanların kullanımına özen göstermek
27. Kaliteye dikkat etmek
28. Kararlı olmak
29. Kendine güven duymak
30. Kişisel fikirlerini misafirlere yansıtmamak
31. Mantıklı düşünmek
32. Meslek ahlakına sahip olmak
33. Misafirperver olmak
34. Nazik olmak
35. Objektif olmak
36. Pratik olmak
37. Planlı ve organize olmak
38. Rasyonel olmak
39. Sabırlı olmak
40. Sır saklamak
41. Soğukkanlı olmak
42. Sorumluluk sahibi olmak
43. Temiz ve bakımlı olmak
44. Titiz olmak
45. Tutarlı olmak
46. Uyumlu olmak
47. Verimli olmak
48. Yeniliklere açık olmak
49. Zamanı iyi kullanmak

### **SIK, ZOR ve ÖNEMLİ İŞLEMLER**

Çalışma grubu mesleğe ait işlemleri belirleyerek işlemler arasından sık yapılan, zor ve önemli işlemleri anket yöntemiyle tespit etmiştir. Tespit edilen bu işlemler; Eğitim programlarının daha detaylı hazırlanması amacına yöneliktir.

### **İŞLEM NO SIK YAPILAN İŞLEMLER**

1. A02 Departman toplantılarına katılmak
2. A03 Kişisel bakım yapmak
3. A04 Konuk profilleri hakkında bilgi sahibi olmak
4. B01 Aktivite alanını hazırlamak
5. B03 Reklam ve tanıtım faaliyetlerini yürütmek
6. B07 Aktivitelerin provası yapmak
7. B09 Aktivite materyali hazırlamak
8. C01 Konuk katılımını teşvik etmek
9. C02 Katılımcı sayısını tespit etmek
10. C03 Aktivite kuralları hakkında bilgi vermek

### **ZOR İŞLEMLER**

1. B02 Güvenlikle ilgili önlemleri almak
2. B04 Işık sistemlerinin kurulumuna ve kaldırılmasına yardım etmek
3. B05 Ses sistemlerinin kurulumuna ve kaldırılmasına yardım etmek
4. B06 Görüntü sistemlerinin kurulumuna ve kaldırılmasına yardım etmek
5. D16 Program hakkında rapor (yazılı enformasyon) vermek
6. E02 Kostüm hazırlamak
7. E03 Kostüm toplamak
8. E04 Kostümlerin bakım-onarım ve temizliğini yapmak
9. F01 Dekorun bakım ve onarımını yapmak
10. F02 Dekorun kurmak

### **ÖNEMLİ İŞLEMLER**

1. C04 Katılımcıları aktivite alanına götürmek
2. C05 Takımları oluşturmak
3. D01 İşletmedeki diğer animasyon faaliyetlerine yardımcı olmak
4. D02 Sunuş yapmak
5. D03 Mikrofon kullanmak
6. D04 Gösterilerde rol almak
7. D05 Dans Etmek
8. D06 Gösterinin planlanan kurgu içerisinde akmasını sağlamak
9. D07 Seyirci katılımını teşvik etmek
10. D09 Aktivite hakemliği yapmak

### **MESLEK TANITIM BİLGİLERİ**

#### **MESLEĞİN MEVCUT DURUMU ve GELECEĞİ**

Animatörlük örgün bir eğitim programı içine ilk kez 2005–2006 eğitim öğretim yılı içinde alındığından ve istihdam alanlarında akıcı ve birden fazla yabancı dil gerektirdiği için, mesleği Türkiye’de yerli animatörlerin yanı sıra yabancı uyruklu animatörler de icra etmektedir. Bunların içinde başta Rus, Faslı, Tunuslu ve Cezayirliiler gelmektedir. Türk vatandaşları içinde genellikle Turizm ve Otelcilik eğitimi alanlar tercih edilmektedir. Meslek elemanları tatil bölgelerindeki konaklama tesisleri başta olmak üzere, seyahat acenteleri eğlence/ gösteri merkezleri ve temalı parklarda istihdam edilmektedir. Meslek bugün ve gelecekte oldukça popüler durumdadır.

#### **MESLEKLE İLGİLİ YASAL DÜZENLEMELER:**

4857 Sayılı İş Kanunu



5362 Sayılı Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşları Kanunu  
4702 Sayılı Çıraklık ve Meslek Eğitim Kanunu

### **İŞBİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞTIĞI MESLEKLER:**

Meslek elamanları işletme kapasitesine göre, eğlence müdürü veya şef animatörün yardımcısı olarak çalışmaktadır. Meslek elemanı mesleğini yürütürken, Turist Rehberleri, Resepsiyon Elemanı, Koreograf, Müzisyen, Ressam, Heykeltıraş, Rezervasyon Elemanı, DJ, Tur Operasyon görevlisi, Kuaför, Terzi, Marangoz, Makyöz, Ses ve Işık sistemleri görevlileriyle iletişim halindedir. Turizm işletmelerinde(konaklama tesisleri ve seyahat acenteleri) ve eğlence tesislerindeki idari ve teknik tüm personel ile işbirliği halinde çalışması gerekmektedir.

### **MESLEĞİN DİĞER İSİMLERİ:**

Meslek elemanı tüm işletmelerde "Animatör" olarak anılmaktadır.

### **MESLEKİ HASTALIK RİSKLERİ**

Varis ve bel ağrıları ve kalabalık ortamlar nedeniyle virütik hastalıklar (Hepatit vb.)

### **MESLEĞİN GEREKTİRDİĞİ ÖZELLİKLER**

Sır saklayabilen, sorumluluk sahibi, düzgün ve akıcı bir dille Türkçe ve birden fazla yabancı dil konuşabilen, nazik, güler yüzlü, problemler karşısında çabuk ve doğru karar verebilen, kolay ve doğru iletişim kurabilen yaratıcı ve girişken kimseler olmaları gerekir.

### **EĞİTİM VE KARIYER İMKÂN LARI**

Bu mesleğin 4 seviyedeki eğitimi meslek liselerinde verilmektedir. Daha üst seviyedeki eğitimi için ise lisans eğitimi olarak üniversitelerin Turizm Eğitimi ve Sahne Sanatları ile ilgili bölümleri, meslek yüksek okullarının Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik bölümleri ile Rekreasyon bölümlerinde eğitim olanakları sağlanmalıdır. Kariyer imkanları olarak, özellikle resort konaklama işletmelerinde Eğlence departmanı müdürü olarak çalışabileceklerdir. Ayrıca sayılan alanlarda yüksek lisans olanaklarından da faydalanabilmelidirler.

### **ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI**

Animatör konaklama tesisi, seyahat acentası, temalı park, gösteri merkezleri gibi yerlerdeki, izleyicilerle iletişim halinde, izleyicilerinde katılımı ile ya da bir izleyici topluluğunun karşısında görev yapar. Çalışma ortamı, provalarını yapabilmeye imkan verecek ve aktiviteler sırasında kullanabileceği spor ve oyun araçları, ışık ve ses cihazları donanımı v.b. olmasını gerektirmektedir. Açık ve kapalı alanlarda çalışır. Çalışma saatleri uzun ve düzensizdir. Birlikte çalıştığı amirinin ve bağlı olduğu tesisin iş yoğunluğuna bağlı olarak hafta sonu veya akşam geç saatlere kadar çalışma söz konusu olabilir.

### **ÇALIŞMA ALANLARI VE İŞ BULMA İMKANLARI**

Önemi ve etkinliği giderek artan bir meslek olduğundan iş bulma olanağı oldukça geniştir. Özellikle konaklama işletmelerinde, seyahat acentalarında, bağımsız gösteri merkezlerinde, temalı parklarda animatöre ihtiyaç duyulmaktadır. Özellikle yurtdışı bağlantılı çalışan işyerleri, yabancı dil bilen, girişken yapıya sahip, disiplinli çalışabilecek nitelikli animatörü çalıştırmaktadırlar.

## MESLEĞİN ULUSLAR ARASI SINIFLAMALARI

Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması ( ISCO 88) : 3474

Uluslararası Eğitim Standartları Sınıflaması ( ISCET) : 812

### SAHNE ANİMATÖRÜ MESLEK STANDARDI

GÖREVLER		İŞLEMLER	
	<b>MESLEK ADI: SAHNE ANİMATÖRÜ</b>		
	<b>MESLEK ELEMANININ TANIMI:</b> Konaklama tesisleri, temalı parklar, gösteri merkezleri ve eğlence tesisleri gibi işletmelerde, konukların zamanlarını kültürel ve eğlenceli aktivitelerle geçirmelerini sağlayacak, açık ve kapalı alanlardaki sahne animasyon aktivitelerini yürütme bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir.		
A	ÖN HAZIRLIK YAPMAK	A01	Diğer departmanlarla işbirliği yapmak
		A02	Departman toplantılarına katılmak
		A03	Kişisel bakım yapmak
		A04	Konuk profilleri hakkında bilgi sahibi olmak
B	PROGRAMLAR İÇİN ÖN HAZIRLIK YAPMAK	B01	Aktivite alanını hazırlamak
		B02	Güvenlikle ilgili önlemleri almak
		B03	Reklam ve tanıtım faaliyetlerini yürütmek
		B04	Işık sistemlerinin kurulumuna ve kaldırılmasına yardım etmek
		B05	Ses sistemlerinin kurulumuna ve kaldırılmasına yardım etmek
		B06	Görüntü sistemlerinin kurulumuna ve kaldırılmasına yardım etmek
		B07	Aktivitelerin provası yapmak
		B08	Aktivite materyallerinin teminini sağlamak
		B09	Aktivite materyali hazırlamak
C	AKTİVİTEYE	C01	Konuk katılımını teşvik etmek

