

Bu kitaba sığmayan daha neler var!

eba
www.eba.gov.tr



Karekodu okut, bu kitapla ilgili EBA içeriklerine ulaş!

Teknoloji Yolculuğumuz



**BU DERS KİTABI MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞINCA
ÜCRETSİZ OLARAK VERİLMİŞTİR.
PARA İLE SATILAMAZ.**

ISBN: 978-975-11-8836-6

Bandrol Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin Beşinci Maddesinin İkinci Fıkrası Çerçevesinde Bandrol Taşınması Zorunlu Değildir.

MESLEKİ VE TEKNİK
ANADOLU LİSESİ

KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ ALANI

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

ÇALIŞMA HAYATINA HAZIRLIK 11

DERS MATERYALI



ÇALIŞMA
HAYATINA
HAZIRLIK

11 DERS
MATERYALİ



MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

ÇALIŞMA HAYATINA HAZIRLIK

11
DERS MATERYALİ

YAZARLAR

Ahmet Metin LİMAN

Burcu ŞENER YALDIZ

Kadir AKKAYA



MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI: 9364
YARDIMCI VE KAYNAK KİTAPLAR DİZİSİ: 3024

Her hakkı saklıdır ve Millî Eğitim Bakanlığına aittir. Ders materyalinin metin, soru ve şekilleri kısmen de olsa hiçbir surette alınıp yayımlanamaz.

HAZIRLAYANLAR

DİL UZMANI	Sinem ÖTÜNÇ
PROGRAM GELİŞTİRME UZMANI	Emel DOLDUR
REHBERLİK UZMANI	Filiz KILIÇ
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME UZMANI	Mustafa ÇELİK
GÖRSEL TASARIM UZMANI	Ayşen DEMİRKAN ZEYTİNCİ

ISBN: 978-975-11-8836-6

Millî Eğitim Bakanlığının 24.12.2020 gün ve 18433886 sayılı oluru ile Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğüne ders materyali olarak hazırlanmıştır.



İSTİKLÂL MARŞI

Korkma, sönmez bu şafaklarda yüzen al sancak;
Sönmeden yurdumun üstünde tüten en son ocak.
O benim milletimin yıldızıdır, parlayacak;
O benimdir, o benim milletimindir ancak.

Çatma, kurban olayım, çehreni ey nazlı hilâl!
Kahraman ırkıma bir gül! Ne bu şiddet, bu celâl?
Sana olmaz dökülen kanlarımız sonra helâl.
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl.

Ben ezelden beridir hür yaşadım, hür yaşarım.
Hangi çılgın bana zincir vuracakmış? Şaşarım!
Kükremiş sel gibiyim, bendimi çiğner, aşarım.
Yırtarım dağları, enginlere sığmam, taşarım.

Garbın âfâkını sarmışsa çelik zırhlı duvar,
Benim iman dolu göğsüm gibi serhaddim var.
Ulusun, korkma! Nasıl böyle bir imanı boğar,
Medeniyet dediğin tek dişi kalmış canavar?

Arkadaş, yurduma alçakları uğratma sakın;
Siper et gövdeni, dursun bu hayâsızca akın.
Doğacaktır sana va'dettiği günler Hakk'ın;
Kim bilir, belki yarın, belki yarından da yakın.

Bastığın yerleri toprak diyerek geçme, tanı:
Düşün altındaki binlerce kefensiz yatanı.
Sen şehit oğlusun, incitme, yazıktır, atanı:
Verme, dünyaları alsan da bu cennet vatanı.

Kim bu cennet vatanın uğruna olmaz ki feda?
Şüheda fışkıracak toprağı sıksan, şüheda!
Cânı, cânânı, bütün varımı alsın da Huda,
Etmesin tek vatanımdan beni dünyada cüda.

Ruhumun senden İllâhî, şudur ancak emeli:
Değmesin mabedimin göğsüne nâmahrem eli.
Bu ezanlar -ki şehadetleri dinin temeli-
Ebedî yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman vecd ile bin secde eder -varsa- taşım,
Her cerâhamdan İllâhî, boşanıp kanlı yaşım,
Fışkırır ruh-ı mücerret gibi yerden na'şım;
O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

Dalgalan sen de şafaklar gibi ey şanlı hilâl!
Olsun artık dökülen kanlarımın hepsi helâl.
Ebediyyen sana yok, ırkıma yok izmihlâl;
Hakkıdır hür yaşamış bayrağımın hürriyyet;
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl!

Mehmet Âkif Ersoy

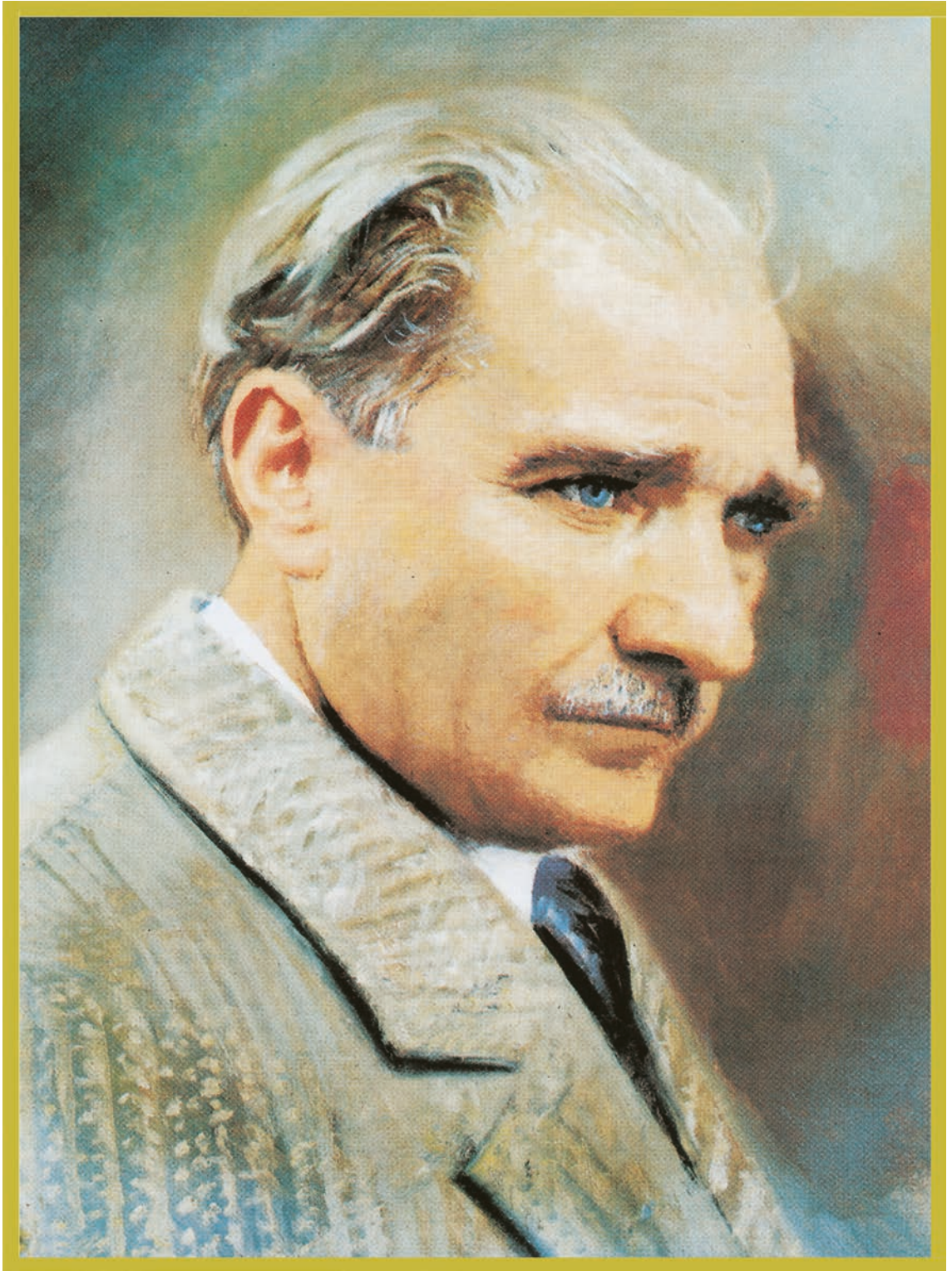
GENÇLİĞE HİTABE

Ey Türk gençliği! Birinci vazifen, Türk istiklâlini, Türk Cumhuriyetini, ilelebet muhafaza ve müdafaa etmektir.

Mevcudiyetinin ve istikbalinin yegâne temeli budur. Bu temel, senin en kıymetli hazinendir. İstikbalde dahi, seni bu hazineden mahrum etmek isteyecek dâhilî ve hâricî bedhahların olacaktır. Bir gün, istiklâl ve cumhuriyeti müdafaa mecburiyetine düşersen, vazifeye atılmak için, içinde bulunacağın vaziyetin imkân ve şeraitini düşünmeyeceksin! Bu imkân ve şerait, çok namüsaît bir mahiyette tezahür edebilir. İstiklâl ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ile aziz vatanın bütün kaleleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine girilmiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfiil işgal edilmiş olabilir. Bütün bu şeraitten daha elîm ve daha vahim olmak üzere, memleketin dâhilinde iktidara sahip olanlar gaflet ve dalâlet ve hattâ hıyanet içinde bulunabilirler. Hattâ bu iktidar sahipleri şahsî menfaatlerini, müstevlîlerin siyasî emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakr u zaruret içinde harap ve bîtap düşmüş olabilir.

Ey Türk istikbalinin evlâdı! İşte, bu ahval ve şerait içinde dahi vazifen, Türk istiklâl ve cumhuriyetini kurtarmaktır. Muhtaç olduğun kudret, damarlarındaki asil kanda mevcuttur.

Mustafa Kemal Atatürk



MUSTAFA KEMAL ATATÜRK

DERS MATERYALİNİN TANITIMI	11
1. ÖĞRENME BİRİMİ	
ÇALIŞMA KURALLARI	13
1.1. ÇALIŞMA KURALLARI.....	14
1.1.1. İş Yerinde Çalışma Kuralları	14
1.1.2. Animasyon Departmanında Uyulması Gereken Kurallar	23
1.1.3. Mesleki Etik	27
1.1.4. Animasyon Faaliyetlerinde Etik Kurallar	29
1.2. ASTLARIN DENETLENMESİ.....	31
1.2.1. Denetlemenin Amacı.....	33
1.2.2. Denetim Türleri	37
1.2.3. Denetleme Sonuçlarını Değerlendirme.....	40
1.2.4. Eğitim Seminerleri.....	41
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	46
2. ÖĞRENME BİRİMİ	
RESMÎ YAZI ÇEŞİTLERİ	47
2.1. RESMÎ YAZI ÇEŞİTLERİ VE DİĞER İŞ YAZILARI	48
2.1.1. Memorandum.....	48
2.1.2. İlan	50
2.1.3. Tutanak	51
2.1.4. Öz Geçmiş	52
2.1.5. Dilekçe	54
2.1.6. Genelge	58
2.1.7. Sözleşme	60
2.1.8. Vekâletname.....	62
2.2. PERSONEL İLE İLGİLİ YAZILAR.....	65
2.2.1. Atama Kararnamesi	65

İÇİNDEKİLER

2.2.2. Tebliğ-Tebellüğ Yazısı.....	66
2.2.3. İşe Başlama Yazısı	67
2.2.4. Görevlendirme Yazısı	68
2.2.5. Askerlik Ayrılış ve Başlayış Yazıları.....	69
2.2.6. İstifa Yazıları.....	70
2.2.7. Müstafi Yazıları	71
2.2.8. Terfi Yazıları	72
2.2.9. Ceza Yazıları	73
2.2.10. Personel Kişisel Evrakları	74
2.2.11. Personel İzin ve Özel Durum Yazıları.....	77

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 78

3. ÖĞRENME BİRİMİ

RAPOR YAZMA 79

3.1. RAPOR YAZIMI İÇİN VERİ TOPLAMA.....80

3.1.1. Veri Toplamak	80
3.1.2. Verileri İletmek	81
3.1.3. Veri Toplama Yöntemleri.....	82

3.2. RAPOR HAZIRLAMA89

3.2.1. Rapor Türleri	89
3.2.2. Rapor Hazırlama Aşamaları.....	94
3.2.3. Rapor Hazırlamada Dikkat Edilecek İlkeler	102
3.2.4. Raporlama Sorunları	105

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 106

CEVAP ANAHTARLARI107

KAYNAKÇA108

Öğrenme biriminin görselini gösterir.

Etkileşimli kitap, video, ses, animasyon, uygulama, oyun, soru vb. ilave kaynaklara ulaşılabilir karekodu gösterir.

1 ÖĞRENME BİRİMİ

ÇALIŞMA KURALLARI

TEMEL KAVRAMLAR

Animasyon, ast-üst, çalışma, denetim, denetleme, etik, prosedür, seminer

KONULAR

1.1. ÇALIŞMA KURALLARI
1.2. ASTLARIN DENETLENMESİ

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- İş yerinde çalışma kurallarını
- Animasyon departmanında uyulması gereken kuralları
- Evrensel mesleki etik kavramını
- Turizm sektöründeki mesleki etik kavramını
- Animasyon faaliyetlerinde etik kuralları
- Denetlemenin amacını
- Denetleme türlerini
- Denetleme sonuçlarını değerlendirmeyi
- Turizm sektöründe düzenlenen eğitim seminerlerini

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Sizce bir okulun belirli kurallarının olmasının ne gibi faydaları olabilir? Arkadaşlarınızla fikir alışverişinde bulununuz.
2. Sizce çalışanların yüksek motivasyonla okula gelmeleri için en gerekli üç kriter nedir? Düşüncelerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.

13

Öğrenme biriminin numarasını gösterir.

Öğrenme biriminin adını gösterir.

Öğrenme biriminde geçen kavramları gösterir.

Öğrenme biriminde yer alan konu başlıklarını gösterir.

Öğrenme biriminde neler öğrenileceğini gösterir.

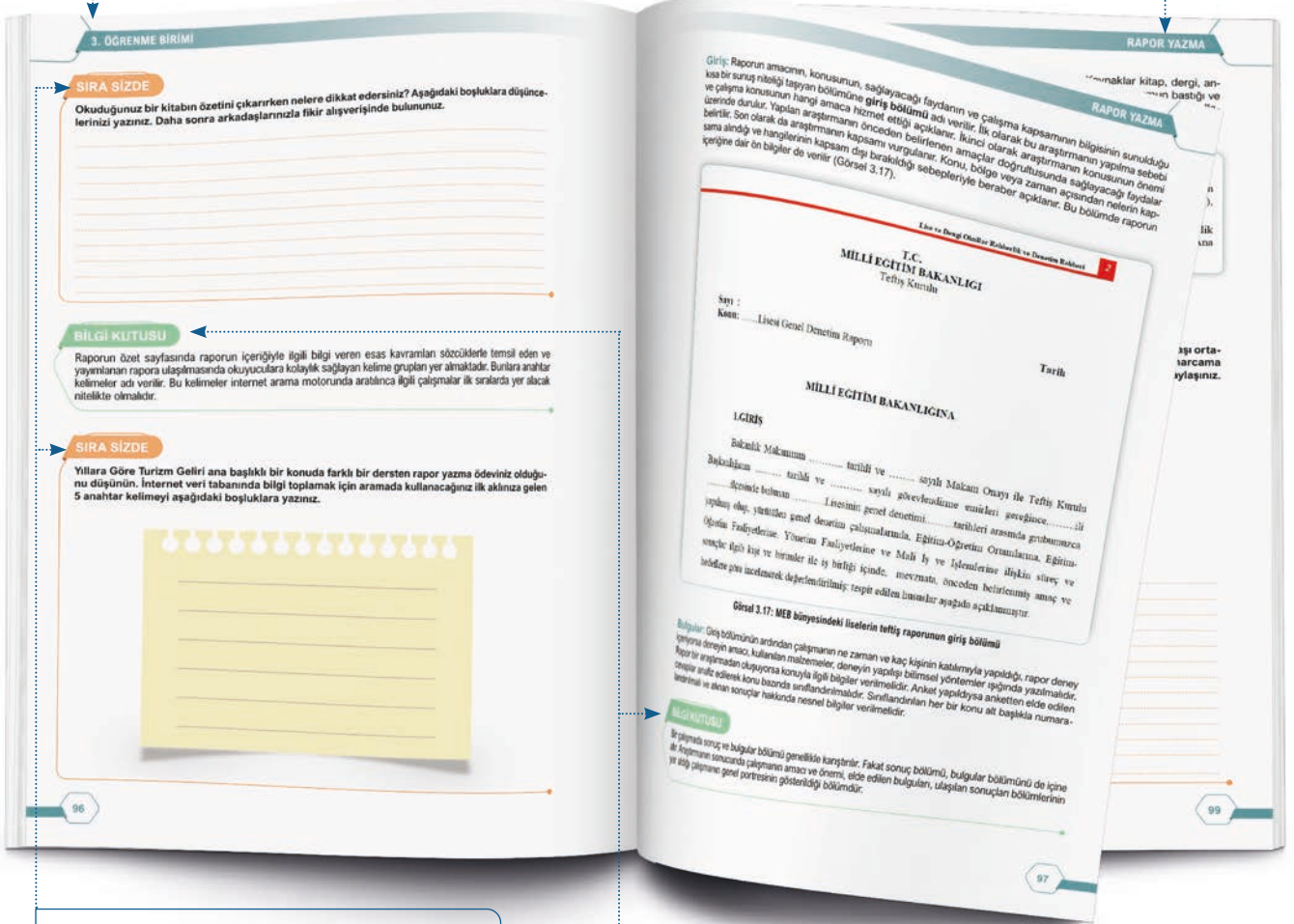
Konuyla ilgili hazırlık çalışmalarını gösterir.

Sayfa numarasını gösterir.

DERS MATERYALİNİN TANITIMI

Öğrenme biriminin numarasını gösterir.

Öğrenme biriminin adını gösterir.



Konuların kavranması ve uygulama becerilerinin geliştirilmesi için yapılacak etkinlikleri gösterir.

Konuyla ilgili dikkat çekici bilgileri gösterir.

Ölçme ve değerlendirme sorularını gösterir.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümleler doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

- (...) Raporun kapak sayfası ön bölümde yer alır.
- (...) Kaynakça bölümünde rapora katkı sunanlara teşekkür edilir.
- (...) Görüşmeler yalnızca yüz yüze yapılır.
- (...) Anket bir veri toplama aracıdır.
- (...) İçindekiler bölümünde konunun ana amacı açıklanır.

B) Aşağıdaki cümlelerdeki boş bırakılan yerleri uygun şekilde doldurunuz.

- Raporlarda hangi başlığın kaçınıcı sayfada olduğu bölümünde verilir.
- Raporlara erişimde kolaylık sağlayan internet veri tabanında aramada kullanılan sözcük veya sözcük öbeklerine adı verilir.
- Raporda kullanılan ve araştırmada esinlenen eser, belge, yayın ve kayıtlara bölümünde yer verilir.



1

ÖĞRENME BİRİMİ

ÇALIŞMA KURALLARI

KONULAR

- 1.1. ÇALIŞMA KURALLARI
- 1.2. ASTLARIN DENETLENMESİ

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- İş yerinde çalışma kurallarını
- Animasyon departmanında uyulması gereken kuralları
- Evrensel mesleki etik kavramını
- Turizm sektöründeki mesleki etik kavramını
- Animasyon faaliyetlerinde etik kuralları

TEMEL KAVRAMLAR

Animasyon, ast-üst, çalışma, denetim, denetleme, etik, prosedür, seminer

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Sizce bir okulun belirli kurallarının olmasının ne gibi faydaları olabilir? Arkadaşlarınızla fikir alışverişinde bulununuz.
2. Sizce çalışanların yüksek motivasyonla okula gelmeleri için en gerekli üç kriter nedir? Düşüncelerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.

1.1. ÇALIŞMA KURALLARI

Bir işletmenin çalışanlarının ve idarecilerinin uyması gereken kurallar ve yönergeler iş yerinde çalışma kurallarını oluşturur. Bu kurallar, iş yerinin güvenliğini ve verimliliğini sağlamak, çalışanların haklarını korumak ve iş yeri ortamının düzenini sağlamak amacıyla belirlenir. **İş yeri**, çalışanların belirli bir işi yapmak veya hizmet sunmak için bir araya geldikleri fiziksel veya sanal bir mekândır. İş yerleri, çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren işletmeler tarafından kullanılır ve çalışanların belirli bir amaca yönelik olarak iş birliği yapmalarını sağlar.

İş yerleri, farklı büyüklükte ve özellikte olabilir. Bunlar ofisler, fabrikalar, mağazalar, restoranlar, konaklama işletmeleri, hastaneler, okullar, üretim tesisleri, stüdyolar, depolar, atölyeler, tarım alanları ve daha pek çok çeşitli alanı içerebilir. Günümüzde sanal iş yerleri de giderek yaygınlaşmaktadır. Bu durum da uzaktan çalışma imkânı sağlayan dijital platformları veya bulut tabanlı iş ortamlarını iş yerlerine dönüştürür.

BİLGİ KUTUSU

Bir iş yerinde işçi hakları, çalışma koşulları, ücret ve tatil düzenlemeleri gibi konuları düzenleyen yasalar, **işçi hukuku** veya **iş kanunu** olarak adlandırılır. Bu yasalar, çalışanların haklarını korumayı amaçlar ve işverenlerin belirli standartlara uymasını sağlar.

1.1.1. İş Yerinde Çalışma Kuralları

Yapılan her işin uyulması gereken belli kuralları vardır. Günlük yaşantı içerisinde her gün yapılan temel davranışlardan çalışma hayatına kadar her ortam ve uygulama, belli kurallara uymayı gerektirir. Bu kurallar hem yaşamı kolaylaştırır hem de insanlarla olumlu ilişkiler kurmayı sağlar. Ayrıca bu kurallar, işlerin normal ve sağlıklı akışı için gereklidir. İş hayatında belirlenen kurallara uymak büyük bir önem taşır. Yapılan işin istenen düzeyde olması, personelin verimli çalışabilmesi ve işinde başarılı bir çalışan olabilmesi için iş yerinin belirlediği kurallara uyulması gerekir. Her iş yerinin sistemi ve yapılıması farklı olduğu için her biri kendi çalışma sistemine göre kurallarını önceden belirler ve çalışanlarına duyurur. Çalışanlardan da bu kurallara uymasını bekler.

İş yerindeki çalışma kuralları, çalışanlara sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sunmak ve işletmenin başarısını desteklemek için önemlidir. Her çalışanın bu kurallara uyması ve işletmenin politikalarını anlaması beklenir. İş yerindeki çalışma kuralları, işverenin belirlediği politikalar ve yasal gereklilikler temelinde oluşturulur. Bu kurallara uyulması, sağlıklı bir iş yeri kültürünün oluşmasına ve çalışanların verimli bir şekilde çalışmasına yardımcı olur (Görsel 1.1).

BİLGİ KUTUSU

Prosedür, belli bir amaca ulaşmak için izlenmesi gereken adımların belirlendiği bir plan veya talimattır. Bir işi yaparken o işin nasıl yapılacağını belirlemek ve düzenli bir şekilde ilerlemek için prosedürler kullanılır.



Görsel 1.1: İş yerinde verimli bir çalışma ortamında çalışan personeller

Turizm sektöründe iş yerindeki çalışma kuralları, konaklama işletmesinin işleyişini düzenlemek, konuk memnuniyetini sağlamak ve çalışanların uyumlu bir şekilde çalışmasını temin etmek amacıyla belirlenir. Turizm sektöründe çalışma kuralları, genel olarak aşağıdaki unsurları içerir:

- **Görev ve sorumluluklar:** Her çalışanın sahip olduğu görev ve sorumluluklar net bir şekilde tanımlanmalıdır. Örneğin resepsiyon görevlileri, temizlik personeli, aşçılar gibi farklı departmanlardaki çalışanların sorumlulukları belirlenmelidir.
- **Konuk ilişkileri:** Konuk memnuniyeti çok önemli olduğu için konuklara saygılı ve özenli bir şekilde davranılması beklenir. Konuklarla iletişimde nezaket, güler yüz ve yardımseverlik ön planda olmalıdır.
- **İş saatleri:** Turizm bir hizmet sektörü olduğundan ve 7/24 hizmet verildiği için çalışma saatleri esnek olabilir. Bu durumda, çalışanların iş saatlerine uymaları, gerekli durumlarda vardiya düzenlemelerine uyum sağlamaları gerekmektedir.
- **Giyim kuralları:** Konaklama işletmesinde çalışanların belirli bir kıyafet veya iş elbisesi giymesi yaygındır. Bu kurallara uygun giyinilmesi ve temiz, düzenli bir görünüm sergilenmesi beklenir.
- **Hijyen ve temizlik:** Konaklama işletmelerinde hijyen ve temizlik büyük önem taşır. Çalışanlar, konaklama işletmesi odalarının, restoran ve kafe alanlarının temizliğini ve düzenini sağlamakla sorumludur. Hijyen kurallarına uyulması ve temizlik standartlarının korunması gerekmektedir.
- **Güvenlik önlemleri:** Konaklama işletmesinde konaklayan konukların ve çalışanların güvenliği büyük önem taşır. Güvenlik kameralarının izlenmesi, giriş-çıkış kontrolleri, acil durum prosedürlerinin uygulanması gibi güvenlik önlemlerine uyulması beklenir.
- **Veri ve bilgi güvenliği:** Konukların kişisel ve özel bilgilerinin korunması oldukça önemlidir. Çalışanların, veri ve bilgi güvenliği politikalarına uyması ve konuk bilgilerini gizli tutması önemlidir.
- **İşaret ve yönlendirmeler:** Konaklama işletmesi içindeki işaretlerin ve yönlendirmelerin takip edilmesi, konukların ve çalışanların kolaylıkla hareket etmelerini sağlar. Örneğin acil çıkışlar, asansörler, oda numaraları gibi işaretlerin dikkate alınması gerekmektedir.
- **İş birliği ve ekip çalışması:** Konaklama işletmesi çalışanlarının birlikte çalışma yeteneği önemlidir. Çalışanlar arasında iş birliği ve iletişim, departmanlar arasında koordinasyon için teşvik edilmelidir.
- **İş ekipmanlarının kullanımı:** Konaklama işletmesi sektöründe kullanılan iş ekipmanlarının doğru ve güvenli bir şekilde kullanılması önemlidir. Bu ekipmanlar arasında bilgisayarlar, rezervasyon sistemleri, temizlik araçları, mutfak ekipmanları gibi örnekler bulunabilir. Çalışanlar, ekipmanları doğru şekilde kullanmayı ve bakımını yapmayı öğrenmelidir.
- **İzinler ve tatiller:** Çalışanların izin kullanımı, tatil talepleri ve vardiya düzenlemeleri belirlenmiş prosedürlere göre yapılmalıdır. Personellerin taleplerine uygun vardiya düzenlemeleri yapılarak operasyonel süreklilik sağlanmalıdır.
- **İş sağlığı ve güvenliği:** Çalışanların güvenliği için gerekli önlemler alınmalı ve iş sağlığına uygun bir çalışma ortamı sağlanmalıdır. Temizlik malzemelerinin güvenli kullanımı, kaygan zeminlerde kaymaları önlemek için kaydırmaz zeminlerin kullanımı, yangın güvenliği, elektrik güvenliği gibi konularda önlemler alınmalıdır.
- **Konuk şikâyetleri ve geri bildirimleri:** Konaklama işletmesi sektöründe konukların şikâyetleri ve geri bildirimleri oldukça önemlidir. Çalışanlar, konuk şikâyetlerini dikkate almalı, çözüm odaklı yaklaşmalı ve konuk memnuniyetini sağlamak için çaba göstermelidir.
- **Eğitim ve gelişim:** Çalışanların eğitim ve gelişim imkânlarına erişimi sürekli teşvik edilmelidir. Yeni teknolojilere, konuk hizmetleri becerilerine ve sektör eğilimlerine uyum sağlamak için eğitim programları düzenlenmelidir.

Bu kurallar, turizm sektöründe çalışanların işlerini etkin bir şekilde yerine getirmelerini sağlamak, konuk memnuniyetini ön planda tutmak ve genel olarak iş yeri düzenini sağlamak için önemlidir. Her çalışanın bu kurallara uyması, konaklama işletmesinin itibarını koruması ve başarılı bir şekilde işletilmesi için gereklidir.

SIRA SİZDE

Turizm sektörüne ait iş yerlerindeki çalışma kurallarını, bu kuralların tanımlarını ve niçin önemli olduklarını kendi cümlelerinizle yazınız.

Kuralın adı:	Tanımı:	Önemi:
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		

Başarılı Bir İş Yeri Olmak İçin Çalışma Kurallarına Ek Olarak Dikkat Edilmesi Gerekenler: Turizm sektöründe yüksek motivasyonla işe gelmenin büyük bir önemi vardır. Yüksek motivasyon, konuk memnuniyetini artırır, kalite standartlarına uyumu sağlar ve ekip çalışmasını destekler. Aynı zamanda, yaratıcılığı ve inovasyonu teşvik eder, stres yönetimini kolaylaştırır ve kişisel ve profesyonel gelişimi destekler. Yüksek motivasyonlu çalışanlar, işlerinden daha fazla tatmin olurlar ve bu da uzun vadede başarıyı ve iş performansını artırır (Görsel 1.2).



Görsel 1.2: Güler yüzlü bir şekilde sunum yapan personel

Yüksek motivasyon, bireyin bir hedefe ulaşma arzusuyla kendini tetikleyen içsel ve dışsal faktörlerle ilgilidir. Aşağıda, yüksek motivasyona sahip olan bir kişinin davranış, tutum ve tavırlarına örnekler verilmiştir:

- **Hedef odaklılık:** Yüksek motivasyonla hareket eden bir kişi, belirlediği hedefe ulaşmak için kararlılıkla çalışır (Görsel 1.3). Sabah erken kalkarak, daha fazla çalışma saatine sahip olmak veya ekstra çaba harcayarak projeyi zamanında tamamlamak gibi hedef odaklı davranışlar sergiler.



Görsel 1.3: Hedef odaklılık

- **İşine bağlılık:** Motivasyonu tam bir birey, işine bağlılık gösterir. İşine tutkuyla yaklaşır, sorumluluklarını yerine getirmek için azami gayret gösterir ve özveriyle çalışır (Görsel 1.4).



Görsel 1.4: İşini severek yapan çalışan

- **Proaktif yaklaşım:** Yüksek motivasyonla hareket eden bir kişi, sadece beklenen işleri yapmakla kalmaz, aynı zamanda daha fazlasını yapmak için inisiyatif alır. Örneğin, ek projeler üzerinde çalışmak, iş süreçlerini geliştirmek veya ekip arkadaşlarına yardımcı olmak gibi proaktif davranışlar sergiler.

BİLGİ KUTUSU

Proaktif yaklaşım, önceden harekete geçme veya önleyici yaklaşım anlamlarına gelir. Proaktif olan kişi, olayları beklemek yerine sorunları öngörmeye çalışır ve önleyici adımlar atarak çözüm üretmeye çalışır.

BİLGİ KUTUSU

İnisiyatif, Fransızca kökenli bir kelimedir. Türkçede inisiyatif, gerektiğinde başkalarının görüşüne başvurmadan karar alabilme ve sorumluluğu üstlenebilme anlamına gelir. İnisiyatif almak; karar verebilme yetkisini kullanabilmektir. Kendi başına harekete geçme, sorunları çözme ve başarılı sonuçlar elde etme konusunda etkin olmak, inisiyatifin temel özelliklerindedir.

- **Sürekli öğrenme ve gelişim isteği:** Motive olmuş bir birey, kendini sürekli olarak geliştirmek ve yeni beceriler kazanmak için çaba gösterir. Eğitimlere katılmak, seminerlere gitmek, kitaplar okumak ve mentorluk talep etmek gibi davranışlarla sürekli öğrenme ve gelişim sürecini sürdürür.
- **Olumlu düşünce ve inanç sistemi:** Yüksek motivasyonlu bir kişi, olumsuz durumlarla karşılaştığında bile olumlu bir düşünce ve inanç sistemine sahiptir (Görsel 1.5). Engelleri fırsatlara çevirmek için pozitif bir yaklaşım sergiler ve başarısızlık durumlarında bile motivasyonunu kaybetmez.



Görsel 1.5: Olumlu düşünceye sahip bir personel

- **İş birliği ve destek:** Yüksek motivasyonlu bir kişi, başkalarıyla iş birliği yapmaya ve ekip arkadaşlarını desteklemeye isteklidir (Görsel 1.6). İş arkadaşlarına yardım etmek, fikir alışverişinde bulunmak ve takımın hedeflerine ulaşması için katkıda bulunmak gibi davranışlar sergiler.



Görsel 1.6: Ekip çalışması ruhuyla çalışan konaklama işletmesi personelleri

- **Risk alma ve yenilikçilik:** Yüksek motivasyonlu bir kişi, yeni fikirler denemekten çekinmez ve risk almaktan korkmaz (Görsel 1.7). Yenilikçi çözümler üretmek, mevcut süreçleri geliştirmek ve değişime adaptasyon sağlamak gibi davranışlar sergiler.



Görsel 1.7: Risk yönetimi

- **Kendine güven:** Motive olmuş bir birey, kendi yeteneklerine güvenir ve kendine olan inancını korur. Zorlu durumlarda bile kendine güvenle hareket eder ve başarıya ulaşacağına inanır (Görsel 1.8).



Görsel 1.8: Kendine güvenen bir iş kadını

- **Disiplin ve düzen:** Yüksek motivasyonlu bir kişi, işlerini düzenli bir şekilde planlar ve disiplinli bir şekilde uygular. Takvimlere sadık kalmak, zaman yönetimini iyi yapmak ve görevlere odaklanmak gibi davranışlar sergiler.
- **Dayanıklılık ve inatçılık:** Motive olmuş bir birey, zorluklarla karşılaştığında pes etmek yerine dayanıklılığını korur. Engellerle karşılaştığında motivasyonunu kaybetmez ve hedefine ulaşmak için inatçı bir şekilde çalışır (Görsel 1.9).



Görsel 1.9: Hedefine ulaşma yolunda dayanıklı personel

- **Pozitif enerji ve iletişim:** Yüksek motivasyonlu bir kişi, pozitif bir enerji yayarak etrafındaki insanları olumlu bir şekilde etkiler. İletişim becerilerini kullanarak motive edici bir dil kullanır ve çevresindeki insanlara ilham verir.
- **Kendini değerlendirme ve geliştirme:** Motivasyonu tam bir birey, kendi performansını düzenli olarak değerlendirir ve geribildirim arar. Kendini geliştirmek için hatalarını kabul eder, bunlardan ders çıkarır ve sürekli olarak kendini daha iyiye yönlendirmek için çaba gösterir.

SIRA SİZDE

Aşağıda yüksek motivasyona sahip bir kişinin sergileyebileceği davranış, tutum ve tavırları kapsayan ana noktalar bulunmaktadır. Öğrenmiş olduğunuz bilgileri kullanarak kendi özelliklerinizi ve arkadaşınızın özelliklerini düşününüz. Formu önce kendiniz ardından bir arkadaşınız için ilgili sütunu doldurunuz.

Yüksek Motivasyon Özellikleri Öz Değerlendirme Ölçeği	Kendiniz					Arkadaşınız				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Görev sürecimde hedef odaklı davranışlar sergilerim.										
2. İşimde tutkuyla çalışırım.										
3. Olası sorunları önlemek için proaktif davranışlar sergilerim.										
4. Sürekli öğrenerek gelişim isteğimi sürdürürüm.										
5. Engelleri fırsatlara çevirmek için pozitif bir yaklaşım sergilerim.										
6. İş arkadaşlarımla iş birliği içinde çalışırım.										
7. Mevcut süreci iyileştirmek için risk alırım.										
8. Başarıya ulaşmak için kendi yeteneklerime güvenirim.										
9. Disiplinli bir süreç için iş takvimime sadık kalırım.										
10. İşimde dayanıklılığımı koruyarak sonuç odaklı çalışırım.										
11. Pozitif enerjimle etkili iletişim kurarak iş arkadaşlarıma ilham veririm.										
12. Kendi performansımı düzenli olarak değerlendirerek kendimi geliştiririm.										
Puanlama sistemi:										
1. Başlangıç düzeyinde										
2. Geliştirilmeli										
3. Kabul edilebilir										
4. İyi										
5. Mükemmel										

Bir iş yerinde örgütsel yönetimde birtakım sorunlar varsa bu da personelin motivasyonuna yansır. Örgüt içi çalışanlar, birlik ve beraberlik içinde hareket edemezler (Görsel 1.10). Yaptıkları işten keyif alamazlar. Ortaya çıkan ürün veya hizmetin kalitesinin düşük olması da yüksek bir ihtimaldir.



Görsel 1.10: Motivasyonu düşük personeller

Düşük motivasyon, bireyin bir hedefe veya göreve karşı azalmış ilgi veya enerji hissetmesi durumunda ortaya çıkar. Düşük motivasyona sahip bir kişinin sergileyebileceği davranış, tutum ve tavırlar genel olarak aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- **İlgisizlik:** Düşük motivasyona sahip bir kişi, görev veya hedefle ilgili kayıtsızlık sergileyebilir. Görevlere geç başlama, görevleri erteleme veya tamamlama konusunda isteksizlik göstermek gibi davranışlar sergiler (Görsel 1.11).



Görsel 1.11: İşe geç gelen personel

- **Düşük performans:** Düşük motivasyonlu bir kişi, düşük performans gösterebilir. İşte yetersizlik, düşük verimlilik, hatalı çalışmalar veya görevlerin tamamlanmasında gecikmeler gibi davranışlar sergileyebilir.
- **Negatif düşünceler ve inançlar:** Düşük motivasyona sahip bir kişi, negatif düşüncelere ve inançlara sahip olabilir. Kendine olan güvensizlik, başarısızlık beklentisi veya sürekli olumsuzlukları vurgulama gibi davranışlar sergileyebilir.
- **Enerji eksikliği ve isteksizlik:** Düşük motivasyona sahip bir kişi, enerjik olmak veya işe motive bir şekilde yaklaşmak yerine genellikle enerji eksikliği veya isteksizlik hissedebilir. İşe geç gelmek, enerjik olmamak veya iş sırasında isteksiz davranmak gibi davranışlar sergileyebilir.
- **İletişim eksikliği:** Düşük motivasyonlu bir kişi, iletişim eksikliği sergileyebilir. Ekip çalışmasına katılmama, fikirlerini paylaşmama veya iş arkadaşlarıyla etkileşimi sınırlama gibi davranışlar sergileyebilir.

- **Hedefsizlik:** Düşük motivasyona sahip bir kişi, belirli bir hedef veya amacı olmadan hareket edebilir. İlerlemek veya ilerleme kaydetmek konusunda isteksiz olabilir ve kendini geliştirmek veya yeni şeyler denemek konusunda motivasyon eksikliği yaşayabilir (Görsel 1.12).



Görsel 1.12: Hedef belirlemede zorluk

- **Dikkat dağınıklığı:** Düşük motivasyonlu bir kişi, işe veya göreve odaklanmakta zorluk çekebilir. Dikkatini dağıtan faktörlere kolayca takılabilir, işe derinlemesine odaklanamaz veya görevleri tamamlama konusunda isteksizlik gösterebilir.

SIRA SİZDE

Aşağıda düşük motivasyona sahip bir kişinin sergileyebileceği davranış, tutum ve tavırları kapsayan ana noktalar bulunmaktadır. Öğrenmiş olduğunuz bilgileri kullanarak kendi özelliklerinizi ve arkadaşınızın özelliklerini düşününüz. Formu önce kendiniz ardından bir arkadaşınız için ilgili sütunu doldurunuz.

Düşük Motivasyon Özellikleri Öz Değerlendirme Ölçeği	Kendiniz					Arkadaşınız				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Görevlerimi tamamlama konusunda isteksiz davranışlar sergilerim.										
2. İş sürecimde negatif düşüncelere kapılırım.										
3. İşimi yaparken isteksiz davranışlar sergilerim.										
4. İş arkadaşlarımla iletişim kopukluğu yaşarım.										
5. Görevime odaklanırken dikkat dağınıklığı yaşarım.										
Puanlama sistemi:										
1. Başlangıç düzeyinde										
2. Geliştirilmeli										
3. Kabul edilebilir										
4. İyi										
5. Mükemmel										

SIRA SİZDE

İş yerlerinde belirlenen kuralların hem işletme hem de çalışanlar üzerinde ne gibi etkileri olabilir? Aşağıda verilen boşluğa düşüncelerinizi not alınız.

1.1.2. Animasyon Departmanında Uyulması Gereken Kurallar

Animasyon, Fransızca'da canlandırma anlamına gelen anime sözcüğünden Türkçeye geçmiş ve Türkçede de canlandırma anlamını taşımaktadır. Animasyon genel anlamıyla yapılan tüm canlandırmaları kapsar.

Eğlence hizmetleri ise animasyonu; konukların hoş vakit geçirmelerini sağlamak ve işletmeye olan talebi artırmak amacıyla yapılan tüm canlandırmalar olarak kullanılmaktadır. Bu anlamda animasyon; eğlendirme, bir aktiviteyi sunma, konukları harekete geçirme gibi özellikler taşıyan canlandırma faaliyetlerinin tümüdür (Görsel 1.13). Animatör ise canlandırıcı, canlandıran, harekete geçiren kişi anlamında kullanılmaktadır.



Görsel 1.13: Çocukların katıldığı bir animasyon faaliyeti

BİLGİ KUTUSU

Bilgisayarda yapılan çizgi film vb. canlandırmalar da **animasyon** olarak adlandırılmaktadır. Günümüzde bu tür animasyonlar televizyon ve sinema için kullanılmaktadır.

Animasyon faaliyetleri bir sosyal olay olarak ortaya çıkmıştır. İlkel topluluklardan itibaren çeşitli törenlerde canlandırmalara yer verilmiştir. Yüz boyası, maske ve aksesuarlar kullanılarak yapılan canlandırmalar, törenlerin vazgeçilmez unsuru olarak günümüze kadar süregelmiştir (Görsel 1.14). Animasyon, süreç içerisinde değişikliklere uğrasa da çeşitli karakterlerin araç kullanarak ya da araçsız canlandırılması, sosyal bir aktivite olarak animasyon faaliyetlerinin bütünü oluşturmaktadır.