	GÖRE GRUBU ORGANİZE ETMEK	C02	Katılımcı sayısını tespit etmek
		C03	Aktivite kuralları hakkında bilgi vermek
		C04	Katılımcıları aktivite alanına götürmek
		C05	Takımları oluşturmak
D	PROGRAMI YÜRÜTMEK	D01	İşletmedeki diğer animasyon faaliyetlerine yardımcı olmak
		D02	Sunuş yapmak
		D03	Mikrofon kullanmak
		D04	Gösterilerde rol almak
		D05	Dans Etmek
		D06	Gösterinin planlanan kurgu içerisinde akmasını sağlamak
		D07	Seyirci katılımını teşvik etmek
		D08	Gösteri Jürisini tespit etmek
		D09	Aktivite hakemliği yapmak
		D10	Katılımcı tanıtımı yapmak
		D11	Spor ve oyun aktivitelerini uygulamak
		D12	Ödül vermek
		D13	Kulüp dansı yapmak ve yaptırmak
		D14	Çalışma alanını temizlemek
		D15	Aktivite malzemelerinin bakım, onarım ve temizliğini yapmak
		D16	Program hakkında rapor (yazılı enformasyon) vermek
		D17	Gösteri arşivi tutmak
		D18	Meslek etiği gereklerine uymak
E	KOSTÜM İLE İLGİLİ İŞLEMLERİ YÜRÜTMEK	E01	Kostüm seçmek
		E02	Kostüm hazırlamak
		E03	Kostüm toplamak
		E04	Kostümlerin bakım-onarım ve temizliğini yapmak
		E05	Kostümleri uygun ortamda saklamak
F	DEKOR MALZEMELERİNİ HAZIRLAMAK	F01	Dekorun bakım ve onarımını yapmak
		F02	Dekoru kurmak
		F03	Dekoru toplamak
G	MAKYAJ MALZEMELERİNİ HAZIRLAMAK	G01	Makyaj malzemelerini sınıflandırmak
		G02	Makyaj malzemeleri belirlemek
		G03	Show makyajı yapmak
		G04	Makyaj temizlemek
		G05	Makyaj malzemelerinin bakımını yapmak
H	KONUK İLİŞKİLERİNİ YÜRÜTMEK	H01	Konukları karşılamak
		H02	Konuk tiplerine(profiline) göre davranmak
		H03	Konuklara işletme hakkında bilgi vermek
		H04	Konuklara çevre hakkında bilgi vermek
		H05	Konuk istek ve şikayetleriyle ilgilenmek
		H06	Konuk isteklerini tespit etmek

		H07	Konuğun sorununa çözüm bulmak
		H08	Aktiviteleri değerlendirmek
		H09	İletişim tekniklerini doğru kullanmak
I	MESLEKİ GELİŞİM FAALİYETLERİNİ YÜRÜTMEK	I01	Mesleği ile ilgili gelişmeleri takip etmek
		I02	Kurs ve seminerlere katılmak
		I03	Mesleği ile ilgili yenilikleri uygulamak
		I04	Yeni gelen elemanlara yardımcı olmak

<b>MESLEK ELEMANI ADI: SAHNE ANİMATÖRÜ</b>				
<b>MESLEK ELEMANININ TANIMI:</b> Konaklama tesisleri, temalı parklar, gösteri merkezleri ve eğlence tesisleri gibi işletmelerde, konukların zamanlarını kültürel ve eğlenceli aktivitelerle geçirmelerini sağlayacak, açık ve kapalı alanlardaki sahne animasyon aktivitelerini yürütme bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir.				
<b>GÖREV</b>	<b>İŞLEMLER</b>		<b>BAŞARIM ÖLÇÜTLERİ</b>	
ÖN HAZIRLIK YAPMAK	A01	Diğer departmanlarla işbirliği yapmak	A0101	İşletmede yer alan tüm departmanları, departmanların görev ve sorumluluklarını sıralayacak
			A0102	Animasyon programında yer alan aktivitelerin özelliklerini(kullanılacak araç gereçler, uygulama alanı, görev alacak ekip, alınacak güvenlik önlemleri, ile ilgili işbirliği yapılacak diğer departmanlar,bilgi alışverişi vb.) eksiksiz olarak açıklayacak
	A02	Departman toplantılarına katılmak	A0201	Toplantı saatinde toplantı yerinde hazır bulunarak gerçekleştirdiği aktivitelerle (aksayan yönlenlerini, alınan tedbirleri, gerçekşmeleri vb.) ilgili üstlerine sözlü olarak rapor verecek

		A0202	Üstlerinden ve çalışma arkadaşlarından aldığı olumlu, olumsuz eleştirilere göre çalışmalarını yeniden düzenleyecek
		A0203	Günlük departman toplantılarına katılarak yapılan görev dağılımına göre gün içerisinde katılacağı aktiviteleri ve görevlerini (zaman, çalışma alanı ve gerekli malzemeleri tespit ederek) alacak.
A03	Kişisel bakım yapmak	A0301	Genel sağlık ve temizlik kurallarına uygun günlük vücut temizliğini yapacak
		A0302	Çalışma koşulları ve kurallarını dikkate alıp genel sağlık ve temizlik kurallarına uygun olarak günlük el ve ayak bakımını yapacak
		A0303	Genel sağlık ve temizlik kurallarına uygun olarak günlük ağız ve diş bakımını yapacak
		A0304	Çalışma koşulları ve kurallarını dikkate alıp genel sağlık ve temizlik kurallarına uygun olarak günlük saç bakımını yapacak
		A0305	Çalışma koşulları ve kurallarını dikkate alıp genel sağlık ve temizlik kurallarına uygun olarak günlük Cilt bakımı ve tıraş/makyajını yapacak
		A0306	Formda kalmak için gerekli olan (beslenme, spor, dinlenme, düzenli yaşam vb.) kuralları uygulayacak
A04	Konuk profilleri hakkında bilgi sahibi olmak	A0401	Resepsiyondan bilgi alarak konukların (aktivitelerde ve iletişimde kullanmak üzere) milliyet, yaş, özel durumlar (doğum günü, balayı, evlilik yıldönümü vb.) gibi konuk profillerini tespit edecek
		A0402	Resepsiyondan bilgi alarak konukların (aktivitelerde ve iletişimde kullanmak üzere) konaklama periyotlarını tespit edecek

PROGRAMLAR  
İÇİN ÖN  
HAZIRLIK  
YAPMAK

B01	Aktivite alanını hazırlamak	B0101	Aktivite alanını temizleyerek aktivite alanını hazırlamak için alandaki araç-gereçleri kontrol edecek
		B0102	Aktivite ve çalışma alanının özelliğine uygun gerekli araç-gereçleri yerleştirecek
		B0103	Aktivite boyunca aktivitenin doğru ve güvenli şekilde sürdürülmesi için ortamı temiz ve düzenli tutacak
B02	Güvenlikle ilgili önlemleri almak	B0201	Karşılaşılabilecek tehlikeleri ve alınabilecek güvenlik önlemlerini sıralayacak
		B0202	Aktivite öncesinde ve sırasında belirlenen güvenlik önlemlerini uygulayacak
B03	Reklam ve tanıtım faaliyetlerini yürütmek	B0301	Verilen göreve uygun olarak tanıtım ve reklam amaçlı planlanan tanıtım malzemelerini ön görülen yerlerde sergileyecek
		B0302	Verilen göreve uygun olarak tanıtım panolarının rutin kontrollerini yapacak
		B0303	Verilen göreve uygun olarak restaurant girişlerinde tanıtım yapacak (entrence)
		B0304	Verilen göreve uygun olarak konuklarla yüzyüze görüşmelerde (guest contact) tanıtım yapacak
		B0305	Verilen göreve uygun olarak gün içinde tesiste sahne programına uygun kostümlü tanıtım yapacak
		B0306	Verilen göreve uygun olarak gün içinde anonslarla tanıtım yapacak
B04	Işık sistemlerinin kurulumuna ve kaldırılmasına yardım etmek	B0401	Işık sistemlerinde kullanılacak malzemeleri uygun yerlere yerleştirip kontrollerini yaparak kullanıma hazır hale getirecek
		B0402	Gösteri sonunda malzemeleri toplayarak yerlerine kaldırarak
B05	Ses sistemlerinin kurulumuna ve kaldırılmasına	B0501	Ses sistemlerinde kullanılacak malzemeleri uygun yerlere yerleştirip kontrollerini yaparak kullanıma hazır hale getirecek

	yardım etmek	B0502	gösteri sonunda malzemeleri toplayarak yerlerine kaldıracak	
B06	Görüntü sistemlerinin kurulumuna ve kaldırılmasına yardım etmek	B0601	Görüntü sistemlerinde kullanılacak malzemeleri uygun yerlere yerleştirip kontrollerini yaparak kullanıma hazır hale getirecek	
		B0602	Gösteri sonunda malzemeleri toplayarak yerlerine kaldıracak	
B07	Aktivitelerin provasını yapmak	B0701	Departman toplantısında yapılan görev dağılımındaki aktivite kurallarını öğrenecek	
		B0702	Görevli olduğu aktivitenin provasını yaparak prova sonuçlarına göre gerekli düzeltmeleri yapacak	
B08	Aktivite materyallerinin teminini sağlamak	B0801	Aktivite planını inceleyerek aktivitede kullanılacak tüm materyelleri sıralayacak	
		B0802	Malzemelerin temin şeklini belirleyerek eksik materyallerin nasıl ve nereden temin edileceğini açıklayacak	
		B0803	Mevcut materyalleri bakım ve onarımlarını yaparak aktivite öncesi kullanıma hazır hale getirecek	
		B0804	Aktivite öncesinde gerekli tüm materyalleri aktivite alanında hazır bulunduracak	
B09	Aktivite materyali hazırlamak	B0901	Aktivite planını inceleyerek kendi hazırlayacağı basit materyalleri tespit edecek	
		B0902	Materyalin modelini belirleyerek gerekli malzemeleri sıralayacak	
		B0903	Materyali hazırlayarak aktivite öncesinde alanda hazır bulunduracak	
AKTİVİTEYE GÖRE GRUBU ORGANİZE ETMEK	C01	Konuk katılımını teşvik etmek	C0101	Anonlarla program ve aktiviteler hakkında bilgileri konukların ilgisini çekecek, programı cazip kılacak şekilde vererek konukları aktivitelere davet edecek
			C0102	Yüzyüze görüşme yoluyla program ve aktiviteler hakkında bilgileri konukların ilgisini çekecek, programı cazip kılacak