Görsel 1.14: Yüz boyama etkinliği

Konaklama tesislerinde ya da özel organizasyon işletmelerinde sunulacak animasyon hizmetinin kalitesi iyi bir organizasyona bağlıdır. Organizasyonda görev alacak animatörden şefe, seçilecek aktivitelerden ön hazırlıklara kadar birçok ayrıntının iyi planlanması başarıyı artıracaktır. Eğer ekip doğru kişilerle oluşturulmuş ve görev dağılımı doğru bir şekilde yapılmışsa başarıyı sağlama yolunda en önemli adımlar atılmış olacaktır (Görsel 1.15).

Tüm iş yerlerinde uyulması gereken temel kuralların dışında, her işletmenin, her mesleğin ve her departmanın kendine özgü çalışma kuralları vardır. Animasyon departmanı gibi konuklarla sürekli yüz yüze olunan departmanlarda ise bu kurallara uymak ayrı bir önem taşımaktadır. Her işletme, kendi konuk profiline ve çalışma anlayışına göre çalışanlarının uyması gereken kurallarını belirler. Animasyon departmanları ise öncelikle işletmenin genel kurallarını göz önünde bulundurarak kendi elemanlarının uymasını istediği kuralları ortaya koyar. Bir animatör işe alınırken bu kurallara uyacağı konusunda kendisinden güvence alınır. Bazı kurallar işletmeden işletmeye değişse bile, bazı kurallar tüm eğlence departmanlarında aynıdır. Her şeyden önce iyi bir animatör hem çalışma arkadaşlarıyla hem de animasyon faaliyetini gerçekleştirdiği grubuyla uyum içinde çalışmalıdır (Görsel 1.16).

Animatörlerin görevlerini yerine getirebilmeleri için birtakım özelliklere sahip olmaları gerekir. Bu özellikler, animatörün kendi kişisel özelliklerine eklenen çeşitli eğitimler yoluyla zenginleştirilebilir. Ancak bu niteliklere sahip bir animatör işinde başarıya ulaşabilir. İyi bir animatör aşağıdaki özelliklere sahip olmalıdır:

- **Yaratıcı ve inovatif:** İyi bir animatör, yaratıcı düşünme becerisine sahip olmalıdır. Kendi kendine yeni fikirler üretebilmeli ve inovatif yaklaşımlarla etkinliklerini zenginleştirebilmelidir (Görsel 1.17).



Görsel 1.15: Restoran ekibinin organizasyonu



Görsel 1.16: Çocuklarla yapılan animasyon faaliyeti



Görsel 1.17: Çocukların katıldığı bowling etkinliği

BİLGİ KUTUSU

Inovatif, yeni ve orijinal fikirler üretebilme, yaratıcı düşünebilme ve yenilikçi çözümler geliştirebilme yeteneğini ifade eder. İnovasyon, mevcut durumu daha iyi hâle getirmek veya tamamen yeni bir şey yaratmak için yenilikçi fikirlerin kullanılması anlamına gelir.

- **Etkili iletişim becerileri:** Animasyon faaliyetlerinde çalışan bir animatör, konuklarla ve diğer departman çalışanlarıyla etkili iletişim kurabilmelidir. İyi bir dinleyici olmalı ve talimatları net bir şekilde anlamalıdır.
- **Ekip çalışması:** Animatörler genellikle bir ekip içinde çalışırlar. İyi bir animatör, ekip çalışmasına uyum sağlayabilmeli, diğer çalışanlarla iş birliği yapabilmeli ve birlikte projeleri başarıyla tamamlayabilmelidir.
- **Esneklik ve uyum yeteneği:** Animatörler, sürekli değişen çalışma ortamlarına ve konuk taleplerine hızlı bir şekilde uyum sağlamalıdır. Esneklik, planlarda değişiklik yapabilme ve anlık durumları yönetebilme becerisini gerektirir.
- **Enerjik ve içten:** İyi bir animatör, enerjik ve pozitif bir tutum sergileyerek konukları etkinliklere dahil etmeli ve onlara neşeli bir atmosfer sunmalıdır. İçten bir yaklaşım, konukların kendilerini rahat hissetmelerini sağlar (Görsel 1.18).



Görsel 1.18: Enerjik animatör

- **Organizasyon ve planlama yeteneği:** Animatörler, etkinlikleri ve gösterileri düzenlemek için iyi bir organizasyon ve planlama yeteneğine sahip olmalıdır. Programları zamanında başlatabilmeli ve etkinlikleri düzenli bir şekilde yönetebilmelidir.
- **Konuk memnuniyetine odaklanma:** İyi bir animatör, konuk memnuniyetini her zaman ön planda tutmalıdır. Konukların beklentilerini karşılamak, onlarla etkileşime geçmek ve keyifli bir deneyim sunmak için çaba göstermelidir.
- **Sürekli öğrenme ve gelişim:** İyi bir animatör, sektördeki eğilimleri takip etmeli, yeni teknikleri öğrenmeli ve becerilerini sürekli olarak geliştirmelidir. Eğitimlere katılarak ve deneyimleri paylaşarak kendini yenilemelidir.
- **Profesyonel ve etik:** İyi bir animatör, mesleki etik kurallara uymalı, çalıştığı kurumun değerlerini yansıtmalı ve profesyonel bir tutum sergilemelidir.
- **Gizlilik, dürüstlük ve saygı:** Konukların mahremiyetini korumak, iletişimde dürüstlük ve şeffaflığı sağlamak, diğer çalışanlara saygı göstermek ve profesyonel sınırlar içinde hareket etmek, iyi bir animatörün vazgeçilmez özelliklerindedir.
- **Empati:** İyi bir animatör, konukların duygusal ihtiyaçlarını anlamak ve onlara empati göstermek için hassas olmalıdır. Konuklarla etkileşime geçerken onların hislerini dikkate almalı ve onlara destek olmalıdır.
- **Güvenilirlik:** Animatörler, söz verdikleri etkinlikleri zamanında gerçekleştirmeli ve konukların güvenini kazanmalıdır. Güvenilirlik, animatörün konaklama işletmesindeki itibarını güçlendirir ve konukların memnuniyetini artırır.

Bu nitelikler, animatörün etkinliklerin başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamanın yanı sıra konuk memnuniyetini artırır ve konaklama işletmesi deneyimini unutulmaz kılar (Görsel 1.19).



Görsel 1.19: Çocuk konuklarla animasyon faaliyeti

Animasyon departmanında görev yapan bireyler, konaklama işletmesi organizasyonunu, konuklara bire bir hizmet veren tüm birimlerin açılış ve kapanış saatlerini, tüm iç ve dış servisleri en ufak detayına kadar bilmek zorundadır. Bunlara ek olarak ilgili personelin, konuklardan gelebilecek her türlü soruya yanıt verilmesi için konaklama işletmesinin dış çevresi hakkında da yeterli bilgiye sahip olması gerekmektedir. İşletme yapısı, yönetimi ve organizasyonu ile ilgili şikâyetler, animasyon müdürüne bilgi ve rapor olarak verilmelidir. Animasyon departmanlarında uyulması gereken genel kurallar aşağıdaki gibidir:

- **Konuk memnuniyeti:** Konaklama işletmesinin animasyon departmanında çalışanlar, konuk memnuniyetine öncelik vermelidir. Konukların beklentilerini karşılamak, etkinliklerde eğlenceli ve keyifli bir deneyim sunmak için çaba göstermelidirler.
- **Profesyonellik:** Animasyon departmanı çalışanları, işlerini profesyonel bir şekilde yürütmeli ve konaklama işletmesi politikalarına uygun hareket etmelidir. Konuklara karşı kibarlık, saygı ve naziklik göstermeli, konaklama işletmesinin imajını olumlu şekilde temsil etmelidirler.
- **Ekip çalışması:** Animasyon departmanı personeli diğer çalışanlarla uyum içinde çalışarak etkinlikleri planlamalı ve koordinasyon içinde hareket etmelidir. İletişim becerileri güçlü olmalı ve farklı departmanlarla iş birliği yapabilmelidirler (Görsel 1.20).



Görsel 1.20: Konaklama işletmesinin farklı departmanları ile ekip çalışması

- **Çeşitlilik ve kültürel farkındalık:** Animasyon departmanında çalışanlar, konaklama işletmesinde konaklayan konukların farklı kültürel geçmişlere sahip olabileceğini anlamalı ve buna saygı göstermelidirler. Etkinlikler ve gösteriler, farklı kültürlerden gelen konukların hoşnutluğunu sağlamak için çeşitlilik göz önünde bulundurularak düzenlenmelidir.

- **Güvenlik:** Animasyon departmanında çalışanlar, konukların güvenliğini ön planda tutmalıdır. Etkinlikler sırasında güvenlik protokollerine uyulmalı, konukların fiziksel ve duygusal güvenliği sağlanmalıdır.
- **Hijyen ve temizlik:** Etkinliklerin yapıldığı alanların temizliği ve hijyeni düzenli olarak kontrol edilmelidir. Çünkü etkinliklerde kullanılan malzemeler ve ortamın hijyenik olması konukların ve çalışanların sağlığı açısından çok önemlidir.
- **İnovasyon ve yaratıcılık:** Animasyon departmanında çalışanlar, yenilikçi ve yaratıcı fikirlerle etkinlikleri zenginleştirmeli ve konuklara farklı deneyimler sunmalıdır. Yaratıcı konseptler ve etkinlikler, konaklama işletmesinin rekabet avantajını artıracak ve konukların tekrar ziyaret etme isteğini artıracaktır.
- **Gizlilik ve mahremiyet:** Animasyon departmanı personeli, konukların kişisel bilgilerini ve özel yaşamlarını gizli tutmalıdır. Konukların mahremiyetini korumak, güven ve saygınlık kazanmak için önemlidir.
- **Sürdürülebilirlik:** Etkinlikler ve gösteriler düzenlenirken sürdürülebilirlik ilkesine uygun hareket edilmelidir. Atıkların azaltılması, geri dönüşümün teşvik edilmesi ve çevre dostu uygulamaların benimsenmesi önemlidir.
- **İş sağlığı ve güvenliği:** Animasyon departmanı çalışanları, etkinlikler sırasında iş sağlığı ve güvenliği önlemlerine uygun hareket etmelidir. Tehlikeli ekipmanlarla doğru şekilde çalışılmalı, acil durumlar için hazırlıklı olunmalı ve konukların güvenliğini tehlikeye atacak riskli aktivitelerden kaçınılmalıdır.
- **Profesyonel gelişim:** Animasyon departmanında çalışanlar, sürekli olarak kendilerini geliştirmeli ve profesyonel becerilerini güncel tutmalıdır. Eğitimlere katılmak, yeni trendleri takip etmek ve sektördeki yenilikleri öğrenmek önemlidir.
- **Şeffaflık ve iletişim:** Animasyon departmanı personeli, konuklarla açık ve anlaşılır bir iletişim kurmalıdır. Etkinlikler hakkında net bilgiler verilmeli, sorulara dürüst cevaplar verilmeli ve konukların beklentilerini karşılamak için iletişim kanalları açık tutulmalıdır.

Bu kurallar, konaklama işletmesi animasyon departmanında çalışanların profesyonel bir şekilde hareket etmelerini sağlar, konuk memnuniyetini artırır ve konaklama işletmesinin etkinlik programının başarılı olmasını sağlar.

SIRA SİZDE

Animasyon departmanında uyulması gereken kurallar içerisinde konuk memnuniyeti için en önemli olduğunu düşündüğünüz beş tanesini aşağıdaki boşluğa sebeplerini belirterek yazınız.

1.1.3. Mesleki Etik

Etik; insanların kurduğu bireysel ve toplumsal ilişkilerin temelini oluşturan değerleri, normları, kuralları, doğru-yanlış ya da iyi-kötü gibi ahlaksal açıdan araştıran bir felsefi disiplindir. Toplum tarafından bireyden beklenen bazı davranışları içerir. Örneğin başkalarının haklarına saygı, dürüstlük, güvenilirlik, yardımseverlik, kanunlara uyma gibi. Etik, her şeyden önce istenilecek bir yaşamın araştırılması ve anlaşılmasıdır. Daha geniş bir bakış açısı ile bütün etkinlik ve amaçların yerli yerine konulması, neyin yapılacağı ya da yapılamayacağı, neyin isteneceği ya da istenmeyeceğinin, neye sahip olunacağı ya da olunmayacağı bilmesidir.

Genel etik kuralları, farklı meslekler ve toplumsal ilişkiler içerisinde herkesin uyması gereken temel prensiplerdir. Genel etik kuralları on maddede şu şekilde özetlenebilir:

- **Dürüstlük:** Doğruyu söylemek, söz verdiğiniz şeyleri yerine getirmek ve dürüst davranışlar sergilemek.
- **Saygı:** Herkese saygı göstermek, farklılıklara hoşgörülle yaklaşmak ve başkalarının haklarına saygı duymak.
- **Adil olmak:** Eşitlik, adalet ve tarafsızlık prensiplerine uygun davranmak.
- **Mahremiyete saygı:** Kişisel bilgileri gizli tutmak ve başkalarının özel yaşamlarına saygı göstermek.
- **Güvenilirlik:** Söz verdiğiniz şeyleri yerine getirmek, taahhütlerinizi zamanında yerine getirmek ve güvenilir bir kişi olmak.
- **Empati:** Başkalarının duygularını anlamaya çalışmak, onları anlamak ve empati göstermek.
- **Sorumluluk:** Yaptığınız eylemlerin sonuçlarını kabul etmek ve üzerinize düşen sorumluluğu yerine getirmek.
- **Sosyal sorumluluk:** Toplumun ve çevrenin refahını gözetmek, toplumsal sorunlara duyarlı olmak ve yardım etme amacıyla katkıda bulunmak.
- **İyi niyet:** İyi niyetle hareket etmek, başkalarına yardım etmek ve olumlu niyetlerle davranmak.
- **Profesyonellik:** İş hayatında ve mesleki ilişkilerde profesyonel bir tutum sergilemek, iş ahlakına uygun davranmak ve meslek kurallarına saygı göstermek.

Bu genel etik kuralları, insanların birbirleriyle olan ilişkilerinde dürüst, saygılı, adil, güvenilir, sorumluluk sahibi ve empatik olmalarını sağlar. Toplumsal düzenin ve iyi bir iletişimin temelini oluştururlar. İş hayatındaki davranışları yönlendiren, onlara rehberlik eden etik prensipler ve standartların toplamına **mesleki etik** denir. Her işin kendine ait mesleki etik kuralları vardır. Mesleki etik kurallarının amacı, kapsamına giren personelin ve birimlerin performansı, hareket ve davranışları ile ilgili merkeze ve birime özgü standartları belirlemektir. Meslek ahlakı, her meslek üyesinin olabildiğince iyi olması ilkesine dayanır. Meslek etiğinin, genel ahlak kurallarından fazlası, mesleki bilgi ve uzmanlık nedeniyle çalışanlara yüklenen ek bir sorumluluktur. Verimliliğin artması, kalitenin yükselmesi için meslek etiği gereklidir. Herhangi bir meslek elemanı işini en iyi şekilde yapmak, konuklarına iyi ve güvenilir bir hizmet sunmak istiyorsa mesleğinin gerektirdiği etik kurallara uymak zorundadır (Görsel 1.21).



Görsel 1.21: Mesleki etiğe dair simgeler

SIRA SİZDE

Mesleki etik kavramı nedir? Aşağıda size verilen boşluğa yazınız.

.....

.....

.....

1.1.4. Animasyon Faaliyetlerinde Etik Kurallar

Animasyon faaliyetleri, yaratıcı bir süreç ve görsel hikâyelerin hayata geçirildiği bir alandır. Bu süreçte, etik kuralların önemi büyüktür çünkü animasyonlar genellikle geniş kitlelere ulaşır ve izleyicilere farklı duygusal, sosyal veya kültürel mesajlar iletebilir. Animasyonlarda etik, doğru ve adaletli davranışları, saygıyı, dürüstlüğü ve sorumluluk bilincini içerir. Etik kurallar, animasyon stüdyoları, çalışanlar ve izleyiciler arasında güvenin korunmasına, çeşitlilik ve temsilin sağlanmasına, toplumsal değerlere saygı gösterilmesine ve olumsuz etkilerin önlenmesine yardımcı olur. Bu nedenle, animasyon faaliyetlerinde etik kuralların benimsenmesi ve uygulanması, sektörün sürdürülebilirliği ve toplumsal etkisi açısından hayati bir öneme sahiptir. Bir animatörün animasyon faaliyetlerinde uyması gereken etik kurallar aşağıdaki gibi olabilir:

- **Konuk isteklerine saygı:** Bir animatör, konukların isteklerine saygı göstermeli ve onların hedeflerini ve beklentilerini anlamaya çalışmalıdır. Konukların taleplerine uygun bir şekilde çalışmak ve iş birliği yapmak önemlidir.
- **Telif hakları ve yasal işlemler:** Bir animatör, telif haklarına saygı göstermeli ve yasalara uymalıdır. Başkalarının fikri mülkiyetini ihlal etmek veya izinsiz kopyalamak yerine, orijinal ve yasal içerik oluşturmalıdır. Müzik, karakterler, metinler ve diğer unsurların kullanımı konusunda izinleri almak önemlidir.
- **İçerik kalitesi ve doğruluk:** Bir animatör, yaratıcılığını ve becerilerini kullanırken içerik kalitesine ve doğruluğuna önem vermeli ve izleyiciye güvenilir ve etkileyici bir deneyim sunmalıdır. Gerçekçilikten aşırı sapmalar veya yanıltıcı mesajlar vermekten kaçınılmalıdır.
- **Toplumsal hassasiyet:** Animasyonlar, geniş bir kitleye ulaşabilir ve toplum üzerinde etkisi olabilir. Bu nedenle, bir animatör, toplumsal hassasiyeti gözetmeli ve herhangi bir ayrımcı, şiddet içeren veya rahatsız edici içeriğin yayılmasını önlemek için dikkatli olmalıdır. Kültürel çeşitliliği ve farklı perspektifleri temsil etmek önemlidir.
- **İş birliği ve ekip çalışması:** Animasyon projeleri genellikle ekip çalışması gerektirir. Bir animatör, diğer ekip üyeleriyle iş birliği yapmalı, fikirleri paylaşmalı ve katkıda bulunmalıdır. Saygılı, açık ve yapıcı bir iletişim ortamı sağlamak önemlidir.
- **Sürekli öğrenme ve gelişme:** Bir animatör, teknik becerilerini ve sektördeki trendleri sürekli olarak güncellemeli ve geliştirmelidir. Mesleki gelişim için kurslara, atölyelere veya konferanslara katılmak, yeni teknolojileri takip etmek ve yaratıcı becerilerini ilerletmek önemlidir.

Tüm bu kurallara ek olarak bir konaklama işletmesinde animatör olarak çalışan kişiler birtakım sorunlarla karşılaşabilir. Bu noktada bir durum değerlendirmesi yapılmalı ve ardından çözüm yolları denenmelidir. Aşağıda örnek bir durum senaryosu, değerlendirmesi ve animatörün doğru yaklaşım teknikleri yer almaktadır:

Durum senaryosu: Bir konaklama işletmesinde animatör olarak çalışan Ayşe, çocuk kulübü etkinliklerini yönetirken bir çocuğun sürekli diğer çocuklarla tartıştığını fark eder. Tartışmaların etkinlikleri olumsuz etkilediğini ve diğer çocukları rahatsız ettiğini görür.

Değerlendirme: Bu durumda Ayşe, mesleki etik kurallarına uygun şekilde hareket etmeli ve soruna profesyonel bir yaklaşım sergilemelidir. Çocukların güvende olmasına ve eğlenirken rahatsız edilmemesi önemlidir. Animatör olarak Ayşe'nin sorumluluğu, çocukların güvenliğini sağlamak ve olumlu bir ortam yaratmaktır.

Ayşe'nin uygulaması gereken doğru yaklaşım teknikleri:

- **İncelemek ve müdahale etmek:** Ayşe, çocuğun neden diğer çocuklarla sürekli tartıştığını anlamak için dikkatlice gözlem yapmalıdır. Eğer çocuğun davranışının altında bir sorun olduğunu düşünüyorsa, hemen müdahale etmeli ve çocuğun yanında olmalıdır. Tartışmaları durdurmak ve çocukları yönlendirmek için yapıcı bir şekilde müdahale etmelidir.
- **Duygusal destek:** Ayşe, çocuğun duygusal ihtiyaçlarını anlamak ve desteklemek için empati göstermelidir. Çocuğun tartışmalara neden olan sorunları olduğunu düşünüyorsa ona güvenli bir ortamda açılması ve konuşması için teşvik etmelidir.

- **Kuralları hatırlatmak:** Ayşe, çocuklara konaklama işletmesinin kurallarını hatırlatarak ve olumlu davranışları özendirecek aktiviteler düzenleyerek olumlu bir atmosfer yaratmalıdır. Tartışmalardan kaçınmanın ve iş birliği yapmanın önemini vurgulamalıdır.
- **İletişim kurmak:** Ayşe, çocuğun ebeveynleriyle iletişime geçerek durumu paylaşmalı ve çocuğun davranışının nasıl ele alınacağı konusunda birlikte çalışmalıdır. Ebeveynlerle iş birliği yaparak çocuğun gelişimine katkıda bulunabilir ve olumsuz davranışları azaltabilir.
- **Örnek olmak:** Ayşe, olumlu bir rol model olmalı ve çocuklara nasıl olumlu davranacaklarını göstermelidir. İyi davranışları takdir etmeli ve olumlu davranışları ödüllendirmelidir.

Animatörün bu durumda yapması gerekenler, sorunlu durumu tespit etmek, çocuğa yardımcı olmak, sakin bir ortam sağlamak ve gerekli önlemleri alarak diğer çocukların güvenliğini sağlamaktır. Ayrıca, animatörün ebeveynlerle iletişim kurarak durumu paylaşması ve çocuğun davranışını ele alma konusunda iş birliği yapması önemlidir.

Animatör, profesyonel bir yaklaşım sergileyerek çocuğun duygusal ihtiyaçlarını anlamaya çalışmalı ve ona destek sağlamalıdır. Empati göstererek çocuğun neden tartışmalara yöneldiğini anlamaya çalışmalı ve sorunun kaynağını belirlemeye çalışmalıdır.

Bununla birlikte, animatörün genel etik kurallara uygun davranması gerekmektedir. Gizlilik ve güvenlik konularına özen göstermeli, çocukların kişisel bilgilerini korumalı ve herhangi bir istismar veya kötüye kullanım durumunda derhal yetkililere bildirmelidir.

Sonuç olarak, animatörün bu durumda yapması gerekenler; profesyonel bir yaklaşım sergilemek, çocuğa destek olmak, kuralları hatırlatmak, iletişim kurmak ve ebeveynlerle iş birliği yapmaktır. Animatörün çocuğun güvenliğini ve mutluluğunu en üst düzeyde tutmak için adımlar atması, mesleki etik değerleri koruması ve çocukların güvende hissetmesini sağlaması büyük önem taşır.

SIRA SİZDE

Bir konaklama işletmesinde animatör olarak çalışan Devin'in meslektaşısı olan Can ile ilgili yaşadığı durum senaryosu ve size yol gösterecek durum değerlendirmesi aşağıda verilmiştir. Bu durumda Devin'in yapması gerekenleri ve çözüm önerilerinizi aşağıya yazınız. Ardından görüşlerinizi arkadaşlarınızla tartışınız.

Durum: Bir konaklama işletmesinde animatör olarak çalışan Devin, meslektaşısı olan Can'ın etkinlikler sırasında bazı konuklara karşı kaba ve saygısız davrandığını fark eder. Can, konukların isteklerini yerine getirmek yerine onları görmezden gelmekte ve hoş olmayan bir tavır sergilemektedir. Devin, konuk memnuniyetinin konaklama işletmesi için önemli olduğunu bilir ve bu davranışın kabul edilemez olduğunu düşünür.

Değerlendirme: Bu durumda Devin, mesleki etik değerlere uygun davranmalı ve durumu doğru şekilde değerlendirmelidir. Konuk memnuniyetini ve konaklama işletmesinin itibarını korumak önemlidir. Devin, Can'ın davranışını doğrudan ele almalı ve gerekli adımları atmalıdır.

Devin'e önerileriniz:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.2. ASTLARIN DENETLENMESİ

Astlarını denetlemeye hazırlık, işletmelerin düzenli ve verimli bir şekilde faaliyet gösterebilmesi için önemli bir süreçtir. İşletmelerin başarısı, astların etkin bir şekilde yönetilmesi ve performanslarının takip edilmesiyle doğru orantılıdır. Ast denetimi, işletme prosedürlerine ve tekniğine uygun olarak gerçekleştirildiğinde, çalışanların potansiyelini ortaya çıkarırken aynı zamanda işletmenin hedeflerine ulaşmasını sağlar.

Ast denetiminin amacı, astların işlerini etkili bir şekilde yapmalarını sağlamak, performanslarını değerlendirmek ve gelişimlerini desteklemektir. Bunun için işletme prosedürlerine ve tekniklerine uygun bir yaklaşım izlenmelidir. İşletme prosedürleri, işletmenin belirlediği kurallar ve yönergeler olup ast denetimi sürecinde kullanılacak olan standartları ve yöntemleri içerir. İşletme teknikleri ise, işletme operasyonlarını yönetmek ve iyileştirmek için kullanılan stratejiler, araçlar ve analiz yöntemlerini kapsar.

Astlarını denetlemeye hazırlık, bir yöneticinin gerekli bilgi, beceri ve yetkinliklere sahip olmasını gerektirir. İşletme prosedürlerine ve tekniğine uygun olarak ast denetlemek, bir işletmenin başarısını etkileyen temel faktördür (Görsel 1.22).

Üst düzey yöneticilerin astlarıyla verimli insan ilişkileri kurabilmeleri için uygun kurallar ve stratejiler aşağıda yer almaktadır:

- **İletişim ve etkili iletişim becerileri:** İyi bir iletişim, yöneticilerin astlarıyla sağlıklı ve etkili bir ilişki kurmalarının temelidir. Yöneticiler; açık ve net iletişim kurmalı, astlarına ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlatmalı, sorunları çözmek için etkili iletişim becerilerini kullanmalıdır.
- **Liderlik ve motivasyon:** Astlarını motive etmek ve onlara liderlik etmek yöneticilerin sorumluluğundadır. İyi bir liderlik, astların potansiyellerini ortaya çıkarmalarına yardımcı olurken aynı zamanda onları destekler ve güçlendirir (Görsel 1.23). Yöneticiler; astlarına rehberlik etmeli, hedefler belirlemelerine yardımcı olmalı ve başarıları için teşvik etmelidir.



Görsel 1.22: Bir resepsiyon şefinin astlarını denetlemesi



Görsel 1.23: Çalışanlarını destekleyen bir lider

- **Empati ve insan ilişkileri:** Yöneticiler, astlarıyla empati kurmalı ve onları anlamaya çalışmalıdır. İnsan ilişkileri işletmeler için önemlidir. Astların bireysel ihtiyaçlarını ve yeteneklerini fark edip motivasyonlarını sağlamak, daha verimli bir çalışma ortamı yaratmada önemli rol oynar.
- **Performans değerlendirme ve geri bildirim:** Astların performans değerlendirmelerinin yapılması ve geri bildirimler sağlanması görevlerini yöneticiler üstlenmiştir. Astların güçlü yönlerini takdir etmeli, gelişim alanlarını belirlemeli ve onlara destek olacak eğitim veya gelişim fırsatları sunmalıdır.
- **Adil ve açık iş ortamı:** Yöneticiler, astlarına karşı adil ve eşit davranmalıdır. Astların fikirlerine değer vermeli, sorunlar çözümlenirken adaletli bir yaklaşım sergilemeli ve astlar arasında ayrımcılık yapmamalıdır.

- **İş birliği ve takım çalışması:** Yöneticiler, astlarıyla iş birliği yapmalı ve takım çalışmasını teşvik etmelidir. Ekip içinde iletişim ve iş birliği, projelerin ve hedeflerin başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlar (Görsel 1.24).



Görsel 1.24: Yiyecek içecek hizmetleri departmanı takım çalışması

- **Örnek olma:** Yöneticiler, astlarına örnek olmalı ve istenen davranışları sergilemelidir. Pozitif bir tutum, iş disiplini ve özveri, astların da aynı şekilde davranmasını teşvik eder.

Bu kurallar ve stratejiler, animasyon ve turizm sektöründe üst düzey yöneticilerin astlarıyla verimli insan ilişkileri kurmalarına yardımcı olur. Ancak, sektörün dinamikleri ve işletme özellikleri de dikkate alınmalı ve yöneticilerin bu kuralları uygularken sektöre özgü ihtiyaçları göz önünde bulundurulmalıdır.

Yöneticilerin başkalarına iş yaptırma gücü ve işin yapılmasını başkalarından isteme hakkına **yetki** adı verilir. Yetki karar alma ve uygulama hakkıdır. O hâlde yetkili kılınan kişi, emir verme ve başkalarının davranışlarını yönlendirme hakkına sahiptir. Tanım incelendiğinde, yetkinin üç özelliği ortaya çıkmaktadır. Birincisi, yetki bir haktır. İkincisi, yetkili kişi hakkın kullanılması ile başkalarının davranışları üzerinde söz sahibidir. Üçüncüsü ise, çalışana istediği davranışları yaptırabilmesi için yetkili kişinin ödüllendirme ve cezalandırma gücüne sahip olmasıdır (Görsel 1.25).



Görsel 1.25: Yetki sahibi bir yönetici

BİLGİ KUTUSU

Yetki ile görevin ayırt edici unsurları vardır. Görev, çalışanların yapmakla zorunlu oldukları işlerdir. Yetki ise çalışanlardan görevle ilgili işin yapılmasını isteme hakkıdır. Örneğin, okul müdürünün öğretmenden derse girmesini istemesi müdürün yetkisi, öğretmenin derse girmesi onun görevidir.

1.2.1. Denetlemenin Amacı

Denetleme, bir organizasyonun veya sürecin belirlenen hedeflere ulaşmasını sağlamak, performansını değerlendirmek ve düzeltici önlemler olarak iyileştirmeler yapmak için kullanılan bir yönetim aracıdır. Denetlemenin asıl amacı performansı değerlendirmektir. Denetleme ile işletmenin veya sürecin mevcut performansı objektif bir şekilde değerlendirilir ve varsa eksiklikleri, hataları veya performans düşüklüklerinin tespit edilmesi amaçlanır (Görsel 1.26). Böylece, işletme veya süreçlerin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için temel veriler sağlanır.



Görsel 1.26: Bir şefin personellerinin performansını değerlendirmesi

- **İşletme hedeflerine ulaşmayı sağlamak:** Denetleme, belirlenen hedeflere ulaşmayı destekler. İşletmenin stratejik hedefleriyle uyumlu olarak, işletme süreçlerinin etkinliği, verimliliği ve kalitesi denetleme sürecinde kontrol edilir. Bu sayede, işletmenin hedeflerine ulaşma olasılığı artar (Görsel 1.27).



Görsel 1.27: İşletme hedeflerinde büyüme

- **Riskleri yönetmek:** Denetleme ile potansiyel riskler belirlenerek bunların etkilerinin azaltılması hedeflenir. Denetleme faaliyetleriyle işletme veya süreçlerde ortaya çıkabilecek hatalar, hukuki uyumluluk eksiklikleri, mali riskler veya güvenlik tehditleri gibi unsurlar tespit edilir ve bunların önlenmesi veya yönetilmesi için gerekli önlemler alınır.

BİLGİ KUTUSU

Konaklama işletmesi çalışanlarını risklere karşı eğitmek oldukça önemlidir. Alanında uzman iş sağlığı ekipleri tarafından konaklama işletmelerinde tehlike belirleme ve risk değerlendirme başlığı altında uygulamalı eğitimler gerçekleştirilmektedir.

- **İç kontrol sağlamak:** Denetleme ile işletmenin iç kontrol sistemlerinin etkinliği değerlendirilir. İç kontrol sistemleri, işletmenin varlıklarını korumak, kaynaklarını etkili ve verimli bir şekilde kullanmak, finansal raporlamayı doğrulamak ve yasalara uygunluğunu sağlamak için tasarlanmıştır (Görsel 1.28). Denetleme sürecinde iç kontrol sistemlerinin güvenilirliği ve etkinliği değerlendirilir.



Görsel 1.28: İç kontrol sağlamak için işletmenin finansal raporlarını hazırlama

- **İyileştirme ve öneriler sunmak:** Denetleme süreci, eksiklikleri tespit etmekle kalmaz, aynı zamanda düzeltici önlemler ve iyileştirme önerileri sunar. Denetim raporunda belirtilen bulgular ve öneriler, işletmenin süreçlerini, politikalarını veya prosedürlerini iyileştirmek için yol gösterir.

Sonuç olarak denetleme, işletmenin performansını değerlendirmek, hedeflerine ulaşmak, riskleri yönetmek, iç kontrolü sağlamak ve sürekli iyileştirmeler yapmak amacıyla gerçekleştirilen bir yönetim faaliyetidir.

BİLGİ KUTUSU

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

Eğlence hizmetlerinin denetimi ise bu hizmetlere ilişkin planlama, organizasyon, yönetme çabalarının sonuçlarının değerlendirilmesi, amaçlara ulaşmayı engelleyen olumsuz faktörler için gerekli önlemlerin alınması, animatörlerin çalışma sırasında izlenmesi gibi faaliyetleri kapsar. Örneğin eğlence ve aktivitelerin konukların ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığının anket yoluyla belirlenmesi, sorunlar varsa düzeltici önlemlerin alınması gibi. Turizm sektöründe ve animasyon departmanında denetimin amaçları şunlar olabilir:

- **Kalite ve hizmet standardının sağlanması:** Turizm sektöründe denetimler, hizmet kalitesinin yüksek seviyede tutulmasını ve konuk memnuniyetinin sağlanmasını amaçlar. Eğlence animasyon departmanında ise denetimler, sunulan eğlence programlarının ve etkinliklerin kalitesini, güvenliğini ve konuk beklentilerini karşılama düzeyini değerlendirir (Görsel 1.29).



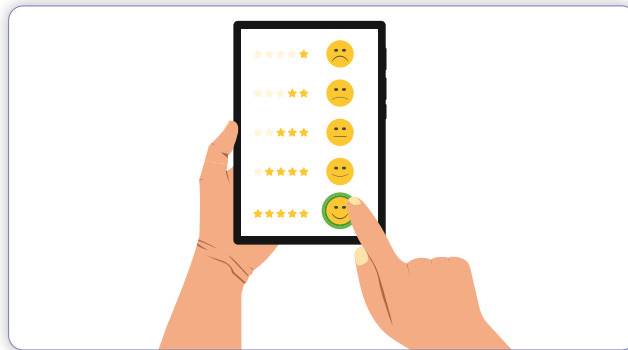
Görsel 1.29: Konuk memnuniyeti değerlendirme sistemi

- **Güvenlik ve risk yönetimi:** Turizm sektörü ve eğlence animasyon departmanında denetimler, turistlerin ve çalışanların güvenliğini sağlamak ve potansiyel riskleri en aza indirmek için gerçekleştirilir (Görsel 1.30). Denetimlerle, tesislerin fiziksel güvenlik önlemleri, acil durum planları, sağlık ve hijyen uygulamaları ve diğer risk yönetimi protokolleri değerlendirilir.



Görsel 1.30: Risk yönetimi

- **Yasal uyumluluk:** Bütün sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de denetimlerle işletmelerin turizm yasalarına, yönetmeliklere ve standartlara uygun şekilde faaliyet gösterip göstermediği kontrol edilir. Eğlence animasyon departmanında ise, denetimler aracılığıyla animasyon etkinliklerinin yasal gerekliliklere uygunluğu, konuk mahremiyetini koruma ve telif haklarına saygı değerlendirilir.
- **Verimlilik ve maliyet kontrolü:** Turizm sektöründe yapılan denetimlerde işletmelerin operasyonel verimliliği ve maliyet kontrolü değerlendirilir. Eğlence animasyon departmanında yapılan denetimlerde ise bütçe yönetimi, kaynak kullanımı ve mali performansı gözden geçirilir.
- **İnsan kaynakları yönetimi:** Turizm sektörü ve eğlence animasyon departmanında yapılan denetimlerde çalışan haklarının korunması ile çalışanların iş kanunlarına uygun şekilde yönetilmelerini sağlamak amaçlanır. Ayrıca yapılan denetimlerde personele eğitim ve gelişim fırsatlarının sunulması, çalışanların iş memnuniyeti ve motivasyonun artırılması gibi insan kaynakları yönetimi alanlarını da değerlendirebilir.
- **Konuk geri bildirim ve iyileştirme:** Denetimler sonucunda, konuk geri bildirimlerinin analiz edilmesi ve işletmelerin konuk deneyimini geliştirmek için gereken düzeltici önlemlerin alması sağlanır. Sanal ortamda veya yüz yüze yapılan memnuniyet anketleri; konuk memnuniyeti ve sadakati için önemli bir geri bildirim kaynağıdır (Görsel 1.31).



Görsel 1.31: Dijital ortamda konuk memnuniyeti geri bildirim

Turizm sektöründe ve eğlence animasyon departmanında gerçekleştirilen denetimler aracılığıyla işletmelerin etkinlikleri, hizmet kalitesi, güvenliği ve yasal uyumluluğu değerlendirilerek sektör standartlarını sağlama ve sürekli iyileştirmeler yapılması amaçlanır.

SIRA SİZDE

Bir konaklama işletmesi çalışanı olduğunuzu, eğlence aktivite programlarının başarı derecesini ve uygulanan programların konuklar tarafından ne derece beğenildiğini tespit etmek için bazı ölçekler oluşturduğunuzu düşünün. Arkadaşınızla ikiyeşerli gruplar oluşturunuz. Biriniz anketi yapan diğeri ise konuk rolünde olsun. Aşağıdaki soruları, araştırmacı rolünü üstlenen kişi olarak karşınızdaki konuk rolünü alan kişiye yöneliniz. Konuk rolündeki kişi, sizin çalıştığınız konaklama işletmesinde konaklamış ve eğlence hizmetleri faaliyetlerine katılmış olduğunu varsayarak sizin sorduğunuz sorulara cevaplar versin. Konuğun verdiği cevapları not alınız. Sonrasında anket yapan arkadaşlarınızla aldığınız cevapları paylaşınız.

1. Eğlence programlarımızı nasıl buldunuz? Lütfen, aşağıdaki ölçekte beğeninizi belirtin:

- Çok beğendim
- Beğendim
- Nötrüm
- Beğenmedim
- Hiç beğenmedim

2. Eğlence programlarımızda hangi etkinlikleri veya gösterileri en çok beğendiniz? Lütfen belirtin.

.....

3. Eğlence programlarımızı tanıtmak veya bilgilendirmek için hangi iletişim kanallarını tercih edersiniz?

- Sosyal medya
- Konaklama işletmesi broşürleri
- Resepsiyon bilgilendirme
- Tavsiye üzerine
- Diğer (.....)

4. Genel olarak eğlence aktivite programlarımızın size sunulan tatil deneyimine ne kadar katkıda bulunduğunu düşünüyorsunuz?

.....

Konaklama işletmesinde konuklara anket yapmak, konaklama işletmesi yönetimine önemli bilgiler sağlar ve konuk deneyimini iyileştirmek için değerli ipuçları sunar. Konukların memnuniyet düzeylerini ölçmek, hizmetlerin kalitesini değerlendirmek ve eksiklikleri tespit etmek için anketler oldukça faydalıdır (Görsel 1.32).



Görsel 1.32: Konuk ilişkileri bölümü çalışanın anket süreci

SIRA SİZDE

Denetlemenin amaçları arasından önemli olduğunı düşündüğünüz en az üç tane amacı sebepleriyle birlikte örneklendirerek aşağıda verilen boşluğa yazınız.

1.2.2. Denetim Türleri

Denetim, farklı alanlarda ve amaçlar doğrultusunda çeşitli türlerde gerçekleştirilebilir. İşletmelerin ihtiyaçlarına ve sektöre göre farklı denetim türleri uygulanabilir:

- **Mali denetim:** Finansal kayıtların doğruluğunu, finansal tabloların uygunluğunu ve mali süreçlerin etkinliğini değerlendiren bir denetim türüdür. Mali denetimlerle, işletmelerin mali durumları ve işlemleri denetlenerek yasalara ve finansal standartlara uygunluklarının sağlanması hedeflenir (Görsel 1.33).



Görsel 1.33: Finansal denetim

- **İç denetim:** Bir işletmenin iç kontrol sistemini, risk yönetimini, iş süreçlerini ve faaliyetlerini değerlendiren bir denetim türüdür. İç denetimle, işletmenin operasyonel etkinliği, uyumluluğu ve yönetim süreçlerinin geliştirilmesi amaçlanır. İç denetim süreci genellikle işletmenin kendi içerisinde veya dışarıdan bağımsız bir denetim birimi tarafından gerçekleştirilir (Görsel 1.34).



Görsel 1.34: Odaların denetimi

- **Operasyonel denetim:** İşletmelerin faaliyetlerini, süreçlerini ve operasyonel etkinliklerini değerlendiren bir denetim türüdür. Operasyonel denetimlerle işletmenin verimliliği, risk yönetimi, kaynak kullanımı, hedeflere ulaşma kabiliyeti ve iş süreçlerinin uygunluğu değerlendirilir.
- **Uyumluluk denetimi:** Yasalara, yönetmeliklere, standartlara veya politikalara uyumluluğu değerlendiren bir denetim türüdür. Uyumluluk denetimleriyle işletmelerin yasal ve düzenleyici gerekliliklere uygunluğu ve politika veya sözleşme hükümlerine uygunluğu kontrol edilir (Görsel 1.35).



Görsel 1.35: Uyumluluk denetimi

- **Bilgi sistemleri denetimi:** Bilgi teknolojileri ve bilgi sistemlerinin güvenliğini, bütünlüğünü ve etkinliğini değerlendiren bir denetim türüdür. Bilgi sistemleri denetimleriyle işletmelerin veri güvenliği, veri gizliliği, bilgi sistemlerinin işlevselliği ve bilgi teknolojileri politikalarının uygunluğu kontrol edilir (Görsel 1.36).



Görsel 1.36: Veri sistemleri denetimi

- **Performans denetimi:** İşletmenin performansını, hedeflere ulaşma düzeyini, verimliliği ve etkinliğini değerlendiren bir denetim türüdür. Performans denetimleriyle işletmelerin stratejik hedeflere ulaşmadaki başarıları ve iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amaçlanır (Görsel 1.37).



Görsel 1.37: Hedefe doğru alınan yollardan oluşan kademeli yükseliş

Bu denetim türleri, işletmelerin farklı yönlerini değerlendirerek yöneticilere ve paydaşlara güvenilir bilgiler sunar ve işletmenin performansını, uyumluluğunu ve etkinliğini iyileştirmeye yardımcı olur.