			şekilde vererek konukları aktivitelere davet edecek
		C0103	Görsel materyaller aracılığıyla program ve aktiviteler hakkında bilgileri konukların ilgisini çekecek, programı cazip kılacak şekilde vererek konukları aktivitelere davet edecek
C02	Katılımcı sayısını tespit etmek	C0201	Aktivitelere katılmak isteyen konukların isimlerini kaydederek katılımcı listelerini oluşturacak
		C0202	Katılımcıların yaş, cinsiyet, milliyet v.b. konularda dengesine dikkat ederek hazırladığı listelerle grubu aktivite alanına götürecektir
C03	Aktivite kuralları hakkında bilgi vermek	C0301	Aktivite öncesinde konukları gülyüzle karşılayacak
		C0302	İletişim kurallarını kullanarak konuklara aktivitede kullanılacak araçlar, araçların kullanım şekilleri, aktivite kuralları ve uyulması gereken güvenlik önlemleri hakkında tam ve doğru olarak bilgi verecek
		C0303	İletişim kurallarını kullanarak konuklara aktivite sonunda verilecek ödül ve sempatik cezalar hakkında doğru bilgi verecek
C04	Katılımcıları aktivite alanına götürmek	C0401	İletişim kurallarını uygulayarak konuklara doğru bilgi verip davet ettiği konuklara aktivite alanına kadar eşlik edecek.
C05	Takımları oluşturmak	C0501	Katılımcıların yaş, cinsiyet, milliyet v.b. konularda dengelerini sağlayarak takımları oluşturacak
		C0502	İletişim kurallarını kullanarak katılımcıları birbirine tanıttirilecek
		C0503	İletişim kurallarını kullanarak görev dağılımını yaptığı katılımcılara malzemeleri eksiksiz dağıtılabilecek
		C0504	Aktivitede dikkat edilmesi gereken güvenlik önlemlerini



				katılımcılara eksiksiz sıralayacak
			C0505	Katılımcılara aktiviteyi uygulamalı olarak gösterip takımlara hazırlanmaları için gerekli süreyi vererek belirlenen süre ve kurallar içerisinde aktivitenin eksiksiz ve doğru olarak gerçekleştirilmesini sağlayacak
PROGRAMI YÜRÜTMEK	D01	İşletmedeki diğer animasyon faaliyetlerine yardımcı olmak	D0101	Günlük departman toplantılarına katılarak yapılan görev dağılımına göre gün içerisinde gerçekleşen diğer aktivite, oyun vb. etkinliklerde görev alacak
			D0102	Gün içerisinde konuk profili ve tesis özellikleri dikkate alınarak aktivite dışında kalan zamanlarda konuklarla birebir iletişimde bulunacak
			D0103	Animasyon masasında verilen hizmetleri ve bilgilendirmeleri zamanında ve eksiksiz olarak yapacak
	D02	Sunuş yapmak	D0201	Ses ve nefesi düzgün kullanarak mikrofonla konuşma kurallarını uygulayarak konuklara program akışını sunacak
			D0202	Konukların tepkilerini (reaksiyonlarını) takip ederek program akışına uygun olarak konuşmayı yapacak
	D03	Mikrofon kullanmak	D0301	Mikrofonu özelliğine (digital, telsiz, yaka) uygun kullanacak
			D0302	İstenilen etkiyi bırakmak için ses ve nefesi doğru kullanacak
			D0303	Mikrofonda konuşurken verilmek istenilen mesajı desteklemek için yüz ifadelerini, el-kol hareketlerini konuşmaya uygun kullanacak
			D0304	Mikrofonda konuşurken verilmek istenilen mesajı desteklemek için olumsuz beden duruşlarına dikkat ederek doğru beden duruşunu kullanacak
			D0305	Aktivite sırasında konukların tepkilerini dikkate alarak aktivitenin özelliği ve temasına

			uygun mikrofonda konuşmasını sürdürecektir
D04	Gösterilerde rol almak	D0401	Görev dağılımında verilen rolüne uygun kostüm ve aksesuarlarını teslim alacak
		D0402	Rolüne uygun makyajını yaparak gösteri öncesi sahne arkasında kostümlü ve makyajlı olarak hazır olacak
		D0403	Gösteride belirlenen zamanlamaya uygun hareket ederek sahnede rolünü gösteri metnine uygun olarak oynayacak
D05	Dans Etmek	D0501	Dans gösterisinde kullanacağı kostüm ve aksesuarlarını teslim alacak
		D0502	Verilen dans koreografisine uygun makyajını yaparak gösteri öncesi sahne arkasında kostümlü ve makyajlı olarak hazır olacak
		D0503	Gösteride belirlenen zamanlamaya ve koreografiye uygun hareket ederek sahnede diğer dansçılarla eşgüdümlü bir şekilde dans edecek
D06	Gösterinin planlanan kurgu içerisinde akmasını sağlamak	D0601	Gösteri sırasında program akışına uygun dekor değişikliklerine yardım edecek
		D0602	Gösteri sırasında sahnede ve sahne arkasında (back stage) program akışına uygun giriş çıkışları ve düzeni sağlamak için zamanlamayı hatırlatarak diğer animatörlere yardımcı olacak
		D0603	tüm gösteri boyunca sahne arkasında sahne ile koordineli hareket ederek rolüne uygun kendi görevlerini yerine getirecek
D07	Seyirci katılımını teşvik etmek	D0701	Aktiviteler sırasında seyirci ile göz kontağı kurup beden dilini doğru kullanarak seyircide coşku yaratacak ve seyirciyi aktif hale getirecek

		D0702	Aktiviteler sırasında önceden kurmuş olduğu iletişime dayanarak seyircileri katılımcı hale getirecek
D08	Gösteri Jürisini tespit etmek	D0801	Gösteri ve kuralları hakkında duyuruları yaparak seyircilere jüri üyelerinin görevlerini açıklayacak
		D0802	Jüriyi oluşturmak için seyircilerle iletişim kuracak ve yeterli başvuru oluşmadığında seyircileri coşturup katılımı arttırarak başvurulardan jüri üyelerini belirleyecek
D09	Aktivite hakemliği yapmak	D0901	Aktivite kurallarını açıklayarak aktiviteyi başlatıp sırası gelenlerin aktiviteye katılımını sağlayacak
		D0902	Aktivite sırasında aktivite notları tutarak skorları kaydedecek
		D0903	Skorları katılımcılara duyurarak başarılı olanları ilan edecek
D10	Katılımcı tanıtımı yapmak	D1001	Konuklar arasından aktivitede yer alacak aktivite özelliğine uygun katılımcıları belirleyecek
		D1002	Aktiviteler sırasında katılımcıların tanımak amaçlı (isim, ülke, yaş, meslek vb.) sorular yönelterek kendilerini seyircilere tanıtımalarını sağlayacak
D11	Spor ve oyun aktivitelerini uygulamak	D1101	Aktivite kurallarını açıklayıp kullanılacak malzemeleri dağıtarak aktiviteyi başlatacak
		D1102	Aktiviteyi planlanan süre içerisinde ve kurallarına uygun olarak yürütecek
D12	Ödül vermek	D1201	Verilmesi önceden planlanan ödülleri aktivite alanında hazır bulunduracak
		D1202	Ödül almaya hak kazanan katılımcıları jüri ile birlikte belirleyerek konuklara açıklayacak
		D1203	Ödül almaya hak kazanan katılımcıları iletişim kurallarını kullanarak sahneye davet edip ödülleri verecek

	D13	Kulüp dansı yapmak ve yaptırmak	D1301	Kulüp dansı anonsunu yaparak konukların kulüp dansına katılmalarını sağlayacak
			D1302	Kulüp dansını kendisi de yaparak coşkuyla gerçekleşmesini sağlayacak
	D14	Çalışma alanını temizlemek	D1401	Aktivite sonunda çalışma alanında bulunan araç gereçleri yerlerine kaldırıp artık malzemeleri temizleyecek
			D1402	Gerekliyse alanın temizliği için ilgili birime bilgi vererek alanı bir sonraki aktivite için hazır hale getirecek
	D15	Aktivite malzemelerinin bakım, onarım ve temizliğini yapmak	D1501	Aktivite malzemelerini tür ve özelliklerine göre ayırıp temizleyecek
			D1502	Onarım gerektiren malzemelerin onarımlarını yaparak kendi onaramadıklarını üstüne bildirecek
			D1503	Bakım onarımı biten malzemeleri özelliklerine göre yerlerine kaldıracak
	D16	Program hakkında rapor (yazılı enformasyon) vermek	D1601	Her aktivite sonunda yönetime sunulmak üzere aktivite sırasında ortaya çıkan teknik, sahne vb açılardan aksaklıkları belirleyerek neden-sonuç ilişkisi kurup değerlendirme yapacak ve çözümü için ileri sürdüğü önerileri açıklayacak
			D1602	Katılım oranlarını ve seyirci üzerindeki etkisi gibi kriterler hakkında yorumlar yaparak gerekiyorsa alınacak tedbirleri ve önerileri neden-sonuç şeklinde açıklayacak
			D1603	Her aktivite sonunda teknik, kalite, katılım, seyirci üzerindeki etkisi vb. ile ilgili yaptığı değerlendirmeleri ve önerileri ilave ederek yönetime sunulmak üzere yazılı bir rapor hazırlayabilecek
	D17	Gösteri arşivi tutmak	D1701	Arşivleme tekniğine uygun olarak tasnif edilen değerlendirme raporlarının saklama şekillerini belirleyerek

			arşive kaldıracak	
		D1702	Gösterinin arşivlenmek üzere hazırlanan görsel kayıtlarının saklama şekillerini belirleyerek arşive kaldıracak	
		D1703	Arşivdeki belge ve görsel kayıtların takibi için arşivleme tekniğine uygun olarak arşiv dosyası hazırlayacak	
	D18	Meslek etiği gereklerine uymak	D1801 İş yerinin belirlediği tüm kurallara uyarak işinin gerektirdiği sorumlulukları tam olarak yerine getirecek	
			D1802 Meslek etiği ile ilgili uyması gereken genel kuralların tamamını sıralayacak	
KOSTÜM İLE İLGİLİ İŞLEMLERİ YÜRÜTMEK	E01	Kostüm seçmek	E0101 programda yere alan kostümleri karakter ve temaya uygun olarak belirleyecek	
			E0102 programda yer alan aksesuarları kostüm ve temaya uygun olarak belirleyecek	
			E0103 Seçilen kostümün provasında gerekli düzeltmeleri yaparak programa uygun kostüm ve aksesuarları gösteri öncesi hazır hale getirecek	
		E02	Kostüm hazırlamak	E0201 Programa uygun kostüm ve aksesuarları belirleyecek
				E0202 Kostüm ve aksesuar modellerine uygun olarak kullanılacak malzemeleri belirleyerek malzemeleri eksiksiz olarak temin edecek
				E0203 Belirlenen modele uygun olarak kostüm ve aksesuarları hazırlayacak
		E03	Kostüm toplamak	E0301 Gösteri öncesinde kostüm ve aksesuarların son kontrollerini yaparak eksiksiz olarak kullanıma hazır hale getirecek
				E0302 Kullanılan kostüm ve aksesuarları gösteri sonrasında eksiksiz olarak toplayarak kontrol ve sayımlarını yapacak, temizlik ve bakım gerektiren kostüm ve aksesuarları ayıracak