Animasyon departmanında ve turizm sektöründe, genel denetim türlerine ek olarak özel denetim türleri de bulunmaktadır. Animasyon ve turizm sektöründe yaygın olarak uygulanan özel denetim türleri aşağıdaki gibidir:

- **Eğlence aktiviteleri denetimi:** Animasyon ve eğlence departmanlarındaki etkinliklerin planlama, uygulama ve değerlendirme süreçlerini denetleyen bir türdür. Bu denetimlerle etkinliklerin kalitesi, uygunluğu ve konuk memnuniyetinin sağlanması amaçlanır. Aynı zamanda departman personelinin yetkinlikleri, protokollere uyumu ve güvenlik önlemleri de değerlendirilir.
- **Konuk hizmetleri denetimi:** Konuk ilişkileri, iletişim becerileri, konuk memnuniyeti ölçümleri ve şikâyet yönetimi bu denetim türüyle değerlendirilir. Konuk hizmetleri denetimiyle personelin konuklarla etkileşimi, hizmet kalitesi ve konuk odaklılık düzeyi analiz edilir.
- **Konaklama işletmesi güvenliği denetimi:** Konaklama işletmesinin güvenlik sistemleri, prosedürleri ve alınacak önlemler bu denetim türüyle değerlendirilir. Yangın güvenliği, hırsızlık önlemleri, konukların ve çalışanların güvenliği gibi konular incelenir. Ayrıca, işletmelerin acil durum planlarına uygunluğu ve personelin güvenlik protokollerine uyumu kontrol edilir.
- **Hijyen ve temizlik denetimi:** Turizm sektöründe hijyen ve temizlik standartları büyük önem taşır. Bu denetim türüyle; konaklama işletmesi odaları, restoranlar, havuzlar, spa alanları gibi tesislerin temizlik ve hijyen durumlarının standartlara uygunluğu değerlendirilir. Bu sayede gıda güvenliği, hijyen protokolleri, temizlik süreçleri ve personelin hijyen kurallarına uyumu gibi unsurlar kontrol altında tutulur (Görsel 1.38).



Görsel 1.38: Kat hizmetleri departmanı hijyen denetimi

- **Sürdürülebilirlik denetimi:** Turizm sektörü, sürdürülebilirlik ilkelerine ve çevresel yönetim sistemlerine önem verir. Bu denetim türünde tesisin çevresel etkileri, enerji ve su verimliliği, atık yönetimi ve sosyal sorumluluk uygulamaları değerlendirilir. Ayrıca, tesisin sürdürülebilirlik politikalarına uyumu ve çevresel sertifikasyonları kontrol edilir.

BİLGİ KUTUSU

Turizm işletmelerinde yapılan denetlemeler, yasal standartlara uygun şekilde faaliyet göstermesini sağlamak, konuk güvenini kazanmak, kaliteyi kontrol etmek ve genel olarak turizm deneyimini daha iyi hâle getirmek amacıyla gerçekleştirilir.

- **Performans analizi:** Hizmet kalitesi, konuk memnuniyeti, personel performansı, finansal verimlilik gibi faktörleri içeren denetim sonuçları ile işletmenin genel performans analizi yapılır. Denetleme sonuçları işletmenin güçlü yönlerini vurgularken zayıf noktaları da ortaya koyarak performansın iyileştirilmesine yönelik adımların atılmasını sağlar.
- **İyileştirme fırsatlarının belirlenmesi:** Denetleme sonuçları, işletmenin zayıf noktalarını ve geliştirmesi gereken alanları belirlemek için kullanılır. Eksikliklerin tespit edilmesiyle birlikte, işletme eylem planları oluşturularak iyileştirme fırsatları değerlendirilir. Bu; personel eğitimi, prosedür ve süreç iyileştirmeleri, altyapı yatırımları gibi alanları içerebilir.
- **Konuk geri bildirim ve memnuniyeti:** Konukların denetleme sonuçlarına dayalı geri bildirimleri işletmenin hizmet kalitesini, konuk odaklılığını ve memnuniyet düzeyini anlamak için kullanılır. Bu, işletmenin konuklarla ilişkilerini güçlendirmek ve beklentileri karşılamak için gerekli önlemlerin alınmasını sağlar.

SIRA SİZDE

Denetleme sonuçları hangi başlıklar altında değerlendirilir? Aşağıdaki boşluğa başlıkları ve başlıkların açıklamalarını yazınız.

.....

.....

.....

.....

1.2.4. Eğitim Seminerleri

Bir işletmede işe yeni başlayanların ve çalışanların mesleki bilgi ve görgülerini artırmak için işletme içinden veya dışından konusunda uzman kişilerden faydalanılarak eğitim ve bilgilendirme amaçlı seminerler düzenlenir. (Görsel 1.40). Günümüzde bilgi ve teknolojiler sürekli ve hızlı bir şekilde değişmektedir. Seminerlerdeki amaç, çalışanları dünyadaki mesleki değişimler konusunda bilgilendirmek ve onların bu değişime uyum sağlamalarını sağlamaktır.



Görsel 1.40: Eğitim semineri

Turizm sektöründe konaklama tesislerinde verilen eğitim seminerleri de aynı amaçlarla çalışanların bilgi ve becerilerini geliştirmek, güncel trendler hakkında bilgi sağlamak ve konuk deneyimini iyileştirmek amacıyla düzenlenen öğretici etkinliklerdir.

BİLGİ KUTUSU

Eğitim seminerlerinde genellikle sunumlar, interaktif oturumlar, grup çalışmaları, soru-cevap seansları ve uygulama aktiviteleri gibi farklı öğrenme yöntemleri kullanılır.

BİLGİ KUTUSU

Eğlence aktivite departmanında genellikle yüksek sezona geçmeden önce şubat ve mart aylarında personel eğitimleri yapılır. Bu eğitimlerde iletişim becerilerinden dünya danslarına kadar bir animatörün uygulayacağı tüm aktiviteler ve kişisel yeterlikler ile ilgili konularda eğitimler verilir.

BİLGİ KUTUSU

Satış ve pazarlama eğitimi seminerleri; rekabet üstünlüğü, doğru konuk kitlesi, marka bilinirliği, rezervasyon sayılarını arttırmak, konuk sadakati ve memnuniyeti vb. türündeki sebeplerden dolayı konaklama işletmeleri için oldukça önemlidir.

Turizm sektöründeki eğitim seminerleri geniş bir yelpazede çeşitli alanlarda düzenlenmektedir. İşletmenin ve çalışanların ihtiyaçlarına göre farklı konularda eğitim seminerleri düzenlenebilir. Turizm sektöründe düzenlenen eğitim seminerleri arasında en yaygın alanlar aşağıdaki gibidir:

- **Konuk ilişkileri ve hizmet kalitesi:** Konuk memnuniyetinin önemli olduğu turizm sektöründe, konuk ilişkileri ve hizmet kalitesi konularında eğitim seminerleri düzenlenir. Bu seminerler, konuklarla etkili iletişim kurma, konuk şikâyetlerini yönetme, memnuniyeti artırma ve mükemmeliyet kültürünü benimseme gibi konuları içerir (Görsel 1.43).



Görsel 1.43: Konuk ilişkileri eğitim semineri

- **Satış ve pazarlama:** Turizm sektöründe işletmelerin rekabet edebilmesi için etkili satış ve pazarlama stratejileri geliştirmesi önemlidir. Eğitim seminerleri; satış teknikleri, pazarlama stratejileri, dijital pazarlama, marka yönetimi gibi konuları kapsar (Görsel 1.44). Bu seminerler, çalışanların satış becerilerini geliştirmelerine ve konuk odaklı pazarlama yaklaşımlarını benimsemelerine yardımcı olur.



Görsel 1.44: Satış ve pazarlama stratejileri

SIRA SİZDE

Bir konaklama işletmesinde resepsiyon müdürü olduğunuzu ve çalışanlarınızı mesai saatleri içerisinde aşağıda verilen performans ölçeğine göre değerlendireceğinizi düşünün. Puanlama sistemini göz önünde bulundurarak size verilen kriterler doğrultusunda puanlamınızı ilgili sütuna işaretleyiniz.

ÖN BÜRO DEPARTMANI RESEPSİYON BÖLÜMÜ PERSONELLERİ İÇİN YAPILAN İÇ DENETİM

Resepsiyon görevlisinin adı soyadı:

Denetim tarihi ve saati:

Vardiya aralığı:

Resepsiyon Görevlisinin Performans Değerlendirme Ölçeği	1	2	3	4	5
1. Çalışma vardiyası bittiğinde resepsiyon alanını düzenli bırakır.					
2. Güler yüzlü olarak yardımsever davranışlar sergiler.					
3. Konukların check-in ve check-out işlemlerini hızlı bir şekilde gerçekleştirir.					
4. Konuk sorunlarını ve isteklerini etkili bir şekilde yanıtlar.					
5. Yeni giriş yapan konuklara konaklama işletmesi olanakları ve etkinlikleri hakkında kapsamlı bilgi verir.					
6. Konuk sorunlarına yaratıcı çözümler sunar.					
7. Konukların yaşadığı olumsuz deneyimler karşısında olumlu hava yaratacak bir iletişim yaklaşımı sergiler.					
8. Acil durumlar ve gereksinimler için gerekli yardımı hızlı bir şekilde sağlar.					
9. Rezervasyon ve ödeme işlemlerini eksiksiz bir şekilde yönetir. v					
10. Resepsiyon alanında konuk memnuniyetini karşılar.					

Denetimi yapan kişinin adı soyadı:

Ünvanı:

İmzası:

Puanlama sistemi:

1. Başlangıç düzeyinde
2. Geliştirilmeli
3. Kabul edilebilir
4. İyi
5. Mükemmel

PERFORMANS ANALİZİ:

Personelin performansında geliştirilmesi gereken zayıf yönleri:

Personelin performansında takdir edilmesi gereken güçlü yönleri:

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümleler doğru ise “D”, yanlış ise “Y” yazınız.

1. (...) Belli bir amaca ulaşmak için izlenmesi gereken adımların belirlendiği plan veya talimatlara prosedür adı verilir.
2. (...) Animasyon; eğlendirme, bir aktiviteyi sunma, konukları harekete geçirme gibi özellikler taşıyan canlandırma faaliyetlerinin tümüdür.
3. (...) Bir işletmede astların denetlenmesi işlemi, çalışanların sadece hatalarını bulmak ve onları cezalandırmak amacıyla yapılır.
4. (...) Konaklama işletmelerinde yapılan denetimler, sadece odaların dekorasyonunu ve mobilyalarını kontrol eder.
5. (...) Eğitim seminerleri, uygulama becerileri kazandırma amacı olmadan sadece teorik bilgilerin aktarılması amacıyla yapılır.

B) Aşağıdaki cümlelerdeki boş bırakılan yerleri uygun şekilde doldurunuz.

6. İşletmenin faaliyetlerinin etkinlik, verimlilik ve uygunluk açısından değerlendirilmesini sağlayan denetime denetim denir.
7. Yeni ve orijinal fikirler üretebilme, yaratıcı düşünebilme ve yenilikçi çözümler geliştirebilme yeteneğine sahip kişiye kişi denir.
8. Diğer insanların duygusal ihtiyaçlarını anlamak ve hislerini dikkate alarak onlarla etkileşime geçebilme yaklaşımına adı verilir.
9. Farklı meslekler ve toplumsal ilişkiler içerisinde herkesin uyması gereken temel prensiplere denir.
10. Bir işletmenin iç kontrol sistemini, risk yönetimini, iş süreçlerini ve faaliyetlerini değerlendiren denetim türüne denetim denir.

C) Aşağıdaki soruların doğru cevabını işaretleyiniz.

11. Animasyon terimi genel olarak aşağıdakilerden hangisini ifade eder?

- A) Canlandırma B) Denetleme C) Düzenleme
D) Eğitime E) Yönetme

12. Kişinin kendi davranışlarının veya kendi yetki alanına giren herhangi bir olayın sonuçlarını üstlenmesi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Hak B) Hedef C) Hoşgörü
D) İnisiyatif E) Sorumluluk

13. Kişisel bilgileri gizli tutma ve başkalarının özel yaşamlarına saygı göstermeyi içeren etik ilkesi aşağıdakilerden hangisi ile ifade edilir?

- A) Empati B) Dürüstlük C) Güvenilirlik
D) Mahremiyet E) Saygı

14. Aşağıdaki hangisi yüksek motivasyon özelliklerinden birisidir?

- A) Dikkat dağınıklığı B) Düşük performans C) Enerji eksikliği
D) Hedef odaklılık E) Negatif düşünce

15. Tesisin çevresel etkilerini, enerji ve su verimliliğini, atık yönetimini, sosyal sorumluluk uygulamalarını değerlendiren ve çevresel sertifikasyonlarını kontrol eden denetim türüne ne ad verilir?

- A) Eğlence aktiviteleri B) Hijyen ve temizlik C) Konuk aktiviteleri
D) Konaklama işletmesi güvenliği E) Sürdürülebilirlik



2

ÖĞRENME BİRİMİ

RESMÎ YAZI ÇEŞİTLERİ

KONULAR

- 2.1. RESMÎ YAZI ÇEŞİTLERİ VE DİĞER İŞ YAZILARI
- 2.2. PERSONEL İLE İLGİLİ YAZILAR

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- İlan hazırlamayı
- Tutanak tutmayı
- Öz geçmiş hazırlamayı
- Dilekçe yazmayı
- Vekaletname yazısı doldurmayı
- İşe başlama yazısı hazırlamayı
- İstifa dilekçesi doldurmayı
- Askerlik, ayrılış ve başlayış yazıları hazırlamayı

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Bir iş yerinde çalışan personelin mazeret izni kullanması gerektiğinde işletmeye bu talebini nasıl iletmelidir? Düşüncelerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.
2. “Söz uçar, yazı kalır.” atasözünün anlamını arkadaşlarınızla fikir alışverişinde bulununuz.

2.1. RESMÎ YAZI ÇEŞİTLERİ VE DİĞER İŞ YAZILARI

Kamu kurum ve kuruluşları kendi aralarında ya da diğer insanlarla belli bir konuda iletişim kurmak için çeşitli yazışmalar yapar. Tüzel kişiliğe sahip kurumların birbirlerine ve gerçek kişilerin bu kuruluşlara yazdığı yazılara **resmî yazılar** denir. Bu yazışmalar hem yazan kişiyi hem de kurumu temsil eder. Başbakanlık İdareyi Geliştirme Başkanlığı, Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik Kılavuzu'nu yayımlamış ve yazışmalarda belirli bir standart sağlanmasını istemiştir. Resmî yazışmalar her iki taraf için de bağlayıcı unsura sahip olduğundan bu yazışmaların gereğinin yerine getirilmemesi bazı hukuksal sonuçlar doğurabilir. Bu yazıların en önemli özelliği belirli bir standarda sahip olmalarıdır. Yazışmanın içeriğine göre hangi türden yazışma yapılmasının bilinmesi işlerin daha akıcı ve daha kaliteli bir şekilde yürütülmesini sağlar. Bunun sonucunda da verimli çalışmalar elde edilir.

2.1.1. Memorandum

Kurum içindeki çalışanlardan bilgi almak, onaylanan bir durumu kurum çalışanlarına aktarmak ya da kararlaştırılan bir konunun değişikliği hakkında bilgi vermek, toplantı talebinde bulunmak, toplantıyı iptal etmek, toplantının tarihini değiştirmek gibi amaçlarla yapılan yazışmalara **memorandum** (hatırlatma yazısı) denir.

- Memorandum, bilgi veren veya hatırlatma yapan kısa, anlaşılır ve açık notlardır. Yarım sayfa veya yarım sayfadan daha kısa olan memorandum kurum içinde bir mesaj aracı görevi görür. Kurum içi denildiğinde yalnızca bina içi anlaşılmalıdır. Kurumun merkez ve şubeleri arasında yapılan yazışmalar da akla gelmelidir. Kurumlarda iletişim, genellikle yüz yüze ya da telefon ile yapılır. Fakat bazı durumlarda kurum içi iletişim memorandum yoluyla gerçekleştirilir. Memorandumda; diğer mesaj türlerindeki gibi alıcı, konu, mesaj ana gövdesi vb. unsurlar vardır.

BİLGİ KUTUSU

İngilizcede **memorandum** sözcüğünün kısaltılmış şekli olan **memo** sözcüğü kullanılır. Bu sözcük, hatırlanacak şey anlamına gelir.



Görsel 2.1: Restoran departmanı memorandum bilgilendirmesi

Konaklama işletmelerinde farklı departmanlarda çalışan personelin birbirinden haberdar olması, ekip olarak iş birliği içerisinde çalışabilmesi ve çalışma konuları hakkında bilgilendirilmesi için memorandumlardan yararlanılır (Görsel 2.1). Turizm sektöründe, grupların konaklama işletmesine geliş tarihinden önce gruplarla ilgili bilgileri, ilgili departmanlara (muhasabe, ön kasa, kat hizmetleri, mutfak vb.) bildirmek için hazırlanan forma, **grup giriş memorandumu** adı verilir.

Bu form her bir konuk grubu için ayrı olarak düzenlenir. Bu formlarda konuk grubu hakkında genel bilgilerin yanında taraflar arasında yapılan anlaşmanın içeriği de yer alır. Memorandumu hazırlayan departman yetkilisinin adı soyadı ve imzası ile ilgili departmanın ismi memorandumda yer alır. Departmanların yapacakları işler, memorandum formuna açık bir dille kısa ve öz olarak yazılır; ilgili departmanlara imza karşılığında dağıtılır. Memorandumda genel olarak grupların hangi seyahat acentesi ya da turizm firması ile geldiği, check-in (çek in) ve check-out (çek out) tarihleri, yemek talepleri varsa çeşitlerine dair bilgisi, oda, yemek ücretleri gibi unsurlar yer alır. Memorandumda konukların isim listesi bulunmaz.

Toplantı gruplarında ise memorandum formları daha detaylı hazırlanır. Toplantı salonuna, masa düzenine ve dekorun nasıl olacağına ilişkin ayrıntılar yazılır. Grup hakkındaki tüm bilgilere memorandum sayesinde ulaşılır. Seyahat acentesinden veya turizm firmasından konaklama tesisine gelecek memorandumun ilk olarak ön büro ve tesis müdürü tarafından incelenmesi çok önemlidir. Daha sonra ön büro personelleri tarafından dikkatli bir şekilde incelenmelidir. İster toplantı memorandumunu olsun ister grup memorandumunu olsun her iki durumda da formu teslim alan ilgili departman, konaklayacak grup hakkında bilgi sahibi olmuş olur. Bunun yanı sıra kendi yapması gereken çalışmalarını da öğrenir. Böylece grup konaklama işletmesine

gelmeden önce gerekli tüm hazırlıklar yapılmış olur. Örneğin resepsiyon personelleri, grubun gelişinden bir gün önce ya da aynı günün sabahı oda numaralarını belirler; oda kartlarını hazırlar; tüm bilgileri kategorilere ayırır ve (yöneticilerin bilgisi dâhilinde) diğer departmanlara gerekli hazırlıkları yapmaları için ulaştırır. Bu noktada önemli olan unsur, memorandumların yerinde ve zamanında ilgili departmanlara ulaştırılmasıdır. Toplantı talebi içeren memorandumlarda belgenin kime yollandığı, kim tarafından yollandığı, tarih ve konu bilgileri bulunmalıdır. Örnek bir memorandum formu şöyledir:

BİLGİ KUTUSU

Konaklama işletmesine gelen gruplarla ilgili yapılan anlaşma, ön büro ve diğer departmanların ilgili bölümlerine memorandum hazırlanabilir ya da tek memorandumla ilgili birimlere duyurulabilir.

Kime : Tüm Konaklama İşletmesi Çalışanlarına

Kimden: Z. ÇÜREN, X Konaklama İşletmesi Genel Müdürü

Tarih : .../.../...

Konu : Konaklama İşletmesi Personellerinin Karşılaştıkları Problemlerin Tespit Edilmesi ve Çözüm Önerileri Oluşturulması

.../.../... tarihinde X Konaklama İşletmeleri Zinciri Genel Müdürü Z. ÇÜREN tarafından, konaklama işletmesi personelinin karşılaştığı sorunların tespiti ve bu sorunlara karşı alınacak tedbirler hususunda konaklama işletmesi kongre salonunda bir toplantı düzenlenecektir. Katılım sağlamanız konusunda hassasiyet göstermenizi rica ederim.

Ön büro departmanı rezervasyon şefliği biriminden grup rezervasyonları konusunda ilgili departmanlara gönderilen grup memorandumunda konaklayacak olan tur gruplarının detaylı bilgileri de bulunur. Tur gruplarının detaylı bilgilerini içeren memorandum formu örneği şöyledir:

X Konaklama İşletmesinin Grup Memorandumu

.../.../...

Kimden: X Konaklama İşletmesi Genel Müdürü

Kime : Tüm Departmanlara

Konu : Grup Konaklaması İle İlgili Rezervasyonlar

.../.../... Check-in (C/IN) - .../.../..... Check-out (C/OUT) olmak üzere konaklama işletmemizde farklı pansiyon tipleri ile konaklayacak olan firmaların tur gruplarının detayları aşağıda bilgilerinize sunulmuştur.

Gereğinin yapılmasını rica ederim.

İmza
O. ÖZTÜRK
Ön Büro Müdürü

- 1.Grup** : A tur seyahat acentesi
Milliyeti : Çin
Kişi sayısı ve oda tipi: 20 (5 Double Room, 10 Single Room)
Kalış süresi : 3 gün
Pansiyon durumu : BB (Bed & Breakfast) (Oda & Kahvaltı)
- 2.Grup** : XY turizm
Milliyeti : Türk
Kişi sayısı ve oda tipi: 30 (10 Double Room, 10 Single Room)
Kalış süresi : 2 gün
Pansiyon durumu : FB (Full Board) (Tam Pansiyon)
- 3. Grup** : C tur
Milliyeti : Japon
Kişi sayısı ve oda tipi: 30 (7 Double Room, 16 Single Room)
Kalış süresi : 1 gün
Pansiyon durumu : HB (Half Board) (Yarım Pansiyon)

2.1.2. İlan

Bir haberi, mesajı duyurmak; bir şeyin tanıtımını yapmak ve özelliklerini açıklamak amacıyla çeşitli kaynaklar kullanılarak hazırlanan iletilere **ilan** denir. Resmî ve özel kurumlar personel alımını, malzeme ihtiyaçlarını duyurmak, bir durumu kitlelere ulaştırmak için ilan verebilir. Eskiden ilanların büyük bir kısmı gazete, radyo ve televizyon aracılığıyla yapılmaktaydı. Fakat günümüzde sosyal medya ve internetin insan hayatına dâhil olmasıyla ilanlar, kurumların resmî web siteleri, kurumsal sosyal medya hesapların ve dijital ilan panolarından duyurulmaktadır (Görsel 2.2).

İlanların etkili olabilmesi için dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıda sıralanmıştır.

- İçerik
- Üslup
- Tasarım
- Sergileneceği yer



Görsel 2.2: Dijital ilan panosu

Bir ilan hazırlarken göz önünde bulundurulması gereken en önemli nokta aktarılması istenen bilginin formüle edilmesidir. İlanlarda öncelikle ne yazılacağına, sonrasında da bu bilgilerin nasıl ifade edileceğine karar verilmelidir. İlanda seçilen ifade tarzı hedef kitlenin sözcük hazinesine, inanç, tutum ve değer yargılarına uygun olmalıdır. Eğer bir iş ilanı verilecekse ilgili firma, aranılan personel adayının hangi becerilere sahip olmasını beklediği ve hangi iş pozisyonunda ve hangi şubede personel aradığına dair bilgileri de vermelidir. Bir iş ilanı örneği şöyledir:

ERGÜL SEYAHAT ACENTESİ

Balıkesir, Bandırma şubesine A biletleme ve rezervasyon programını kullanabilen, diksiyonu düzgün ve çeşitli yazışma becerilerine sahip “Rezervasyon Elemanı” alınacaktır.

Duygu Ergül Mah. Elif Cad. İlamiye Sok. No: 96 Bandırma/BALIKESİR
Telefon:

SIRA SİZDE

Aşağıda verilen boşluğa kendi belirlediğiniz bir konuda (kayıp ilanı, iş ilanı, toplantı ilanı vb. türünde) bir ilan hazırlayınız. Hazırladığınız çalışmayı sınıf arkadaşlarınızla paylaşınız.

2.1.3. Tutanak

Çeşitli amaçlarla düzenlenen toplantılarda herhangi bir konuyla ilgili olarak yapılan konuşmaların ve yaşanan olayların olduğu gibi metne dökülmesi gerekir. Bu yazılanların yetkililerce imzalanmasına, resmîyet kazandırılmasına ve belge hâline getirilmesine **tutanak** denir. Tutanaklarda söylenen cümlelerin, yaşananların ve bunların sonuçlarının hiçbir yorum veya şahsi görüş içermemesi oldukça önemlidir. Çünkü tutanaklar bir durumun fotoğrafıdır. Bu sebeple her şey olduğu gibi ve objektif bir şekilde yazıya geçirilmelidir (Görsel 2.3).



Görsel 2.3: Tutanak

Tutanak, kâğıdın sadece bir yüzüne yazılır. Tutanak birden fazla sayfaya yazılacak ise sayfanın üst kısmında tutanağın kaçınıcı sayfası olduğu yazı ile belirtilir ve her sayfa altı mutlaka imzalanır. Tutanak, belge üzerinde imzası olan kişi sayısı kadar çoğaltılmalıdır. Bu durum muhakkak yazı içinde belirtilmelidir. Örneğin "İş bu tutanak 5 (beş) nüsha çoğaltılarak imza altına alınmıştır, gibi. Tutanak üzerinde silinti, kazıntı ve tutanağa ilave yapılmaz. Eğer sözcük, yanlış yazılmışsa sözcüğün üstü tek çizgi hâlinde çizilir; çizilen sözcükten hemen sonra parantez açılır; paranteze kaç sözcük çizildiği yazılır. Son olarak da tutanağı düzenleyen kişi tarafından tutanak paraflanır. Tutanakların başlık ve sonuç bölümünde tutanak oldukları belirtilmelidir. Tutanağın yazımı sırasında kalem ve daktilo değiştirilmez; ancak mecbur kalındığında bu durum, tutanak içinde belirtilmelidir. Tutanaklar, düzenlenmeleri bakımından olay tutanağı ve toplantı - kongre tutanağı olmak üzere ikiye ayrılır. Toplantı tutanağı, daha sonra tekrar okunup yararlanılabilemesi ya da toplantı sonuçlarının daha geniş bir kitleye duyurulabilmesi için tutulur.

BİLGİ KUTUSU

Resmî belge niteliği olan tutanakların birçok farklı türleri mevcuttur. Bunlar: değer tespit tutanağı, yer gösterme tutanağı, ihbar tutanağı, yangın yeri tutanağı ve buluntu eşya tutanağı vb. olarak örneklendirilebilir.

Olay tutanağında olayın genel hatları ile ne olduğu; nerede, ne zaman ve nasıl gerçekleştiği olayın kimler arasında geçtiği ve nasıl geliştiği belirtilir. Olayın sonucu ortaya konur, olay anında tanık varsa bu kişilerin ifadeleri de tutanağa eklenir ve ilgili kişilerce olay tutanağı imzalanır. Olay tutanağı örneği şöyledir:

TUTANAKTIR

Konaklama işletmemizde resepsiyonist olarak görev yapan N. DİŞLİ .../.../... - .../.../... tarihleri arasında dört (4) gün süre ile hiçbir mazeret beyan etmeden görevine gelmemiş ve sorumluluklarını yerine getirmemiştir. .../.../..., saat: ...:...

İmza

İmza

B. YAĞMUR

C. TAŞKIN

Konaklama İşletmesi Müdür Yardımcısı

Konaklama İşletmesi Müdürü

Bir toplantı tutanağı hazırlanırken öncelikle oturumun usul ve esaslara göre açılıp açılmadığı belirtilir. Bunun ardından giriş bölümünde; toplantının hangi tarihte, ne zaman, nerede, nasıl başlatıldığı ve gündemine uygun yapılıp yapılmadığı belirtilir. Gelişme bölümünde, toplantıda önceden belirlenmiş ve katılımcılara duyurulmuş gündem maddeleri sırasıyla

BİLGİ KUTUSU

Yaşanan bazı durumlarda ceza veya yaptırım uygulamasının yapılabilmesi için mevcut durumun resmî olarak kaydedilmesi gerekliliğinden tutanak tutulması çok önemlidir.

tartışılır. Bahsi geçen konularla ilgili belirli kararlara varılır ve tüm bunlar kaydedilir. Sonuç bölümünde toplantı oturumunun kapandığı belirtilir ve katılımcılar, tutulan tutanağın altına imza atar. Örnek bir toplantı tutanağı şöyledir:

.....KONAKLAMA İŞLETMESİ 20.. YILI AYI DEĞERLENDİRME TOPLANTI TUTANAĞI

TOPLANTI TARİHİ : .../.../20..

TOPLANTI SAATİ : 15.30

TOPLANTI NUMARASI: 01

.....konaklama işletmesi çalışma grubunun .../.../20.. tarihinde işletme müdürü..... başkanlığında yapılmış olan toplantıda aşağıdaki konular görüşülmüştür.

1. X konaklama işletmesinin lise ve üniversitelerle yapmış olduğu iş birliği sonucu kabul alan stajyerlerin işletmemizde staj çalışmalarının başlanmasına;
2. Staj yapacak öğrencilere staj bilgilendirme toplantılarının yapılmasına;
3. .../.../20.. tarihinde gelecek olan konuk gruplarının ağırlanmasına ilişkin departmanlarla ayrı bir toplantının yapılmasına;
4. Bir sonraki toplantının .../.../20.. tarihinde saat 10:30'da yapılmasına ve gündem konularının belirlenmesine oy birliği ile karar verildi.

Bu toplantı tutanağı, aşağıda adı, soyadı ve imzaları bulunanlarca tutulmuştur.

.....
Müdür

.....
Müdür Yardımcısı

.....
Ön Büro Müdürü

2.1.4. Öz Geçmiş

Öz geçmiş, çalışma adayının kişisel bilgilerini, öğrenim durumunu, iş tecrübesini, deneyimlerini, sahip olduğu becerilerini, aldığı eğitimlere ilişkin yeterliliğini gösteren belgedir (Görsel 2.4). Öz geçmiş, kişinin başvurduğu işe ilişkin ön görüşme öncesinde adaylar tarafından yazılır ve bir ön mektupla işverene sunulur. Öz geçmiş, adayın işe uygunluğunu, özelliklerini ve başarılarını özetle anlatan bir araçtır.

İş başvurularında, Türkçede öz geçmiş kavramının tam karşılığı olan Latince kökenli CV (curriculum vitae) kavramı kullanılır. **Curriculum** [Korikılım] sözcüğünün Türkçe karşılığı, koşu, yarış demektir. Vitae sözcüğü ise hayat anlamında kullanılmaktadır. Latince CV; hayat koşusu ya da hayat yarışı anlamına gelmektedir.

Öz geçmiş türleri ve tanımları aşağıda verilmiştir.

- **Kronolojik (Zaman Sıralı) Öz Geçmiş:** Bu öz geçmiş türünde, kişinin en son çalıştığı iş sahasından öğrenim durumuna doğru ters kronolojik sıralama yapılır. Öz geçmişler içinde en çok kronolojik öz geçmiş tercih edilir. İşveren tarafından okuması kolay olsa da iş yaşamında uzun süre boşta kalmış kişiler için pek uygun değildir.
- **Fonksiyonel (İşlevsel) Öz Geçmiş:** Bu öz geçmiş türünde kişinin iş hayatındaki tecrübeleri, katıldığı eğitimler ve edindiği deneyimler ayrı ayrı gruplandırılarak yazılır. Aday tarafından belirlenen her grup, tercihen tarih sırasına göre de düzenlenebilir. Fonksiyonel öz geçmiş, kişinin iş hayatındaki tecrübelerinin özeti niteliğindedir. Bununla birlikte fonksiyonel öz geçmiş, kişinin güçlü yanla-



Görsel 2.4: Öz geçmiş

BİLGİ KUTUSU

Yapılan bir araştırmada, personel seçen kişilerin okumak için ele aldıkları öz geçmişlerde en önemli izlenimi ilk otuz saniye içinde edindikleri kanıtlanmıştır.

rını ve başarılı olduğu alanları öne çıkarır ve başvurulan iş pozisyonuyla yeteneklerinin uyuşmasını kolaylaştırır. Bu öz geçmiş türünü iş deneyimi fazla olanlar, uzun süre çalışmaya ara verenler, sık sık iş değiştirenler ve sadece başvurulan pozisyonla ilgili çalışmalara yer vermek isteyenler tercih edebilir. İş deneyimi fazla olmayan adaylar için bu öz geçmiş türü uygun değildir.

- **Yeni Mezunlar İçin Öz Geçmiş:** Bu öz geçmiş türü, alanına ait eğitim kurumundan yeni mezun olan kişilerin alanları ile ilgili iş pozisyonlarına ilk kez başvurular için kullanılır. Kişinin genel şahsi bilgileri, öğrenim düzeyine ilişkin bilgiler, katıldığı eğitimler ve varsa yaptığı stajlar yazılır. Bu öz geçmiş türünü tercih eden kişilerin iş deneyimleri fazla değildir. Bu yüzden işe başvuru amaçlarını uygun bir şekilde ifade etmeleri önemlidir.

Öz Geçmiş Hazırlanırken Dikkat Edilecek Hususlar: Öz geçmiş kişinin hayat öyküsü olmadığı için öz geçmişin içeriği; net, açık ve kısa olmalıdır. Uzunluğu bir sayfayı geçmemelidir. Eğer kişinin uzmanlığı ve deneyimleri fazlaysa bir buçuk ya da en fazla iki sayfa olmalıdır. Öz geçmiş, başvurulması düşünülen işin amacına uygun ve anlaşılır olmalıdır (Görsel 2.5).

 <p>BENGÜ NEŞE</p>	
KİŞİSEL BİLGİLER	
Doğum Tarihi ve Yeri	10/10/1989- Bandırma
Medeni Durum	Evli
Cinsiyet	Kadın
Uyruk	Türkiye Cumhuriyeti
Sürücü Ehliyeti	B Sınıfı
Adres	XXXX Mah. XXXX Cad. XXXX Apt. No:10 D: 3 Bandırma, BALIKESİR
Telefon Numarası	0 (...)
Elektronik posta	
İlgi Alanları	
Sinema ve Fotoğrafçılık At binme Gitar çalma	
İş Deneyimleri	
2012- Hâlen	<u>X Otel İşletmesi- Resepsiyon Müdürü</u>
2011- 2012	<u>Y Seyahat Acentesi- Ön Kasa Sorumlusu</u>
2010-2011	<u>A Otel İşletmesi- Resepsiyon Sorumlusu</u>
Eğitim Bilgileri	
2021- Hâlen	<u>Doktora</u> Balıkesir Üniversitesi- Turizm İşletmeciliği
2019-2021	<u>Yüksek Lisans</u> Kastamonu Üniversitesi- Turizm İşletmeciliği
2007-2012	<u>Lisans</u> Gazi Üniversitesi- Turizm İşletmeciliği
2003-2007	<u>Lise</u> Hafsa Sultan Kız Meslek Lisesi Konaklama ve Seyahat
Beceriler	
Microsoft Word ***** Microsoft Excel ***** Microsoft Powerpoint ***** Elektra Web Otel Yazılım Programı *****	
Kurslar	
2010 Ağustos- Ekim: Ön Kasa Sorumlusu A Mesleki Gelişim Öğretim Kurumları 2009 Haziran- Ekim: Rusça A1-A2 B Dil Akademi Kurumları 2008 Temmuz- Ağustos: Turizm İngilizcesi Bandırma Halk Eğitimi Merkezi	
Referanslar	
C Seyahat Acentesi - B. Güney Tel:..... brhngnyabcd@gmail.com	

Görsel 2.5: Öz geçmiş örneği

SIRA SİZDE

Gelecekte olmayı hedeflediğiniz iş pozisyonunu hayal ediniz. Defterinize örnek bir öz geçmiş yazınız. Sonrasında ikiye bölün. Biriniz başvuracağınız işletmenin insan kaynakları uzmanı rolünde bir diğeri başvurulan konumunda olsun. Bu uygulamada drama ve canlandırma tekniğini kullanabilirsiniz. Bu teknik ile hazırlamış olduğunuz öz geçmişi kullanınız ve bir iş görüşmesi canlandırması yapınız. Ardından rolleri değiştirerek uygulamayı tekrar ediniz. İnsan kaynakları uzmanının işe başvuran kişiye yöneltebileceği temel soru örnekleri aşağıda verilmiştir:

- ✓ Kendinizden bahseder misiniz? (Adınız, soyadınız, yaşı, doğum yılınız ve yeriniz, mezun olduğunuz okullar)
- ✓ Aldığınız eğitimlerden bahseder misiniz?
- ✓ Bildiğiniz yabancı diller nelerdir?
- ✓ Bu iş pozisyonuna başvurma sebebiniz nedir?
- ✓ Kendinizi beş yıl sonra nerede görüyorsunuz?

2.1.5. Dilekçe

Var olan bir durumu bildirmek ve bir talepte bulunmak amacıyla resmî veya özel kuruluşlara gönderilen yazılara **dilekçe** denir (Görsel 2.6). Banka işlemlerinde, birtakım hukuki davalar, eğitimle ilgili talepte bulunmada vb. konularda dilekçe yazma gerekliliği doğar. Her konuda dilekçe ile başvurma hakkı olduğu gibi kanunlara aykırı hususlar dilekçe konusu yapılamaz.

Dilekçe hakkı, Anayasa'nın 74. maddesine göre: Vatandaşlar, kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine (TBMM) yazı ile başvurma hakkına sahiptir. 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'a göre: TBMM veya yetkili makamlara verilen; gönderilen dilekçelerde; dilekçe sahibinin adı-soyadı, imzası ile iş veya ikametgâh adresinin bulunması gerekir. Aynı Kanun'un 7. maddesine göre dilekçe sahiplerine en geç otuz gün içinde gerekçeli olarak cevap verilir. Aynı Kanun'un 8. maddesine göre ise TBMM'ye gönderilen dilekçelerin dilekçe komisyonunda incelenmesi, karara bağlanması ve altmış gün içinde sonuçlandırılması gerekir. Dilekçe yazımında belli başlı uyulması gereken kurallar aşağıda verilmiştir.



Görsel 2.6: Dilekçe

- Dilekçeler düz, beyaz çizgisiz kâğıda bilgisayarla veya daktilo ile yazılmalı. El yazısı kullanılması durumunda kitap harfleri ile okunaklı bir şekilde yazılmasına özen gösterilmeli. Ayrıca el ile dilekçe yazarken mavi renkli tükenmez ya da dolma kalem kullanılmalı, kurşun kalem kullanılmamalı.
- Bilgisayarda yazılan dilekçelerde 12 punto boyutunda Times New Roman yazı tipi tercih edilmeli.
- Dilekçelerde imla kılavuzunda yer alan kısaltmalar dışında kısaltma kullanılmamalı. Fakat kullanılması zorunlu ise kısaltmanın geçtiği ilk bölümde parantez içerisinde kısaltmanın uzun okunuşu yazılmalı.
- Dilekçede özlü ve resmî bir üslup kullanılmalı.

Dilekçenin geçerli olabilmesi için yazım kurallarının, hitabın doğru kullanılması; istek ve şikâyetlerin açık bir şekilde ifade edilmesi gerekir. Dilekçe içeriğinde ifade edilmek istenen söz, fazla uzatılmamalıdır. Dilekçelerin dil, anlatım ve biçim yönünden resmî bir yapısı vardır. Bu yapı korunmalı ve biçim yönünden farklı uygulamalar yapılmamalıdır. Bir dilekçede bulunması gereken sekiz temel bölüm, aşağıda açıklanmıştır.

Tarih Bölümü: Dilekçenin hangi tarihte verildiğini bilmek için dilekçede tarih mutlaka yer almalıdır. Dilekçede yaygın kullanıma göre tarih, metnin bitiminden sonra bir aralık boşluk bırakılarak aynı satıra yazılır. Dilekçenin sonucu ile ilgili takip işlemlerinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi açısından tarih yazılması çok önemlidir. Tarih gün, ay ve yıl olarak rakamla yazılır. Fakat ayın yazı ile yazılması da mümkündür. Gün ve ay tek haneli ise önüne sıfır eklenmelidir. Rakamlar normal rakamlardan oluşur ve aralarında nokta (.) veya eğik çizgi (/) sembolü kullanılır: 20.10.1992, 29/06/1989, 10 Şubat 2002 vb.

BİLGİ KUTUSU

Türk Dil Kurumuna (TDK) göre kurum ve kuruluş isimlerine gelen eklerin ayrılmadığına ilişkin yazım kuralı göz önünde bulundurulmalıdır. İlgili kurum adının tamamı ya da yalnızca ilk harfleri büyük yazılabilir.

Başlık veya Alıcı Kurum Bilgileri Bölümü: Bu bölümde dilekçenin içeriği ile ilgili başvurulacak kurumun adı ve bulunduğu şehir yazılmalıdır. Tarihten sonra bir satır boşluk bırakılarak paragraf başı yapmadan sola yaslı ve en az iki satır olacak şekilde yazılır.

Birinci satıra kurumun adı yazılmalı ve kurumun en üst düzey yöneticisinin görevi unvanıyla birlikte belirtilmelidir. Örneğin: Balıkesir Emniyet Müdürlüğü, Bandırma Belediye Başkanlığı, Marmara Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Dekanlığı. İlk satır uzun olmamalı. Uzun olacaksa uygun bir yerden bölünmeli, iki satır halinde yazılmalıdır. Alıcı kurum bilgilerinin ilk satırı örneği şöyledir:

Marmara Üniversitesi
Fen - Edebiyat Fakültesi Dekanlığı

İkinci satıra o kurumun bulunduğu şehir yazılmalıdır. Bu bölümdeki kelimeler (bağlaçlar hariç) her birinin ilk harfi büyük olmalıdır. Kurum adlarında yaygın olarak kullanılan kısaltmalar yapılabilir. Alıcı kurum bilgilerinin ikinci satırı örneği şöyledir:

SSK Bölge Müdürlüğü
Bursa

TDK Başkanlığı
Ankara

İlgi Bölümü: Kurum ve kuruluşlar da vatandaşlara yazı yazabilir, onlardan bilgi veya belge talebinde bulunabilirler. Vatandaş da kendisine gönderilen yazıya ilişkin cevap niteliğinde bir dilekçe yazar. Dilekçeyi ilgili kuruma iletir. Dilekçenin bir cevap yazısı olduğu da ilgi bölümünde belirtilir. Dilekçe daha önce gönderilmiş resmî yazıya ilişkin bir yanıt niteliğinde ise ilgi bölümü, dilekçede yer alır. Dilekçede gerekli olduğu durumda bu bölümün yer almasının sebebi: İlgili kurumun gönderdiği dilekçede vatandaştan ne istenildiğini, karşılığında ne cevap geldiğini aynı dilekçede görmek istemesi bilgilerin kolayca karşılaştırılmasını yapmak içindir. Böyle bir durumda ilgili kurumun göndermiş olduğu yazının kendilerinde kalan kopyasının daha kolay bulabilmesi sağlanır. Bu durum da bürokratik işlerin daha hızlı yol almasına olanak tanır.