		E0303	kontrolleri yapılan kostümleri çeşitlerine göre sınıflandırarak yerlerine kaldıracak	
E04	Kostümlerin bakım-onarım ve temizliğini yapmak	E0401	İlgili departmanla işbirliği yaparak temizlik gerektiren kostümlerin temizlenmesini ve ütülenmesini sağlayacak	
		E0402	Bakım ve onarımlarını kendi yapabileceği kostümlerin tamirlerini tamamlamak ve ütülenmesini sağlamak,	
		E0403	Kendi tamir edemeyeceği ve tamiri mümkün olmayan kostümleri üstüne bildirerek gerekli işlemlerin yapılmasını sağlayacak	
		E0404	Bakım, onarım, temizlik ve ütülerini biten kostümleri uygun ortamlarda saklanması için kostüme teslim edecek	
E05	Kostümleri uygun ortamda saklamak	E0501	Kostümlerin sayımını yaparak sınıflandırmalarını yapacak	
		E0502	Sınıflandırılması yapılan kostümleri zarar görmeden ve düzenli şekilde saklanması için uygun hale getirerek saklanmasını sağlayacak	
DEKOR MALZEMELERİNİ HAZIRLAMAK	F01	Dekorun bakım ve onarımını yapmak	F0101	Programa uygun dekor ve aksesuarlarını belirleyecek
			F0102	Bakım ve onarım gerektiren dekor ve aksesuarlarını tespit ederek bakım ve onarımlarını yapacak
			F0103	Kendi tamir edemeyeceği ve tamiri mümkün olmayan dekor ve aksesuarları üstüne bildirerek gerekli işlemlerin yapılmasını sağlayacak
			F0104	Bakım ve onarımı tamamlanan dekor ve aksesuarlarının ilgili birime gönderilmesini sağlayacak
	F02	Dekoru kurmak	F0201	Teslim aldığı gösteriye ait dekor ve aksesuar malzemelerini güvenlik önlemlerini dikkate alarak rejeye uygun yerleştirilmesini sağlayacak
			F0204	Güvenlik önlemlerini dikkate alarak dekor ve aksesuarların

	F03	Dekoru toplamak		son kontrollerini yaparak gösteri öncesinde kullanıma hazır hale getirecek
			F0301	Gösteri sonrasında dekor ve aksesuarları toplayarak kontrollerini yapacak, bakım ve onarım gerektirenleri tespit ederek bakım onarımlarının yapılmasını sağlayacak
			F0302	Dekor ve aksesuarların sayımını yaparak sınıflandırmalarını yapacak
			F0303	Sınıflandırılması yapılan dekor ve aksesuarlarının zarar görmeden ve düzenli şekilde saklanması için uygun hale getirerek saklanmasını sağlayacak
MAKYAJ MALZEMELERİNİ HAZIRLAMAK	G01	Makyaj malzemelerini sınıflandırmak	G0101	Makyaj malzemelerini çeşitlerine göre ayıracak
			G0102	Boyaları özelliklerine ve kullanım yerlerine göre ayıracak
			G0103	Yardımcı malzemeleri özelliklerine ve kullanım yerlerine göre ayıracak
	G02	Makyaj malzemeleri belirlemek	G0201	Kostüm ve temaya uygun makyajı şeklini belirleyecek
			G0202	Belirlenen makyaja uygun olarak kullanacağı boya ve yardımcı malzemeleri seçerek eksik malzemeleri tespit edip teminini sağlayacak
			G0203	Seçilen boya ve yardımcı malzemeleri makyaja hazır hale getirecek
	G03	Show makyajı yapmak	G0301	Kostüm ve temaya uygun makyajı belirleyerek gösteri öncesi programın içeriğine uygun makyaj malzemelerini teslim alacak
			G0302	Makyaj yapacağı alanı hazırlayarak makyaj öncesi yüz bakımını yapıp gösteriye uygun sahne makyajını uygulayacak
			G0303	Gösteri sırasında bozulan makyajını aslına uygun olarak yenileyecek

	G04	Makyaj temizlemek	G0401	Gösteri sonrasında temizleme malzemelerini hazırlayarak hijyen ve temizlik kurallarına uygun olarak makyajını temizleyip, gerektiğinde yüzüne bakım uygulayacak
			G0402	Kullandığı malzemeleri yerine kaldıracak ve çalışma alanını temizleyecek
	G05	Makyaj malzemelerinin bakımını yapmak	G0501	Makyajda kullandığı boya ve yardımcı malzemeleri özelliklerine uygun olarak temizleyecek
			G0502	Eksilen ve bozulan malzemeleri belirleyerek üstüne bilgi verecek
			G0503	makyaj malzemelerini temizlik sonrası ayırarak saklanması için sorumlu kişiye teslim edecek
	KONUK İLİŞKİLERİNİ YÜRÜTMEK	H01	Konukları karşılamak	H0101
H0102				Özel grupları önceden seçilen müzik ve hazırlanan küçük ikramlarla tesis ve konuk profiline uygun olarak belirlenen özel alanda karşılayacak
H0103				Karşılanan özel gruplara animasyon ekibini tanıtacak
H02		Konuk tiplerine göre davranmak	H0201	Farklı konuk tiplerinin tesisten beklentilerini tespit edecek
			H0202	Farklı konuk tiplerine uygun yaklaşım ve davranış şekillerini belirleyecek
H03		Konuklara işletme hakkında bilgi vermek	H0301	İşletmeye gelen konukları güler yüzle karşılayarak işletmede yer alan departmanlar ve faaliyetlerin uygulandığı alanlar hakkında bilgi verecek
			H0302	Konuklara işletmede yer alan hobi, sağlık ve spor alanlarını tanıtacak
H04		Konuklara çevre hakkında bilgi vermek	H0401	Konuklara işletmenin bulunduğu çevrenin tarihi mekanların nereler olduğu, nasıl ulaşılacağı ve özellikleri



			hakkında doğru bilgi verebilecek
		H0402	Konuklara işletmenin bulunduğu çevrenin doğal güzelliklerinin nereler olduğu, nasıl ulaşılabileceği ve özellikleri hakkında doğru bilgi verebilecek
		H0403	Konuklara işletmenin bulunduğu çevrenin kültürel özelliklerinin neler olduğunu ve nasıl ulaşılabileceği hakkında doğru bilgi verebilecek
		H0404	Konuklara işletmenin bulunduğu çevrenin alışveriş merkezleri ve ulaşım imkanları hakkında bilgi verebilecek
H05	Konuk istek ve şikayetleriyle ilgilenmek	H0501	Konuğun istek ve şikayetlerini iletişimde gerekli tüm kuralları kullanarak ve sözünü kesmeden dinleyerek konuğa önemsendiğini hissettirebilecek
		H0502	Konukların isteklerini karşılama ve şikayetleri ile ilgili çözüm yollarını ve imkanlarını araştırarak yapılan tüm şikayetler ve istekler ile ilgili önlemler alarak konukların bilgilendirilmesini sağlayacak
		H0503	İletilen talep ve şikayetlerin çözülüp çözülmediğini takip ederek sorunun çözümünü neticelendirebilecek veya kendini aşan durumlarda aracı olabilecek
H06	Konuk isteklerini tespit etmek	H0601	Konuk isteklerini yüzyüze görüşmeler ve uygulanan anketlerle gelen istek ve şikayetleri değerlendirerek belirleyecek
		H0602	Değerlendirme sonuçlarından elde ettiği tüm verilere uygun önlemleri alabilecek
H07	Konuğun sorununa çözüm bulmak	H0701	Konuğun tesis, aktivite vb. sorunlarını belirleyebilecek
		H0702	Sorunların çözümünde dikkat edilecek noktaları belirleyerek en kısa sürede çözümünü sağlayarak sonuçlandırabilecek