İlgi bölümünü yazmak için başlık bölümünden sonra en az bir satır boşluk bırakılır. Sola dayalı bir biçimde kurumdan gönderilmiş resmî yazının tarihi ve sayısı yazılır. İlgi bölümünün yazım şekli örneği şöyledir:

İlgi: 17.05.2022 tarih ve 876543 sayılı yazınız.

Metin Bölümü: Dilekçenin asıl bölümü olan yazılma gerekçesinin ifade edildiği bölümdür. İfade edilmek istenen istek veya şikâyetler bu bölümde yer alır. Dilekçenin metin kısmı iki alt bölüm olmak üzere, en az iki paragraftan oluşur. Aktarılmak istenen bilgiler kısa, öz ve anlaşılır şekilde yazım kurallarına uygun olarak ifade edilmelidir.

Metin bölümünün birinci alt bölümünde dilekçenin sahibi ile muhatap kurum arasında iletişimi sağlayan bilgiler bulunur. Bu alt bölümde dilekçenin yazılma amacı belirtilir. Örneğin okuluna dilekçe yazan bir öğrenci kendi bölümünü ve öğrenci numarasını belirtir. Elektrik veya suyla ilgili bir sorun yaşayan vatandaş da ilgili ilin veya ilçenin elektrik veya su idaresi genel müdürlüğüne abone numarasını belirtir. Bu bilgiler, dilekçeyi yazan kişi ile kurum arasındaki iletişim için gereklidir.

Metin bölümünün ikinci alt bölümü ise ayrı bir paragraftan oluşur. Bu bölüme **saygı sözü bölümü** de denir. Dilekçede ifade edilmek istenen dilek veya şikâyetlere dair metnin ilk alt bölümü yazıldıktan sonra satır başı yapılır. Bu kısımda ilgili kurumdan tam olarak ne talep edildiği yazılır. Bu istek genellikle birer cümle ile aşağıdaki gibi ifade edilebilir. Talebin ifade ediliş biçimi örneği şöyledir:

...-masını (gönderilmesini, onarılmasını, verilmesini, bildirilmesini vs.) arz ederim.
... için gereğini arz ederim.

Metin bölümünün ikinci alt bölümünde önemli husus, cümlelerin arz ederim yüklemi ile bitirilmesidir. Bu cümle imla kuralları gereği ayrı yazılır. “Arz ederim.” ifadesi isterim anlamına gelir. Saygı sözü olarak bilinen bu bölümde genellikle “Gereğini arz ederim.” cümlesinin kullanımı tercih edilir. Eğer dilekçenin yazılma gerekçesi bir durum hakkında istek veya dilekte bulunmak ise bu söz, “Bilgilerinize arz ederim.” şeklinde değiştirilebilir. Fakat bunun yerine, “Yüce takdirlerinize saygı ve minnetle arz ederim.” cümlesinde olduğu gibi karşı tarafı memnun etmeye, kararını etkilemeye yönelik bir anlatım tercih edilmemelidir. Bununla birlikte “Rica ederim.” türünden bir ifade de kullanılmamalıdır. Çünkü bu ifade yalnızca üst makamlardan alt makamlara veya kişilere gönderilen yazılarda kullanılır.

BİLGİ KUTUSU

Dilekçe metninin yazım işi bitirildikten sonra ilk olarak imza atılmalı, daha sonra isim ve soy isim yazılmalıdır. Tam tersi bir uygulama yapılması yanlıştır.

İsim Bölümü: Bu bölümde, imzanın altına dilekçeyi yazan kişinin adı ve soyadı yazılır. Kişinin adının ilk harfi büyük, diğer harfleri küçük; soyadının ise tüm harfleri büyük harfle yazılır. Fakat bu aşamada sayfa düzeni de göz önünde bulundurulmalıdır. Bunun için imza bölümünden sonra yer alan dilekçeyi yazan kişinin adı ve soyadı ile imzasının birbirini ortalamış bir düzen tercih edilmelidir.

İmza Bölümü: Dilekçeyi yazan kişi, imzasını atarak dilekçede ifade edilen hususları kabul ettiğini belirtmiş olur. İmza, metin bölümü bitirildikten sonra en fazla bir satır boşluk bırakılarak ve sağa dayalı bir biçimde atılmalıdır. İmzası eksik olan dilekçeler geçerli olmaz. Bu bölümde kişinin unvanı belirtilmek isteniyorsa imzasının altına unvanın ilk harfi büyük diğer harfleri küçük olacak şekilde yazılmalıdır.

Adres, İletişim Bilgileri: Dilekçenin isim ve imza bölümünden sonraki satırın sol alt kısmında yer alır. Bu bölümde dilekçeyi yazan kişinin açık adresi ile telefon, elektronik posta gibi güncel iletişim bilgileri yer almalıdır. Çünkü ilgili kurumun, gerekli durumlarda dilekçenin sonucuna ilişkin cevabı dilekçe sahibine ulaştırabilmesi için bu bilgiler gereklidir.

Bu bilgiler, isimden sonraki satıra ve sola yaslı olacak biçimde yazılır. Adres yazmak zorunlu olup iletişim bilgilerinde hangisi kullanılıyorsa, yazılabilir. Adres yazımında mahalle için Mah., sokak için Sk., numara için No., apartman için Apt., telefon için Tel., elektronik posta için e-posta şeklinde kısaltmalar kullanılabilir.

BİLGİ KUTUSU

Adres bölümünde ayrıca “Adres:” yazılmasına gerek yoktur.

Ek Bölümü: Dilekçede belge sunulacaksa “ek bölümü” yer alır. Belge sunulmayacaksa bu bölüme gerek yoktur. Dilekçeyle birlikte ilgili kuruma bazı belgeler (ikametgâh, sağlık raporu, fotoğraf, nüfus cüzdan sureti vs.) göndermek söz konusu olabilir. Bunlar, dilekçeye eklenir ve neler oldukları da maddeler hâlinde belirtilir. Dilekçenin konusuna göre dilekçeye bir belgenin eklenmesi gerekiyorsa adresten sonra satırbaşı yapılır ve “Ek:” yazısının altına eklenen belgenin ne olduğu belirtilir. Ek bölümü örnekleri şöyledir.

BİLGİ KUTUSU

Dilekçe ile birlikte verilmesi gereken ek evrak fotokopileri türünde belgeler var ise bunlar dilekçenin en sol ve alt köşesine “Ek1:...” şeklinde numara verilerek belirtilir. Ardından ek evraklar dilekçede belirtilen ek sırasına göre dilekçe metnine zimbalanır.

EKLER:

- EK-1: (1 adet sağlık raporu)
- EK-2: (1 adet ikametgâh belgesi)
- EK-3: (4 adet biyometrik fotoğraf)
- EK-4: (1 adet diplomanın aslı)

SIRA SİZDE

Aşağıda okul müdürlüğüne yazılan örnek bir dilekçe yer almaktadır. Dilekçeyi dikkatlice okuyunuz ve boşlukları kendi bilgilerinizle doldurunuz.

.....LİSESİ MÜDÜRLÜĞÜNE
..... (il)

Okulunuz .../... sınıfı Konaklama ve Seyahat Hizmetleri alanı numaralı öğrencisiyim. (il) Kültür ve Turizm Festivali Etkinlikleri kapsamında okulunuzca düzenlenen tiyatro yarışmasına katılmak istiyorum. Gerekli izin belgesi ektedir.

Gereğinin yapılmasını arz ederim. .../.../...

İmza
Ad Soyad

..... Mah.
..... Cad.
..... Sk.

.....(ilçe) /(il)

Telefon:

Ek: 1 adet veli izin belgesi

2.1.6. Genelge

Genelge tanımının yapılabilmesi için öncelikle yasa, tüzük yönetmelik ve yönerge kavramlarının açıklanmasında fayda vardır.

Yasa: Devletin yasama gücü altında belli biçimler çerçevesinde düzenlenen ve yürürlüğe girdikten sonra tüm vatandaşların uyması gereken kurallar bütünüdür. Bu kurallara uyulmadığı takdirde belli yaptırımlarla karşı karşıya kalınır (Görsel 2.7).

Tüzük: Yasaların içindeki bazı maddeleri ya da hükümlerini açıkça belirtmek için düzenlenen hukuki nitelik taşıyan bir belgedir. Tüzükler, Danıştay'ın incelemesinden geçtikten sonra Bakanlar Kurulu Kararname ile yürürlüğe konur. Tüzüğün ikinci bir tanımı da şu şekilde yapılabilir: Herhangi bir kurumun ya da örgütün izleyeceği yolu ve uygulayacağı yargıları sırası ile gösteren ayrıntılar bütünüdür.

Yönetmelik: Bir kurum veya kuruluşun çalışma yöntemini belirleyen kuralların yazılı olduğu talimatname niteliğindeki belgedir. Yönetmelik, resmî nitelikte yazılı belge özelliği taşır ve düzenleyici kuralları kapsar. Bununla birlikte yönetmelik, yasa ve tüzüklerin uygulanmasında ilgili görevlilere kolaylık sağlar. Yasa ve tüzüklere uygun olması koşuluyla bir ya da birkaç bakanlık ve belediyelerce çıkarılır, Resmî Gazete'de yayımlanır (Görsel 2.8).

Yönerge: Herhangi bir konuda izlenmesi gereken yol için üst makamlardan alt makamlara verilen talimatlardır. Bu talimatlar belli bir esasa dayanarak verilir. Yönergeler, yönetmeliklerde değinilmeyen konulara açıklık getirmek amacıyla düzenlenir ve resmî belge niteliği taşır.

Bu tanımlar ışığında genelge şu şekilde açıklanabilir: Yasa, tüzük ve yönetmeliklerin uygulanması için yayımlanan konu hakkında detaylı bilgi veren ve ilgili makamlara gönderilen resmî yazılara **genelge** adı verilir. Genelge, yayımlandığı konu içinde geçen kuruluşlarda görev yapan tüm çalışanları ilgilendirirken bazen de belli bir kesimi ilgilendiren konularda hazırlanabilir. Genelge; açıklayıcı, uyarıcı, öğretici ve bilgi verici nitelikte bir genel yazıdır. Genelge karşılığında herhangi bir yanıt istenmez.

Genelgeler hiyerarşi bakımından yönetmeliklerden sonra gelir. Bu sebeple bir yönetmeliğe bağlı olarak hazırlanır ve yönetmelik hükümlerine açıklık getirir. Bununla birlikte uygulamalarda bir standart oluşturulup birliği sağlamak için (kanun ve kanun hükmünde kararname) özel hükümler saklı tutulmak şartıyla) Resmî Gazete'de yayımlanan tüzük ve yönetmelikler haricindeki düzenleyici işlemler **karar, tebliğ ve genelge** olarak adlandırılır.



Görsel 2.7: Adalet heykeli



Görsel 2.8: Resmî Gazete

BİLGİ KUTUSU

Adalet Heykeli'nin gözünün bağlı olması hukuk ve adalet ile ilgili konularda tarafsızlığını simgelemektedir. Adalet Heykeli aynı zamanda Tarafsızlık Heykeli ve Adalet Terazisi olarak da bilinir.

BİLGİ KUTUSU

Bakanlar Kurulu kararıyla yürürlüğe konulmamış yönetmeliklerin, genelge ve tebliğ tekliflerinin imzalanmasında düzenleyici ve denetleyici kurum başkanı yetkilidir.

Genelgenin hazırlanma amaçları aşağıda sıralanmıştır.

- Kurum kendi bünyesindeki çalışanlarına herhangi bir konuda yapılacak mevzuat uygulamalarına genelge aracılığıyla açıklık getirir.
- Hâlihazırda işleyen uygulamalarda fark edilen eksiklik ve aksaklıkların düzeltilme yollarını gösterir.
- Usulsüz uygulamaların önüne geçilmesini amaçlar (Görsel 2.9).



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü



Sayı : E-71490862-010.06.02[010.06.02]-1445102

10.06.2021

Konu : 2020/6 Sıra Sayılı ve 2020/8 Sıra Sayılı
Kontrollü Normalleşme Süreci
Genelgelerinde Değişiklik

GENELGE
2021/2

Bilindiği üzere, Dünya Sağlık Örgütü tarafından "Pandemi" kapsamına alınan Yeni Koronavirüs (Covid-19) salgınının yayılmasının önlenmesine yönelik tedbirler kapsamında, kontrollü normalleşme sürecine geçilmesiyle birlikte turizm faaliyetlerinin güvenli bir şekilde gerçekleştirilebilmesi amacıyla, halen faal olan veya faaliyete geçecek olan konaklama tesislerinde alınacak önlemler Bakanlığımızın 12.05.2020 tarihli ve 2020/6 Sıra Sayılı Genelgesi ile bu Genelgede bazı değişiklikler ve ilaveler yapan 02.06.2020 tarihli ve 2020/9 Sıra Sayılı, 01.07.2020 tarihli ve 2020/14 Sıra Sayılı, 02.08.2020 tarihli ve 2020/15 Sıra Sayılı, 12.08.2020 tarihli ve 2020/16 Sıra Sayılı, 08.10.2020 tarihli ve 2020/17 Sıra Sayılı, 27.11.2020 tarihli ve 2020/18 Sıra Sayılı Genelgelerle, yeme-içme tesislerinde alınacak önlemler ise 20.05.2020 tarihli ve 2020/8 Sıra Sayılı Genelge ile belirlenmiştir.

İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğünün 01.06.2021 tarih ve E-89780865-153-8878 sayılı "Haziran Ayı Normalleşme Tedbirleri" konulu Genelgesi gereği, 31.05.2020 tarihli ve 2020/6 Sıra Sayılı Genelgenin 'GENEL KULLANIM ALANLARI' başlıklı bölümünün dokuzuncu paragrafı;

"Yemek servisi verilen masalar arası mesafe 2 (iki) metre, yan yana sandalyeler arası 60 cm olacak şekilde düzenlenir. Servis personeli, servis esnasında mesafe kurallarını korumaya ve temastan kaçınmaya özen gösterir."

20.05.2020 tarihli ve 2020/8 Sıra Sayılı Genelgenin "YEMEK SALONU VE GENEL KULLANIM ALANLARI" başlıklı bölümünün dördüncü paragrafı;

"Yemek servisi verilen masalar arası mesafe 2 (iki) metre, yan yana sandalyeler arası 60 cm olacak şekilde düzenlenir. Servis personeli, servis esnasında mesafe kurallarını korumaya ve temastan kaçınmaya özen gösterir."

Şeklinde değişmiştir.

Bilginizi ve gereğini rica ederim.

Mehmet Nuri ERSOY
Bakan

Dağıtım:

81 İl Valiliğine
Türkiye Otelciler Birliğine
Türkiye Otelciler Federasyonuna

Doğrulama Kodu: 1C47C4B3-449E-468D-AF27-B8FA8B732B67
İsmet İnönü Bulvarı No:32 Emek / ANKARA
Telefon No : (312) 470 71 23 Belgegeçer No : (312) 470 69 85
internet adresi : www.kulturturizm.gov.tr

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/>

Bilgi için: Şule AKTÜRK

ALKAN

Başkontrolör

Telefon No:(312) 470 72 34



2.1.7. Sözleşme

İki veya daha fazla kişi arasında, hukuki bir sonuca ulaşmak amacıyla yapılan anlaşmaların hükümlerini gösteren yazılı belgelere **sözleşme** denir. Sözleşmede geçen koşullara uyulması yasalarla desteklenmiştir (Görsel 2.10).

Tarafların birbirine uygun irade açıklamaları eşliğinde yapılmış bir hukuki işlem özelliği taşıyan sözleşmenin genel bir biçimi yoktur. Fakat bazı tür sözleşmelerin belirli bir biçime uygulanması ve bu şekilde yapılması yasalarca zorunludur. Kira sözleşmeleri bu duruma örnek olarak verilebilir. Kira sözleşmelerinin yazılı olarak yapılması ve taşınmaz malların satış sözleşmesinde resmî bir şekilde belirtilmesi zorunludur. İleri bir tarihte taraflar arasında bir anlaşmazlık çıkması durumunda sözleşmede anlaşmaya varılan maddelerin kanıtlanmasına ihtiyaç duyulabilir. Böyle bir durumda sözlü yapılan bir anlaşmadan ziyade yazılı olarak yapılan tüm sözleşmeler kişilerin yararındadır.

Türk Hukuku'nda genel ilke, "sözleşme özgürlüğü" ilkesidir. Anayasa'nın 48. maddesinde yer alan "Herkes, dilediği alanda çalışma ve sözleşme hürriyetlerine sahiptir." şeklindeki hüküm, sözleşme özgürlüğü ilkesini gösterir. Bu ilke temel olarak dört ana unsur üzerine kuruludur. Bunlardan ilki, kural gereği hiç kimse kendi iradesi dışında bir sözleşme ilişkisine girmeye mecbur değildir. İkincisi, kendi aralarında sözleşme imzalamış kişiler, bu sözleşmenin tamamını veya bir kısmını ortadan kaldırma özgürlüğüne sahiptir. Üçüncüsü, aralarında sözleşme yapan kişiler, sözleşmenin içeriğini ve koşullarını diledikleri gibi oluşturabilir. Dördüncüsü, sözleşmenin sayıları ve türleri belirli olduğu için belli alanlarda sınırlı sayı ilkesi geçerlidir. Borçlar Hukuku alanında ise "sözleşme tipi özgürlüğü ilkesi" geçerlidir. Diğer bir deyişle kişiler, sözleşmenin tipini diledikleri şekilde belirleyebilir.

Herhangi bir sözleşmenin geçerli olabilmesi için tarafların, sözleşmeyi özgür iradeleriyle, baskı altında kalmadan, bilinçli bir şekilde yapmış olmaları gerekir. Taraflardan birinin sözleşmeyi imzalamaya zorlanması, korkutulması ya da aldatılmasıyla gerçekleştirilen sözleşmeler geçersizdir. Yasalara göre çocuklar ve akıl sağlığı yerinde olmayanlar herhangi bir sözleşme yapamazlar. Bununla birlikte yasalara ve ahlaka aykırı içeriğe sahip sözleşmeler yapılamaz.

Sözleşme hazırlandıktan sonra taraflarca imzalanır ve taraflar, sözleşmenin birer kopyasını kendileri alır. Eğer sözleşme noter huzurunda gerçekleşiyse sözleşmenin aslı noterde kalır (Görsel 2.11).

Sözleşmeyi imzalayan taraflardan biri sözleşmede yer alan yükümlülükleri yerine getirmediği takdirde karşı taraf, mahkemeye başvurabilir. Mahkeme haksız olan tarafın yükümlülüğünü yerine getirmesi için yaptırımlar uygulayabilir, sözleşmeye uyulmamasından dolayı doğan zararın karşılanmasına karar verebilir. Zarar gören taraf, zararını kanıtlandığında kendisine ödenmesi için **tazminat** denilen bu ödemeyi maduriyetine karşılık olarak talep edebilir.



Görsel 2.10: Sözleşme

BİLGİ KUTUSU

Sözleşmeyi geçersiz kılan sebepler şunlardır: Sözleşmenin içeriğinin hukuka ve ahlâka aykırı olması, tarafların her ikisinin ya da yalnız birisinin sözleşme ehliyetine sahip olmaması, gerekli onayların verilmemesi ve bazı iptal davalarıdır.



Görsel 2.11: Sözleşmenin aslı ve bir kopyasının noter huzurunda onaylanması

Millî Eğitim Bakanlığı'nın İşletmelerde Mesleki Eğitim/ Staj Sözleşmesi öğrenci, okul müdürü ve işveren arasında imzalanır. Eğer öğrenci 18 yaşından küçük ise öğrencinin velisinin ya da yasal temsilcisinin imzası da yer almalıdır.

SIRA SİZDE

Aşağıda Millî Eğitim Bakanlığı'nın İşletmelerde Mesleki Eğitim/ Staj Sözleşmesi formu verilmiştir. Boşlukları kendi bilgilerinize göre doldurunuz.