		H0703	Sorunların çözülüp çözülmediği ile ilgili olarak üstüne bilgi verecek, sonucunda sorun ve çözümü ile ilgili raporunu hazırlayabilecek	
	Aktiviteleri değerlendirmek	H0801	yüzyüze görüşme, anket tekniği ve raporlama yöntemi ile konuk görüşlerine ulaşacak	
		H0802	Topladığı bilgilerle aktivitenin olumlu olumsuz yönlerini neden-sonuç ilişkisi kurarak değerlendirecek	
	H09	İletişim tekniklerini doğru kullanmak	H0901	Konuklarla ve çalışma arkadaşlarıyla ilişkileri sırasında iletişim ve görgü kurallarını eksiksiz ve hatasız olarak uygulayacak
MESLEKİ GELİŞİM FAALİYETLERİNİ YÜRÜTMEK	I01	Mesleği ile ilgili gelişmeleri takip etmek	I0101	Çeşitli kaynaklardan mesleği ile ilgili yurt içi ve yurt dışı uygulamaları daha sonra yararlanmak amacıyla takip edecek
			I0102	çeşitli kaynaklardan mesleği ile ilgili yayınları takip edecek
			I0103	meslektaşları ile bilgi ve fikir alışverişinde bulunacak
			I0104	mesleği ile ilgili çıkartılan kanun ve yönetmelikleri takip ederek gelişmelerden haberdar olacak
	I02	Kurs ve seminerlere katılmak	I0201	mesleği ile ilgili yurt içi ve yurt dışı düzenlenen çeşitli kurslara ve seminerlere katılarak sürekli olarak kendini geliştirecek
			I0202	mesleki gelişim sağlamak ve/veya yeni ortama adapte olabilmek için çalıştığı işletmenin düzenlediği oryantasyon eğitimlerine katılarak edindiği gelişmeleri meslektaşları ile paylaşacak
	I03	Mesleği ile ilgili yenilikleri uygulamak	I0301	Mesleği ile ilgili çeşitli kaynak ve yöntemlerle elde ettiği bilgileri değerlendirerek kendi programlarına uyarlayabilecek
			I0302	Mesleği ile ilgili çeşitli kaynak ve yöntemlerle elde ettiği bilgileri değerlendirerek kendi çalışmalarında birebir

			kullanabilecek
		I0303	Edindiği bilgilerden yararlanarak ve yaratıcılığını kullanarak yeni aktiviteler oluşturabilecek
	I04	Yeni gelen elemanlara yardımcı olmak.	I0401
			I0402

### KULLANILAN ARAÇ, GEREÇ VE DONANIMLAR

KULLANILAN ARAÇ VE DONANIMLAR		KULLANILAN GEREÇLER	
1.	Akıllı Yazı Tahtası	1.	Abiye ( Elbise )
2.	Ampfilikatör	2.	Allık
3.	Askı	3.	Amerikan Fermuarı
4.	Askılık	4.	Ataç
5.	Ayna	5.	Ayıklı Yaz Boz Tahtası
6.	Bilgisayar	6.	Bale Elbisesi
7.	Boya Fırçası	7.	Bale Papucu
8.	Boya Rulosu	8.	Bant
9.	Buharlı Ütü	9.	Beyaz Gömlek
10.	Buzdolabı	10.	Beyaz Pantolon
11.	Çekiç	11.	Boş Cd
12.	Dekor Zimba Makinesi (Tacker)	12.	Boş Dvd
13.	Dekupaj testeresi	13.	Boş Md Diski
14.	Dijital Ses İşlemcisi	14.	Boya
15.	Dikiş Makinesi	15.	Cd kalemi
16.	Dj Mikseri	16.	Ceket
17.	Dj Monitörü	17.	Cetvel
18.	Djital uydu	18.	Çengelli İğne
19.	Dvd Oynatıcı	19.	Çivi

20.	Elektronik Malzeme Tamir Çantası	20.	Çizgi roman kahramanları
21.	Fırça (Saç)	21.	Daksil
22.	Fön Makinesi	22.	Dans Ayakkabısı
23.	Head set mikrofon	23.	Dekorasyon Boyası
24.	Hesap makinası	24.	Delgeç
25.	Hoparlör Çeşitleri	25.	Diş Boyası
26.	Kablolu Mikrofon	26.	Dudak Kalemı
27.	Kar Makinası	27.	Düğme
28.	Kargaburun	28.	Eldiven
29.	Keser	29.	Erkek Ayakkabısı
30.	Klasik Müzikaller Müzik Arşivi	30.	Etek
31.	Klasik Müzikaller Video Arşivi	31.	Evrak Klasörü
32.	Kompresör	32.	Eyeliner
33.	Kompresör Tabancası	33.	Fes
34.	Korniş	34.	Fileli Çorap
35.	Kostüm Dolabı	35.	Fon Kartonu
36.	Kostüm Mankeni	36.	Fondoten
37.	Kova	37.	Fondoten Süngeri
38.	Makas	38.	Foter Şapka
39.	Makyaj Tezgahı	39.	Frak
40.	Masa	40.	Göz Farı
41.	Matkap	41.	Göz Kalemı
42.	Metre	42.	Hasır Şapka
43.	Moving Head	43.	Hayvan Figürü Kostümü
44.	Overlok Makinesi	44.	Islak Mendil
45.	Par 56	45.	İğne
46.	Par 64	46.	İnce Çorap
47.	Payetli (Pullu) Kumaş	47.	İngiliz Melon Şapka
48.	Pense	48.	İplik
49.	Perde Makarası	49.	İspanyol Etek
50.	Peruk Mankeni	50.	İspanyol Gömlek
51.	Pil Şarj Cihazı	51.	İspanyol Pantolon
52.	Profesyonel cd çalar	52.	Kabere Şapkası
53.	Profesyonel Müzik Programı	53.	Kablo
54.	Profesyonel Pikap	54.	Kağıt çeşitleri
55.	Projeksiyon Cihazı	55.	Kahraman Figürü Kostümü
56.	Projeksiyon Perdesi	56.	Kalemtraş
57.	Profesyonel Md Player	57.	Kaptan Şapkası
58.	Sahne Perdesi	58.	Kareli Gömlek
59.	Sahne Platformu	59.	Kasket
60.	Sandalye	60.	Koli Bandı
61.	Saten Kumaş	61.	Konnektör

62.	Ses Efekt Cihazı	62.	Kontrplak
63.	Sis Makinası	63.	Korsan Gömleği
64.	Skarpile	64.	Korsan Pantolonu
65.	Spiral Makinesi	65.	Korsan Şapkası
66.	Stüdyo Mikseri	66.	Kowboy �izmesi
67.	Sub Bass	67.	Kowboy Gömleği
68.	Sunta Kesme Makinesi	68.	Kowboy Şapka
69.	Süpürge	69.	Kravat
70.	Şaka Malzemeleri	70.	Kurşun Kalem
71.	Takip IŞığı	71.	K�p Strafor
72.	Televizyon	72.	Makyaj Fırçası
73.	Telsiz Mikrofon	73.	Makyaj Temizleme Kremi
74.	Tornavida	74.	Makyaj Temizleme Sütü
75.	T�rp�	75.	Markör Kalem
76.	�t� Masası	76.	Markör Silgisi
77.	Yaka Mikrofonu	77.	Maske
78.	Yan Keski	78.	Maske Kremi (Latex)
79.	Zımpara Makinesi	79.	Mayolar
		80.	Mexican Şapka
		81.	Mukavva
		82.	Oje
		83.	Oryantal Kostümü
		84.	Oyuncak Tabanca
		85.	Palyaço Ayakkabısı
		86.	Palyaço Kostümü
		87.	Pamuk
		88.	Pantolon Fermuarı
		89.	Papyon
		90.	Par Renk Filitresi
		91.	Pelerin
		92.	Peruk
		93.	Pil �eŐitleri
		94.	Plastik Dosya
		95.	Pudra
		96.	Raptiye
		97.	Rimel
		98.	Ruj
		99.	Sa� Fırçası
		100.	Sa� Jölesi
		101.	Sa� Spreyi
		102.	Saç Tokası
		103.	Sakal-Bıyık Yapıştırıcısı
		104.	Saten Alçı
		105.	Sekreterlik

106.	Silgi
107.	Silikon
108.	Silindir Şapka
109.	Sis likiti
110.	Siyah Gömlek
111.	Siyah Pantolon
112.	Smokin
113.	Sprey Saç Boyası
114.	Strech Folio
115.	Strech Tulum
116.	Su Kontrplak
117.	Sunta
118.	Şalvar
119.	Takma Bıyık
120.	Takma Diş
121.	Takma Kirpik
122.	Takma Sakal
123.	Takma Tırnak
124.	Tayt
125.	Tiner
126.	Toplu İğne
127.	Topuklu Bayan Ayakkabısı
128.	Tutkal
129.	Tuvalet ( Elbise )
130.	Tükenmez Kalem
131.	Vida
132.	Yağlı Boya
133.	Yapıştırıcı çeşitleri
134.	Yelek
135.	Yöresel Kıyafetler
136.	Yüz Boyası
137.	Zimba makinası
138.	Zimba Teli

## **GENEL BİLGİ BECERİLER**

1. Açık alanlardaki spor aktiviteleri bilgisi
2. Açık ve kapalı alanlarda yürütülen spor faaliyetlerini yapabilme becerisi
3. Açık alanlardaki oyun aktiviteleri bilgisi
4. Açık ve kapalı alanlarda yürütülen oyun aktivitelerini yapabilme becerisi
5. Animasyon programı bilgisi
6. Animasyon masası işlemleri bilgisi
7. Animasyonda kullanılan araç, gereç ve ekipman bilgisi
8. Arşivleme ve dosyalama bilgisi
9. Beden dili bilgisi
10. Bilgi analizi yeteneği
11. Bireysel ve takım sporları bilgisi

12. Dans etme becerisi
13. Dekor ve Aksesuarları bilgisi
14. Diksiyon becerisi
15. Drama bilgi ve becerisi
16. Espri yapabilme becerisi
17. İletişim ve İnsan İlişkileri bilgi ve becerisi
18. Genel turizm bilgisi
19. Güvenlik bilgisi
20. İnsan psikolojisi bilgisi
21. Kapalı alanlardaki spor aktiviteleri bilgisi
22. Kapalı alanlardaki oyun aktiviteleri bilgisi
23. Konuk tipleri ve davranışları bilgisi
24. Konukları analiz etme yeteneği
25. Kostüm ve Aksesuarlar bilgisi
26. Makyaj bilgisi
27. Masa oyunları bilgisi
28. Mikrofon Kullanma bilgi ve becerisi
29. Organizasyon bilgi ve becerisi
30. Reklam ve tanıtım bilgisi
31. Temel matematik bilgisi
32. Turizm işletmeleri bilgisi
33. Sahne aktiviteleri bilgisi
34. Sağlık ve temizlik bilgisi
35. Stretching bilgisi
36. Ses-Işık Sistemleri bilgisi
37. Uluslararası farklı kültürleri tanıma bilgisi
38. Yabancı dil bilgisi
39. Yaratıcılık becerisi
40. Yoga bilgisi
41. Yüz ve Vücut Boyama bilgisi
42. Yüzme bilgisi

#### **GENEL TUTUM VE DAVRANIŞLAR**

1. Açık fikirli olmak
2. Başkalarının fikirlerine saygılı olmak
3. Çalışkan olmak
4. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
5. Dedikodu yapmamak
6. Dış görünüşe özen göstermek
7. Dikkatli olmak
8. Disiplinli olmak
9. Dürüst olmak
10. Düzenli olmak
11. Eleştirilere açık olmak
12. Empati sahibi olmak
13. Etkili ve güzel konuşmak
14. Güleryüzlü olmak
15. Görgülü olmak
16. Güvenilir olmak
17. Hoşgörülü ve iyimser olmak

18. İdealist olmak
19. İleri görüşlü olmak
20. İlkeli olmak
21. İnsan ilişkilerine özen göstermek
22. İnisiyatif sahibi olmak
23. İş disiplinine sahip olmak
24. İş güvenliğine dikkat etmek
25. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
26. İşyerine ait araç, gereç ve ekipmanların kullanımına özen göstermek
27. Kaliteye dikkat etmek
28. Kararlı olmak
29. Kendine güven duymak
30. Kişisel fikirlerini misafirlere yansıtmamak
31. Mantıklı düşünmek
32. Meslek ahlakına sahip olmak
33. Misafirperver olmak
34. Nazik olmak
35. Objektif olmak
36. Pratik olmak
37. Planlı ve organize olmak
38. Rasyonel olmak
39. Sabırlı olmak
40. Sır saklamak
41. Soğukkanlı olmak
42. Sorumluluk sahibi olmak
43. Temiz ve bakımlı olmak
44. Titiz olmak
45. Tutarlı olmak
46. Uyumlu olmak
47. Verimli olmak
48. Yeniliklere açık olmak
49. Zamanı iyi kullanmak

### **SIK, ZOR ve ÖNEMLİ İŞLEMLER**

Çalışma grubu mesleğe ait işlemleri belirleyerek işlemler arasından sık yapılan, zor ve önemli işlemleri anket yöntemiyle tespit etmiştir. Tespit edilen bu işlemler; Eğitim programlarının daha detaylı hazırlanması amacına yöneliktir.

### **İŞLEM NO SIK YAPILAN İŞLEMLER**

1. A02 Departman toplantılarına katılmak
2. A03 Kişisel bakım yapmak
3. A04 Konuk profilleri hakkında bilgi sahibi olmak
4. B01 Aktivite alanını hazırlamak
5. B03 Reklam ve tanıtım faaliyetlerini yürütmek
6. B07 Aktivitelerin provası yapmak
7. B09 Aktivite materyali hazırlamak
8. C01 Konuk katılımını teşvik etmek
9. C02 Katılımcı sayısını tespit etmek
10. C03 Aktivite kuralları hakkında bilgi vermek



## **ZOR İŞLEMLER**

1. B02 Güvenlikle ilgili önlemleri almak
2. B04 Işık sistemlerinin kurulumuna ve kaldırılmasına yardım etmek
3. B05 Ses sistemlerinin kurulumuna ve kaldırılmasına yardım etmek
4. B06 Görüntü sistemlerinin kurulumuna ve kaldırılmasına yardım etmek
5. D16 Program hakkında rapor (yazılı enformasyon) vermek
6. E02 Kostüm hazırlamak
7. E03 Kostüm toplamak
8. E04 Kostümlerin bakım-onarım ve temizliğini yapmak
9. F01 Dekorun bakım ve onarımını yapmak
10. F02 Dekorun kurmak

## **ÖNEMLİ İŞLEMLER**

1. C04 Katılımcıları aktivite alanına götürmek
2. C05 Takımları oluşturmak
3. D01 İşletmedeki diğer animasyon faaliyetlerine yardımcı olmak
4. D02 Sunuş yapmak
5. D03 Mikrofon kullanmak
6. D04 Gösterilerde rol almak
7. D05 Dans Etmek
8. D06 Gösterinin planlanan kurgu içerisinde akmasını sağlamak
9. D07 Seyirci katılımını teşvik etmek
10. D09 Aktivite hakemliği yapmak

## **MESLEK TANITIM BİLGİLERİ**

### **MESLEĞİN MEVCUT DURUMU ve GELECEĞİ**

Animatörlük örgün bir eğitim programı içine ilk kez 2005–2006 eğitim öğretim yılı içinde alındığından ve istihdam alanlarında akıcı ve birden fazla yabancı dil gerektirdiği için, mesleği Türkiye’de yerli animatörlerin yanı sıra yabancı uyruklu animatörler de icra etmektedir. Bunların içinde başta Rus, Faslı, Tunuslu ve Cezayirli gelmektedir. Türk vatandaşları içinde genellikle Turizm ve Otelcilik eğitimi alanlar tercih edilmektedir. Meslek elemanları tatil bölgelerindeki konaklama tesisleri başta olmak üzere, seyahat acenteleri eğlence/ gösteri merkezleri ve temalı parklarda istihdam edilmektedir. Meslek bugün ve gelecekte oldukça popüler durumdadır.

### **MESLEKLE İLGİLİ YASAL DÜZENLEMELER:**

4857 Sayılı İş Kanunu

5362 Sayılı Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşları Kanunu

4702 Sayılı Çıracılık ve Meslek Eğitim Kanunu

### **İŞBİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞTIĞI MESLEKLER:**

Meslek elemanları işletme kapasitesine göre, eğlence müdürü veya şef animatörün yardımcısı olarak çalışmaktadır. Meslek elemanı mesleğini yürütürken, Turist Rehberleri, Resepsiyon Elemanı, Koreograf, Müzisyen, Ressam, Heykeltıraş, Rezervasyon Elemanı, DJ, Tur Operasyon görevlisi, Kuaför, Terzi, Marangoz, Makyöz, Ses ve Işık sistemleri görevlileriyle iletişim halindedir. Turizm işletmelerinde(konaklama tesisleri ve seyahat acenteleri) ve eğlence tesislerindeki idari ve teknik tüm personel ile işbirliği halinde çalışması gerekmektedir.

### **MESLEĞİN DİĞER İSİMLERİ:**

Meslek elemanı tüm işletmelerde "Animatör" olarak anılmaktadır.

### **MESLEKİ HASTALIK RİSKLERİ**

Varis ve bel ağrıları ve kalabalık ortamlar nedeniyle virütik hastalıklar (Hepatit vb.)

### **MESLEĞİN GEREKTİRDİĞİ ÖZELLİKLER**

Sır saklayabilen, sorumluluk sahibi, düzgün ve akıcı bir dille Türkçe ve birden fazla yabancı dil konuşabilen, nazik, güler yüzlü, problemler karşısında çabuk ve doğru karar verebilen, kolay ve doğru iletişim kurabilen yaratıcı ve girişken kimseler olmaları gerekir.

### **EĞİTİM VE KARIYER İMKANLARI**

Bu mesleğin 4 seviyedeki eğitimi meslek liselerinde verilmektedir. Daha üst seviyedeki eğitimi için ise lisans eğitimi olarak üniversitelerin Turizm Eğitimi ve Sahne Sanatları ile ilgili bölümleri, meslek yüksek okullarının Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik bölümleri ile Rekreasyon bölümlerinde eğitim olanakları sağlanmalıdır. Kariyer imkanları olarak, özellikle resort konaklama işletmelerinde Eğlence departmanı müdürü olarak çalışabileceklerdir. Ayrıca sayılan alanlarda yüksek lisans olanaklarından da faydalanabilmelidirler.

### **ÇALIŞMA ORTAMI VE KOŞULLARI**

Animatör konaklama tesisi, seyahat acentası, temalı park, gösteri merkezleri gibi yerlerdeki, izleyicilerle iletişim halinde, izleyicilerinde katılımı ile ya da bir izleyici topluluğunun karşısında görev yapar. Çalışma ortamı, provalarını yapabilmeye imkan verecek ve aktiviteler sırasında kullanabileceği spor ve oyun araçları, ışık ve ses cihazları donanımı v.b. olmasını gerektirmektedir. Açık ve kapalı alanlarda çalışır. Çalışma saatleri uzun ve düzensizdir. Birlikte çalıştığı amirinin ve bağlı olduğu tesisin iş yoğunluğuna bağlı olarak hafta sonu veya akşam geç saatlere kadar çalışma söz konusu olabilir.

### **ÇALIŞMA ALANLARI VE İŞ BULMA İMKANLARI**

Önemi ve etkinliği giderek artan bir meslek olduğundan iş bulma olanağı oldukça geniştir. Özellikle konaklama işletmelerinde, seyahat acentalarında, bağımsız gösteri merkezlerinde, temalı parklarda animatöre ihtiyaç duyulmaktadır. Özellikle yurtdışı bağlantılı çalışan işyerleri, yabancı dil bilen, girişken yapıya sahip, disiplinli çalışabilecek nitelikli animatörü çalıştırmaktadırlar.

### **MESLEĞİN ULUSLAR ARASI SINIFLAMALARI**

Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması (ISCO 88) : 3474

Uluslararası Eğitim Standartları Sınıflaması (ISCET) : 812

## ÇOCUK ANİMATÖRÜ MESLEK STANDARDI

### KULLANILAN ARAÇ, GEREÇ VE DONANIMLAR

	KULLANILAN ARAÇ VE DONANIMLAR		GEREÇLER (MALZEMELER)
1	Atölye	1	Ataç
2	Askı	2	Ayaklı Yaz Boz Tahtası
3	Askılık	3	Amerikan Fermuarı
4	Ayna	4	Bale Elbisesi
5	Anket formları	5	Bale Papucu
6	Aktivite isim listesi	6	Bant
7	Aktivite programı	7	Beyaz Gömlek
8	Besin değer tablosu	8	Beyaz Pantolon
9	Bez torbalar	9	Boncuk
10	Bilgisayar	10	Boş Cd
11	Bisiklet	11	Boş Dvd
12	Boya Fırçası	12	Boş Md Diski
13	Buzdolabı	13	Boya
14	Çeşitli boyutlarda kutular	14	Cd kalemi
15	Çeşitli çocuk resimleri	15	Ceket

16	Çeşitli kağıtlar	16	Cetvel
17	Çeşitli artık malzemeler	17	Çengelli İğne
18	Çeşitli kumaşlar	18	Çeşitli film cd leri
19	Çocuk kulübü çocuk bilgi kayıtları	19	Çeşitli toplar
20	Çocuk kitapları	20	Çeşitli kağıtlar,
21	Çöp kovası	21	Çivi
22	Depo	22	Çizgi roman kahramanları
23	Dijital fotoğraf makinası	23	Çocuklar için makyaj malzemeleri
24	Dijital uydu	24	Daksil
25	Dikiş malzemeleri	25	Dans Ayakkabısı
26	Dolaplar	26	Dekorasyon Boyası
27	Dvd Oynatıcı	27	Delgeç
28	Ecza dolabı	28	Diş Boyası
29	Emanet dolapları		
30	Form ve evraklar	29	Dudak Kalem
31	Fotoğraf makinası sehpası	30	Düğme
32	Genel temizlik malzemeleri	31	Eldiven
33	Go-kart araçları	32	Erkek Ayakkabısı
34	Işık sistemleri	33	Etek
35	İlkyardım malzemeleri	34	Evrak Klasörü
36	Kataloglar	35	Eyelin
37	Kaydırak	36	Fes
38	Kaygan zemin uyarı levhaları	37	Fon Kartonu
39	Kirli torbaları	38	Fondoten
40	Kişisel eşya teslim formu	39	Fondoten Süngeri
41	Klasik Çocuk Müzikalleri Müzik Arşivi	40	Fon kağıtları,
42	Klasik Çocuk Müzikalleri Müzikaller Video Arşivi	41	Foter Şapka
43	Kukla sahnesi	42	Frak
44	Kuklalar (farklı karakter ve figürlerde)	43	Göz Farı
45	Makas	44	Göz Kalem
46	Makyaj masası	45	Hasır Şapka
47	Malzeme stok listesi	46	Hayvan Figürü Kostümü
48	Malzeme takip formları,	47	Islak Mendil
49	Malzeme kullanım broşürler	48	İğne
50	Masa	49	İnce Çorap
51	Maskeler	50	İngiliz Melon Şapka
52	Mikrofon	51	İplik
53	Minderler	52	İspanyol Etek

54	Mini kulüp giriş bilgi formu	53	İspanyol Gömlek
55	Müzik sistemleri	54	İspanyol Pantolon
56	Ofis malzemeleri	55	İzolasyon malzemeleri
57	Oyun ve aktivite araç gereçleri	56	Kabere Şapkası
58	Oturma grupları	57	Kablo
59	Ödül hazırlamaya uygun malzemeler	58	Kağıt çeşitleri
60	Örtüler	59	Kağıt hamuru
61	Paspas malzemeleri,	60	Kağıt havlu
62	Panolar	61	Kahraman Figürü Kostümü
63	Payetli (Pullu) Kumaş	62	Kalemtraş
64	Plastik demonteli oyun parkı oyuncakları seti	63	Kaptan Şapkası
65	Perde Makarası	64	Kareli Gömlek
66	Pil Şarj Cihazı	65	Kartonlar
67	Program çizelgesi	66	Kasket
68	Profesyonel cd çalar	67	Kil
69	Profesyonel Müzik Programı	68	Koli Bandı
70	Profesyonel Pikap	69	Konnektör
71	Projeksion Cihazı	70	Kontrplak
72	Projeksiyon Perdesi	71	Korsan Gömleği
73	Profesyonel Md Player	72	Korsan Pantolonu
74	Raflar	73	Korsan Şapkası
75	Sağlık bilgi fomları	74	Kowboy Çizmesi
76	Sahne Perdesi	75	Kowboy Gömleği
77	Sahne Platformu	76	Kowboy Şapka
78	Sandalye	77	Kravat
79	Saten Kumaş	78	Kum boyaları
80	Ses sistemleri	79	Kurşun Kalem
81	Sis Makinası	80	Küp Strafor
82	Skor tabelası	81	Makyaj Fırçası
83	Su topu kalesi	82	Makyaj Temizleme Kremi
84	Sulu boya,	83	Makyaj Temizleme Sütü
85	Sörf tahtası	84	Markör Kalem
86	Süpürge	85	Markör Silgisi
87	Süsleme malzemeleri	86	Masal kitapları
88	Şaka Malzemeleri	87	Maske Kremi (Latex)
89	Şarjlı el süpürgesi	88	Mayolar
90	Tarihi fotoğraflar	89	Mexican Şapka
91	Televizyon	90	Mukavva
92	Temizlik bezleri	91	Oryantal Kostümü
93	Uyarı levhaları	92	Oyuncak Tabanca
		93	Palyaço Ayakkabısı
		94	Palyaço Kostümü
		95	Pamuk

96	Pantolon Fermuarı
97	Papyon
98	Pastel boya, vb. boya malzemeleri,
99	Par Renk Filitresi
100	Pelerin
101	Peruk
102	Pil çeşitleri
103	Plastik Dosya
104	Plastrin
105	Pudra
106	Raptiye
107	Resim kağıtları
108	Rimel
109	Ruj
110	Saç Fırçası
111	Saç Jölesi
112	Saç Spreyi
113	Saç Tokası
114	Sakal-Bıyık Yapıştırıcısı
115	Saten Alçı
116	Sekreterlik malzemeleri
117	Sıvı el sabunu
118	Silgi
119	Silikon
120	Silindir Şapka
121	Sis likiti
122	Siyah Gömlek
123	Siyah Pantolon
124	Smokin
125	Sprey Saç Boyası
126	Strafor
127	Strech Folio
128	Strech Tulum
129	Su Kontrplak
130	Sunta
131	Şalvar
132	Şapka
133	Takma Bıyık
134	Takma Diş
135	Takma Sakal
136	Tayt
137	Tela
138	Tiner

139	Toplu İğne
140	Topuklu Bayan Ayakkabısı
141	Tutkal
142	Tuz seramiği
143	Vücut boyama malzemeleri
144	Yağlı Boya
145	Yapıştırıcı çeşitleri
146	Yelek
147	Yöresel Kıyafetler
148	Yünler,
149	Yüz boyama malzemeleri
150	Zimba makinası
151	Zimba Teli

## **GENEL BİLGİ ve BECERİLER**

- 1 Arşivleme ve dosyalama bilgisi
- 2 Aktivitelerde kullanılacak araç gereç ekipman bilgisi,
- 3 Araştırma teknikleri bilgisi
- 4 Aktivite programı bilgisi
- 5 Beden dilini kullanma bilgi ve becerisi
- 6 Bilgi analizi yeteneği
- 7 Bulaşıcı hastalıklar bilgisi
- 8 Çocuk spor aktiviteleri bilgi ve becerisi
- 9 Çocuk oyun aktiviteleri bilgi ve becerisi
- 10 Çocuk psikolojisi bilgisi
- 11 Çocuk aktiviteleri bilgi ve becerisi
- 12 Çocuk eğlence/oyun aktiviteleri bilgisi,
- 13 Çocukla iletişim bilgi ve becerisi
- 14 Çocuk gelişimi bilgisi
- 15 Dans etme becerisi
- 16 Dekor ve Aksesuarları bilgisi
- 17 Diksiyon becerisi
- 18 Drama bilgi ve becerisi
- 19 Espri yapabilme becerisi
- 20 Farklı dillerde konuşabilme bilgi ve becerisi,
- 21 Genel müzik bilgisi
- 22 Genel turizm bilgisi
- 23 Güvenlik bilgisi
- 24 İletişim ve İnsan İlişkileri bilgi ve becerisi
- 25 İlgi köşesi hazırlama bilgi ve becerisi
- 26 İlk yardım bilgisi

- 27 Konuk tipleri ve davranışları bilgisi
- 28 Konukları analiz etme yeteneği
- 29 Kostüm ve Aksesuarlar bilgisi
- 30 Kukla hazırlama bilgi ve becerisi
- 31 Makyaj bilgisi
- 32 Mikrofon Kullanma bilgi ve becerisi
- 33 Organizasyon bilgi ve becerisi
- 34 Özbakım becerileri bilgisi
- 35 Reklam ve tanıtım bilgisi
- 36 Renk bilgisi
- 37 Sahneleme bilgi ve becerisi
- 38 Sağlık ve temizlik bilgisi
- 39 Ses-Işık Sistemleri bilgisi
- 40 Turizm işletmeleri bilgisi
- 41 Uluslararası farklı kültürleri tanıma bilgisi
- 42 Yaratıcılık becerisi
- 43 Yabancı dil bilgisi
- 44 Yüz ve Vücut Boyama bilgisi
- 45 Yüzme bilgisi

#### **GENEL TUTUM ve DAVRANIŞLAR**

1. Açık fikirli olmak
2. Adil olmak
3. Ailelerle işbirliği yapmak
4. Araştırmacı olmak
5. Başkalarının fikirlerine saygılı olmak
6. Çalışkan olmak
7. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
8. Dedikodu yapmamak
9. Demokratik olmak
10. Dış görünüşe özen göstermek
11. Dikkatli olmak
12. Disiplinli olmak
13. Dürüst olmak
14. Düzenli olmak
15. Ekipteki arkadaşları ve diğer personelle işbirliği halinde olmak
16. Ekipte olumlu iletişim içinde olmak
17. Eleştirilere açık olmak
18. Empati sahibi olmak
19. Enerjik olmak
20. Etkili ve güzel konuşmak
21. Genel sağlık kurallarına uymak
22. Güler yüzlü olmak
23. Görgülü olmak
24. Gözlem yeteneğine sahip olmak
25. Güvenilir olmak
26. Güvenlik önlemlerini almak



27. Hijyen kurallarına dikkat etmek
28. Hoşgörülü ve iyimser olmak
29. İdealist olmak
30. İkna edici olmak
31. İleri görüşlü olmak
32. İlkeli olmak
33. İnsan ilişkilerine özen göstermek
34. İnisiyatif sahibi olmak
35. İşbirliğine açık olmak
36. İş disiplinine sahip olmak
37. İş güvenliğine dikkat etmek
38. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
39. İşyerine ait araç, gereç ve ekipmanların kullanımına özen göstermek
40. Kaliteye dikkat etmek
41. Kararlı olmak
42. Kazalara karşı uyanık ve tedbirli olmak
43. Kendine güven duymak
44. Kişisel fikirlerini misafirlere yansıtmamak
45. kişisel gelişimi için istekli olmak,
46. Mantıklı düşünmek
47. Meslek ahlakına sahip olmak
48. Misafirperver olmak
49. Nazik olmak
50. Objektif olmak
51. Olumlu iletişim içinde olmak
52. Öğrenmeye açık olmak
53. Pratik olmak
54. Planlı ve organize olmak
55. Planlı ve programlı Çalışmak
56. Sabırlı olmak
57. Sevecen olmak
58. Sır saklamak
59. Soğukkanlı olmak
60. Spor aktivitesi programı
61. Sorumluluk sahibi olmak
62. Temiz ve bakımlı olmak
63. Tehlikelere karşı tedbirli ve uyanık olmak
64. Titiz olmak
65. Tutarlı olmak
66. Uyumlu olmak
67. Verimli olmak
68. Yaratıcı olmak
69. Yeniliklere açık olmak
70. Zamanı iyi ve verimli kullanmak

### **SIK, ZOR ve ÖNEMLİ İŞLEMLER**

Çalışma grubu mesleğe ait işlemleri belirleyerek; işlemler arasından sık yapılan, zor ve önemli işlemleri anket yöntemiyle tespit etmiştir. Tespit edilen bu işlemler, eğitim programlarının hazırlanmasında daha detaylı incelenmesi amacına yöneliktir.

**İŞLEM NO SIK YAPILAN İŞLEMLER**

1. B10 Ödül-Sertifika hazırlamak
2. A01 Eğlence / Oyun aktivitelerini uygulamak
3. A19 Çocukları farklı aktivitelere yöneltmek
4. A25 Skor tutmak
5. A31 Sonuçları ilan etmek
6. D03 Çocuk ile iletişim kurmak
7. F01 Çalışma alanlarındaki Hijyen - Temizlik kurallarını uygulamak
8. H01 Ödül dağıtımını yapmak
9. D04 Çocukların birbiriyle iletişimini sağlamak
10. D01 Konukları işletmeye giriş / çıkışlarında karşılamak - uğurlamak

**İŞLEM NO ZOR İŞLEMLER**

1. A20 Gün içinde arkadaşları ile bilgi alışverişi yapmak
2. B06 İlgi köşeleri hazırlamak
3. B18 Özel gün kayıtları tutmak
4. C01 Çalışma ortamını düşmelere karşı düzenlemek
5. E14 Malzeme seçimi yapmak
6. I01 Meslek ile ilgili araştırma yapmak
7. D01 Konukları işletmeye giriş / çıkışlarında karşılamak - uğurlamak
8. D02 Aile ile iletişim kurmak
9. C08 Malzeme emniyetini sağlamak
10. B13 Çocukları toplamak

**İŞLEM NO ÖNEMLİ İŞLEMLER**

1. A03 Aktivite kurallarını çocuklara açıklamak
2. A06 Çocukların aktiviteye katılmalarını sağlamak
3. A17 Çalışma alanını temiz tutmak
4. E02 Program için araştırma yapmak
5. A21 Malzemelerin doğru kullanımını sağlamak
6. B05 Kişisel bakım yapmak
7. D02 Aile ile iletişim kurmak
8. E15 Program çizelgesi yapmak
9. F03 Çocukların sağlık bilgilerini kaydetmek
10. B18 Özel gün kayıtları tutmak

**MESLEK TANITIM BİLGİLERİ****MESLEĞİN MEVCUT DURUMU ve GELECEĞİ**

Çocuk Animatörlüğü örgün bir eğitim programı içine ilk kez 2005–2006 eğitim öğretim yılı içinde alındığından ve istihdam alanlarında akıcı ve birden fazla yabancı dil gerektirdiği için, mesleği Türkiye’de yerli animatörlerin yanı sıra yabancı uyruklu animatörler de icra etmektedir. Bunların içinde başta Ruslar gelmektedir. Türk vatandaşları içinde genellikle Turizm ve Otelcilik eğitimi ile yabancı dil eğitimi alanlar tercih edilmektedir. Meslek elemanları tatil bölgelerindeki konaklama tesisleri başta olmak üzere, temalı parklar, alışveriş merkezleri ve özel organizasyon firmaları gibi çocuk hizmetleri veren her türlü işletmede ve istihdam edilmektedir. Meslek bugün ve gelecekte oldukça popüler durumdadır.

**MESLEKLE İLGİLİ YASAL DÜZENLEMELER**

5362 Sayılı esnaf sanatkarlar meslek kuruluşları kanunu,

3308 Sayılı ıracılık ve mesleki eğitim kanunu,  
4857 Sayılı iş kanunu.

### **İşBİRLİĞİ İÇİNDE ALIşTIĞI MESLEKLER**

Meslek elamanları işletme kapasitesine göre, eğlence müdürü veya şef animatörün yardımcısı olarak çalışmaktadır. Meslek elemanı mesleğini yürütürken, ocuk gelişim uzman ve ğretmenleri, Resepsiyon Elemanı, Koreograf, Müzisyen, Ressam, Heykeltıraş, DJ, Kuaför, Terzi, Marangoz, Makyöz, Aşçı, Garson, Fotoğrafçı, Kat görevlileri, Animatörler, Ses ve Işık sistemleri görevlileriyle iletişim halindedir. Turizm işletmelerinde(konaklama tesisleri ve seyahat acenteleri) ve eğlence tesislerindeki idari ve teknik tüm personel ile işbirliği halinde çalışması gerekmektedir.

### **MESLEĞİN DİĞER İSİMLERİ**

Meslek elemanı tüm işletmelerde "ocuk Animatörü" olarak anılmaktadır.

### **MESLEKİ HASTALIK RİSKLERİ**

Varis ve bel ağrıları ve kalabalık ortamlar nedeniyle virütik hastalıklar (Hepatit vb.), bulaşıcı hastalıklar, yüksek sesle konuşmaya bağlı boğaz rahatsızlıkları

### **MESLEĞİN GEREKTİRDİĞİ ÖZELLİKLER**

Sır saklayabilen, sabırlı, sorumluluk sahibi, düzgün ve akıcı bir dille Türkçe ve birden fazla yabancı dil konuşabilen, nazik, güler yüzlü, problemler karşısında çabuk ve doğru karar verebilen, kolay ve doğru iletişim kurabilen, enerjik, yaratıcı ve girişken kimseler olmaları gerekir.

### **EĞİTİM VE KARIYER İMKÂN LARI**

Bu mesleğin 4 seviyedeki eğitimi meslek liselerinde verilmektedir. Daha st seviyedeki eğitimi için ise lisans eğitimi olarak niversitelerin Turizm Eğitimi ile ilgili bölümleri, ocuk gelişimi ve okul öncesi eğitim bölümleri, meslek yüksek okullarının Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik bölümlerinde eğitim olanakları sağlanmalıdır. Kariyer imkanları olarak, özellikle resort konaklama işletmelerinde Eğlence departmanı müdürü olarak çalışabileceklerdir. Meslekte kendilerini geliştirmeleri durumunda konaklama veya organizasyon işletmelerinde yöneticiliğe kadar ykselebilirler. Ayrıca sayılan alanlarda yüksek lisans olanaklarından da faydalanabilmelidirler.

### **ÇALIşMA ORTAMI VE KOşULLARI**

ocuk Animatörü konaklama tesisi, özel organizasyon firmaları, temalı park, gösteri merkezleri gibi yerlerdeki, çocuklarla ve aileleri ile iletişim halinde, çocukların katılımı ile ya da çocuklar ve ailelerinden oluşan bir izleyici topluluğunun karşısında görev yapar. Çalışma ortamı, provalarını yapabilmeye imkan verecek ve aktiviteler sırasında kullanabileceği spor ve oyun araçları, ışık ve ses cihazları donanımı v.b. olmasını gerektirmektedir. Açık ve kapalı alanlarda çalışır. Çalışma saatleri uzun ve düzensizdir. Birlikte çalıştığı amirinin ve bağlı olduğu tesisin iş yoğunluğuna bağlı olarak hafta sonu veya akşam geç saatlere kadar çalışma söz konusu olabilir.

### **ÇALIşMA ALANLARI VE İş BULMA İMKÂN LARI**

nemi ve etkinliği giderek artan bir meslek olduğundan iş bulma olanağı oldukça geniştir. Özellikle konaklama işletmelerinde, özel organizasyon firmalarında, temalı parklarda ocuk animatrne ihtiyaç duyulmaktadır. Özellikle yurtdışı bağlantılı çalışan

işyerleri, yabancı dil bilen, girişken yapıya sahip, disiplinli çalışabilecek nitelikli çocuk animatörü çalıştırmaktadırlar.

**MESLEĞİN ULUSLARARASI SINIFLAMALARI**

Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması ( ISCO 88) : 3474  
Uluslararası Eğitim Standartları Sınıflaması ( ISCED 97) : 812

## ÖZGEÇMİŞ

23.06.1976 tarihi, Muğla ili Milas ilçesi doğumluyum. İlk, orta ve liseyi burada tamamladıktan sonra, Trakya Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Tarih bölümüne kaydoldum. Bu bölümden mezun olduktan sonra aynı üniversitede Sosyal Bilimler Enstitüsü Tarih Anabilim Dalı Genel Türk Tarihi bilim dalında yüksek lisans yaptım. 2008 yılında Beykent Üniversitesi İşletme Yönetimi Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimine başladım.

Fettah TURAN