T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI İŞLETMELERDE MESLEKİ EĞİTİM / STAJ SÖZLEŞMESİ			
ÖĞRENCİNİN			
Adı Soyadı		Kayıtlı olduğu Okul/Kurumun Adı	
T.C Kimlik No	<input type="text"/>	Okul Numarası	
Baba Adı		Sınıfı - Şubesi	
Ana Adı		Alanı / Dalı	
Doğum Yeri		Telefon Numarası	
Doğum Tarihi (Gün/Ay/Yıl)		İşletmelerde Mesleki Eğitime Başlama Tarihi	
OKUL / KURUMDA İRTİBAT SAĞLANACAK KOORDİNATÖR MÜDÜR YARDIMCISININ			
Adı Soyadı		İş Telefonu	
		Cep Telefonu	
ÖĞRENCİ VELİSİNİN / YASAL TEMSİLCİSİNİN		Öğrencinin 18 yaşından büyük olması ve velisi bulunmaması halinde irtibat sağlanacak kişinin	
Adı Soyadı		Adı Soyadı	
Yakınlığı	<input type="checkbox"/> Anne <input type="checkbox"/> Baba <input type="checkbox"/> Diğer (Belirtiniz)	Adresi	
İkamet Adresi		Telefon Numarası (cep)	
Telefon No		E-Posta Adresi	
E-Posta Adresi			
İŞLETMENİN			
Adı		İşletme Temsilcisinin Adı Soyadı	
Adresi		Telefon Numarası	
Yasal Durumu	Kamu: <input type="checkbox"/> Özel: <input type="checkbox"/>	Fax Numarası	
İşletmede Çalışan Personel Sayısı (stajyerler hariç)		E-Posta Adresi	
Vergi Numarası			
SGK İşyeri Sicil No / BAĞ-KUR No:			
İBAN NO: <input type="text"/>			

Paraflar

Sayfa 1

Okul/Kurum Müdürü	İşveren veya Vekili	Öğrenci 18 yaşından küçükse yasal temsilcisi
-------------------	---------------------	--

Çok farklı sözleşme türleri vardır. Örnek olarak: evlilik sözleşmesi, miras sözleşmesi, satım sözleşmesi, kira sözleşmesi, ihale sözleşmesi, abonelik sözleşmesi, iş sözleşmesi, ortaklık sözleşmesi türleri verilebilir. Sözleşmede bulunması gereken bölümler aşağıda verilmiştir. Bununla beraber taraflar kendi isteklerine göre bu bölümleri azaltıp çoğaltabilir veya içeriğe göre isimlerini değiştirebilirler.

- Sözleşmenin tipi (kira, borç, iş, inşaat sözleşmesi gibi)
- Sözleşmenin başlığı
- Sözleşmenin tarafları
- Sözleşmenin amacı
- Sözleşmenin konusu ve ayrıntılı açıklaması
- Sözleşmede yer alan hususların açıkça tanımları
- Sözleşmenin imza tarihi, yeri ve nüsha sayısı
- Tarafların hakları
- Tarafların gerçekleştirilmesi gereken yükümlülükleri
- Tarafların kimlik bilgileri ve tebligat (resmî kurumlar tarafından gönderilen kâğıt) adresleri
- Sözleşme borç ödeme türündeyse ödeme yapılacak tutar, para birimi ve ödemenin nasıl yapılacağı (nakit, vadeli, senetle vb.) ile ödemenin vadesi
- Olası gecikme durumlarında cezai şartı ve gecikme faizi oranına dair bilgiler
- Cezai şart varsa hangi durumda gündeme geleceği ve bunun şekli
- Bir teslimat ile ilgiliyse teslimat şekli, zamanı ve yeri
- Garanti süresi ve şartları
- Anlaşmazlıklarda öngörülen çözüm yolları ve yetkili mahkeme
- Sözleşmenin süresi
- Varsa ekleri
- Sözleşmenin iptaline ilişkin şartları, şekli ve iptal sonrası yapılacaklar

2.1.8. Vekâletname

Bir kişi veya kurumun bir veya birden fazla konuda kendi hak ve menfaatlerini savunmak ve resmî işlemlerini yürütmek amacıyla üçüncü şahıslara yetki verme işlemine **vekâlet** denir. Noter huzurunda hazırlanan vekâlet işlemi sonucunda verilen resmî ve yazılı belgeye **vekâletname** denir. Vekil olan kişi, kendisine vekâlet izni veren kişi adına yasal imza yetkisine sahip olup vekâletnamede yazılı olan konularda vekil sıfatıyla resmî işlemleri yerine getirebilir. Türk Borçlar Kanunu'nun 502. maddesinde: "Vekâlet sözleşmesi; vekilin, vekâlet verenin bir işini görmeyi veya işlemi yapmayı üstlendiği sözleşmedir." şeklinde tanımlanmıştır.

BİLGİ KUTUSU

Türkçe bilmeyen yabancı vatandaşlar, vekâlet işlemlerini noterlerdeki yeminli tercümanlar vasıtasıyla yapabilir.

Vekâlet verecek ve alacak olan kişilerin 18 yaşından büyük olması, akıl ve ruh sağlığı durumlarının da yerinde olması gereklidir. Noter, vekâletname belgesini düzenlerken vekâlet verecek ve alacak olan şahısların gerekli bilgilerini alır. Noter çalışanı, vekâlet verilecek konularla ilgili bir belge hazırlar; hazırladığı belgenin bir nüshasını vekâlet verecek olan kişiye imzalatır ve teslim eder, diğer bir nüshasını da noterde muhafaza eder.

Vekâlet alacak kişi yalnızca vekâlet verecek olan kişinin rızasıyla ve noter huzurunda vekâlet işlemini gerçekleştirebilir. Vekâlet alacak kişi tek başına bu işlemi gerçekleştiremez. Fakat vekâlet verecek kişinin farklı bir ilde yaşıyor olması hâlinde, vekil olacak kişinin Türkiye Cumhuriyeti (T.C.) kimlik kartı fotokopisini vekâlet verecek kişiye ulaştırması yeterlidir. Bu işlem kargo yoluyla gerçekleştirilebileceği gibi daha hızlı ve pratik bir yöntem olan kimlik fotokopisinin tarayıcıdan geçmiş nüshasının elektronik posta yoluyla iletilmesi şeklinde de gerçekleştirilebilir. Bu şekilde vekâlet verecek kişi noter huzurunda bu işlemi yapabilir.

Vekâlet vermek için gerekli belgeler aşağıda verilmiştir.

- Son altı ay içinde çekilmiş iki adet vesikalık fotoğraf
- Vekâlet verecek kişinin T.C. kimlik numarasını içeren nüfus cüzdanı ya da pasaportu
- Vekâlet alacak kişinin adı, soyadı ve T.C. kimlik numarası
- Ayrıca araç satışlarında vekâlet için ruhsat, gayrimenkul işlemleri için tapu belgesi

SIRA SİZDE

Aşağıda noter huzurunda düzenlenen vekaletname örneği verilmiştir. Bir arkadaşınızla birlikte grup çalışması şeklinde kendi bilgilerinize göre doldurunuz.

Türkiye Cumhuriyeti		Tarih: .../.../... Yev. No: (A)
T.C. BALIKESİR 2. NOTERLİĞİ	VEKÂLETNAME	
BALIKESİR 2. NOTERİ Adı Soyadı	Beni temsilen dilediğinden dilediği bedel ve şartlarla her türlü motorlu ve motorsuz araçları kesin olarak veya mülkiyeti muhafaza kaydı ile satın almaya, satış bedellerini ödemeye, sözleşmelerini ve geçici tescil belgelerini imzalamaya, düzeltme beyannameleri tanzim ve imzaya, Sefer Görev Emri belgelerini imzaya ve tebellüğ etmeye, gerektiğinde Sefer Görev Emri belgesi veya örneğini ilgili İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğünden talep etmeye ve teslim almaya, her türlü vergi, harç, masraf ve primlerini ödemeye, fazla yatırımları geri almaya, beyannamelerini imzalamaya, makbuz ve belgelerini almaya, sahibi bulunduğum ve sahibi bulunacağım her türlü motorlu ve motorsuz araçlarımı dilediği trafik şube veya bürolarında veya ilgili kurumlarda kayıt ve tescil ettirmeye, araç tescil, trafik, geçici yol belgelerini, tescil kayıtlarını çıkarmaya, teslim almaya, plaka almaya, her türlü sigortasını yaptırmaya adımı bu konuda taahhütname imzalamaya, münferiden yetkili olmak üzere baba adıdoğum tarihi .../.../...olan T.C. Kimlik numaralı.....tarafımdan vekil tayin edildi.	
A Bulvarı B İş Merkezi No: 15 10200 Tel:..... Fax:.....	<p>VEKİL EDEN Adı SOYADI T.C. NO Adres</p> <p>Bu Onaylama işlem (N.K. 90. Md) altındaki imzanın gösterdiği Merkez Nüfus Müdürlüğünden verilmiş .../.../... tarih, ... kayıt, seri ve numaralı fotoğrafı Nüfus Cüzdanına göre İli, ilçesi, mahallesi/köyü, ... cilt, ... aile sıra, ... sıra numaralarında nüfusa kayıtlı olup, baba adı, ana adı, doğum tarihi .../.../..., doğum yeriolan ve halen yukarıdaki adreste bulunduğunu, okur yazar olduğunu bildirenT.C. kimlik numaralı isimli kişiye ait olduğunu noterlikte huzurumda alındığını, onaylarım. (İki Haziran İki bin yirmi iki) Perşembe günü .../.../...</p> <p style="text-align: right;">BALIKESİR 2. NOTERİ Adı SOYADI</p>	

2. ÖĞRENME BİRİMİ

Vekâlet işlemi gerçekleştirilirken olduğu gibi iptal işlemi de noter huzurunda gerçekleştirilir. İptal işlemi için iki tarafın da vekâlet belgesi ve T.C. kimlik numarasının yazılı olduğu nüfus cüzdanı veya pasaport ile en yakın noter şubesine gitmesi gereklidir. Tek tarafın bulunduğu durumlarda iptal işlemi gerçekleşmez. Noter huzurunda iptal talebini açık ve anlaşılır bir şekilde belirten formun doldurulmasının ardından bir sonraki aşamaya geçilir. Bu aşamada noter, iptal sebebinin kabul ederek vekâletnamenin sona ermesi için düzenledikleri azilname belgesini hazırlar. Böylece iptal işlemi tamamlanmış olur.

Vekâlet verilmesinin üzerinden uzun zaman geçmesi ve vekâlet işleminin hatırlanamaması gibi durumlar da yaygındır. Uzun zaman önce verilmiş ve unutulmuş bir vekâlet, ilerleyen zamanlarda ciddi sorunlara neden olabilir. Bu sebeple söz konusu belge düzenlendikten bir süre sonra bu işlemin sorgulanması önemlidir. Sorgulama işlemi noterde yapılabileceği gibi işlemin e-devlet üzerinden de yapılması mümkündür.

E-devlet üzerinden sorgulama yapabilmek için T.C. kimlik numarası ve e-devlet şifresine sahip olmak gereklidir. Eğer kişi e-devlet şifresine sahip değilse Posta ve Telgraf Teşkilatına (PTT) giderek şifre talebinde bulunabilir. Talebin ardından şifre aynı gün, zarf içerisinde talep edene verilir.

BİLGİ KUTUSU

Noter tarafından alınan vekaletlerin çeşitleri bulunmaktadır. Bunlar; genel vekaletname, alım ve satım işlemleri ve veraset ilanları için vekaletname, tapuda yapılacak işlemlere yönelik vekaletname, şirketler ve şirket yetkilileri için vekaletname, boşanma davasına yönelik vekaletname ve benzerleridir.

E- Devlet Platformu Üzerinden Vekâletname Sorgulama: E-devlet platformuna giriş yapılır. Ardından arama butonuna **Kişi Vekâletnameleri Sorgulama (Türkiye Noterler Birliği)** sekmesi seçilir. Bu alanda, daha önce verilmiş olan vekâletnameler bölümünde, geçmişe dönük tüm vekâletler görüntülenebilir. E Devlet yönlendirmesiyle vekâlet bilgileri alanından vekâletnamenin verildiği noterlik, tarih, işlem türü, vekâlet bitiş tarihi vb. vekâlet işlemlerine ait tüm detaylara erişim sağlanabilir (Görsel 2.12). Kişi hem aldığı hem de verdiği bir vekâlet türünün sorgulamasını yapabilir. Kaç adet vekâlet verildiyse her bir vekâlet için ayrı bir sekme içerisinde gerekli bilgiler yer almaktadır.

kişi vekaletnameleri sorgula

Kişi Vekâletnameleri Sorgulama (Türkiye Noterler Birliği)

Kişi Vekâletnameleri Sorgulama

Daha fazla Sonuç...

Puanla Paylaş

Bu hizmet Türkiye Noterler Birliği işbirliği ile e-Devlet Kapısı altyapısı üzerinden sunulmaktadır.

Bu hizmeti kullanarak, 198 / A NOTERLİK İŞLEMLERİNİN ELEKTRONİK ORTAMDA YAPILMASI HAKKINDA YÖNETMELİK kapsamında 01/03/2016 tarihinden itibaren vermiş olduğunuz vekaletnameleri görebilirsiniz. Diğer, gerçek veya tüzel kişiler için temsilci vb. olarak verdiğiniz vekaletnameler listelenmemektedir.

01/03/2016 tarihinden itibaren 2 adet vekalet vermiş bulunmaktasınız. Vekaletname bilgilerinizde farklılık olduğunu düşünüyorsanız lütfen ilgili noterlik ile iletişime geçiniz. Noterlik iletişim bilgileri için tıklayınız.

Vermiş Olduğunuz Vekaletnameler

Noterlik	Yevmiye Tarihi	Yevmiye Numarası	İşlem Türü	Vekalet Bitiş Tarihi	İşlem
ERDEK 1	17 /5 /2022	1234	VEKALETNAME	Süresiz	Vekalet Bilgileri
BANDIRMA 2	29 /7 /2021	5678	ARAÇ - SATIN ALMA VEKALETNAMESİ	6/8/2021	Vekalet Bilgileri

Görsel 2.12: E-devlet üzerinden vekâletname sorgulama

SIRA SİZDE

Aşağıda verilen vekaletname örneğini kendi belirlediğiniz bilgilere göre doldurunuz.

VEKALETNAME

Hissedarı olduğum İşletmesi'nin .../.../.... tarihinde
..... adresinde saat ... : 'de yapılacak olan
..... yılına ait olağan/olağanüstü genel kurul toplantısında beni temsil etmeye ve gündemdeki maddelerin karara
bağlanması için oy kullanmaya'yı vekil tayin ettim.

Vekaleti Verenin Adı Soyadı, İmza, Tarih
.....
.../.../....

2.2. PERSONEL İLE İLGİLİ YAZILAR

Resmî yazı çeşitleri arasında personel ile ilgili olan birtakım yazı çeşitleri vardır. Bunlar personelin göreve başladığında yazılan göreve başlama yazısı, izin alması gerektiği durumlarda yazılan izin formları türündeki belgelerden oluşur.

2.2.1. Atama Kararnamesi

Atama kararnamesi, bir kişinin kamu hizmetine girişi, belirli makamlarda bulunması, başka bir hizmet sınıfına geçmesi veya başka bir yerde görevlendirilmesi ile ilgili kararların yazılı olduğu yasal dayanağı bulunan resmî yazılardır. Kararnamede kişinin eski ve yeni görev yerine, kadro derecesine kısacası özlük bilgilerine ilişkin bilgiler bulunur. Kararname atamaya yetkili en üst düzey amirin izniyle onaylanır ve ilgili birimlere gönderilir.

SIRA SİZDE

Aşağıda verilen atama kararnamesi örneğini kendi belirlediğiniz isimlere göre doldurunuz.

**Cumhurbaşkanlığından:**

Karar: 2023/ 123

3 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 2 ve 3'üncü maddeleri gereğince;

- Balıkesir Valiliğine, İzmir Valisi,
- Muğla Valiliğine, İçişleri Bakanlığı Personel Genel Müdürü,
- Ardahan Valiliğine,, Kaymakamı,
- İçişleri Bakanlığı Personel Genel Müdürlüğüne,, Kaymakamı,

atanmıştır.

(Tarih)
... Mayıs

.....
CUMHURBAŞKANI

SIRA SİZDE

Aşağıda verilen atama kararı yazısını kendi belirlediğiniz bilgilere göre doldurunuz.

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü

Sayı: 123456-789.01/23
Konu: Atama

.../.../...

..... VALİLİĞİNE
(İl Millî Eğitim Müdürlüğü)

Aşağıda bilgileri yazılı personelin ataması makam onayı ile uygun görülmüştür.
Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Adı SOYADI
Bakan a.
Daire Başkanı

Tebliğat Adresi Mahallesi Sokak No:/.....	Telefon Numarası +905.....	KPSS Puanı
KİMLİK VE ÖĞRENİM BİLGİLERİ			
T.C. Kimlik No	Kariyer Durumu	Aday
Adı Soyadı		
Doğum Yılı	Doğum Yeri
Bitirdiği Okul Üniversitesi Fakültesi Öğretmenliği		
ATANDIĞI GÖREVE İLİŞKİN BİLGİLER			
Atandığı Görev Yeri Mesleki Teknik ve Anadolu Lisesi		
Alanı		
Kadro Unvanı	Öğretmen	Görevi	Öğretmen
Kadro Derecesi	.../...	Maaş nakil ilmühaberine göre işlem yapılacaktır.	
Atama Onayı	Tarih .../.../....	Sayısı	12345
Atama Biçimi	İlk Atama (Kurumlar Arası Nakil)		
ESKİ GÖREVİNE İLİŞKİN BİLGİLER			
Görev Yeri Mesleki Teknik ve Anadolu Lisesi		
Alanı		
Sınıf Kodu/ Adı		
Kadro Unvanı	Görevi

2.2.2. Tebliğ-Tebellüğ Yazısı

Kurum içinde iş sürecine ilişkin, kurum dışında ise herhangi bir konu hakkında ilgili kişilere bilgi vermek ya da haberdar etmek için gönderilen yazıya **tebliğ yazısı** denir. Bir mesajı ya da bilgiyi ilgili kişiye iletme veya bildirmeye ise **tebliğ etmek** adı verilirken bir mesaj veya bilgi hakkında ilgili kişilerin bilgilendirilmesine **tebliğ olunmak** denilir. Kurum içinden tebliğ edilecek yazılar kişiye doğrudan tebliğ edilebildiği gibi sorumlu bir görevli tarafından da tebliğ edilebilir. Bir kurum tarafından imza karşılığında iletilen mektuplara **tebligat** adı verilir. Herhangi bir konu hakkında bildirim yayımlama veya gönderme, bildiriye iletme ya da bildirimden haberdar etme eylemine de **tebligatta bulunmak** adı verilir. Tebligat yapıldıktan sonra, tebliğ yapılan kişinin yasal olarak bilgilendirildiği ve konuyu öğrendiği kabul edilmektedir.

Tebliğ edilen her yazının alındığına, okunup bilgi edinildiğine dair evraklar için iki nüsha hâlinde hazırlanan ve imzalanması gereken belgeye **tebellüğ belgesi** adı verilir. Bu belge insanların kendilerine tebliğ edilen tayin yazısı veya mahkeme kararı türünden bir belge aldıklarına dair bir yazıdır. Arapça kökenli bir kelime olan tebellüğ etmek kelimesi ise hem bir şeyi anlamak, kavramak ve özümsemek hem de söylenen sözleri kabul etmek, bildirimi almak anlamında kullanılır. Türk Dil Kurumunun tebellüğ etmek ifadesinin anlamlarına bakıldığında ise üç anlama sahip olduğu görülür. İlk anlamı birinin söylediği sözleri ve ilettiği mesajı anlamak, idrak etmektir. İkinci anlamı gelen tebliği kabul etmek, onaylamaktır. Üçüncü anlamı resmi bir yazıyı imzalamaktır.

SIRA SİZDE

Aşağıda bir konaklama işletmesi çalışanına ait tebliğ-tebellüğ belgesi yer almaktadır. Size verilen boşlukları kendi belirlediğiniz bilgilere göre doldurunuz.

..... KONAKLAMA İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ TEBLİĞ-TEBELLÜĞ BELGESİ

İşletmenin .../.../... tarih ve sayılı “Uluslararası Turizm Etkinlikleri Sempozyumu” konulu yazısını ve eklerini tebellüğ ederek bir örneğini elden teslim aldım. İlgili yazı ve ekleri doğrultusunda işletmeyi temsilen katılacağım etkinlikleri kabul eder, belirlenen kurallar doğrultusunda hareket edeceğime beyan ve taahhüt ederim.

Tebliğ Eden
.....Konaklama İşletmesi Müdürü
.....
İMZA

Tebellüğ Eden
Ön Büro Müdür Yardımcısı
.....
İMZA

2.2.3. İşe Başlama Yazısı

Açıktan ya da naklen atama sonucu kuruma gelen personelin işe başladığı tarihi gösteren yazıya **işe** ya da **göreve başlama yazısı** denir. İşe başlama yazısı, kişinin ilgili kuruma atandığına dair kararnameyi gördüğünü tebliğ eden yazıyla birlikte bir üst kuruma gönderilir. Örneğin, bir ile ya da ilçeye atanan öğretmenin atandığı okula göreve başlamak üzere hazırlanan yazıdır.

SIRA SİZDE

Aşağıda işe başlama yazısı verilmiştir. Boşlukları kendi belirlediğiniz bilgilere göre doldurunuz.

.....KONAKLAMA İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜNE

Konu: Göreve Başlama Yazısı

Tarih: .../.../20...

.../.../... tarihinde gerçekleşen iş görüşmesi sonucunda
ad soyadlı personel .../.../... tarihi itibarıyla ön büro departmanında olarak
işletmemizdeki görevine başlamıştır.

Gereğini arz ederim.

.....(ad soyad)
İMZA
.....Konaklama İşletmesi Müdürü

2.2.4. Görevlendirme Yazısı

Kamu kurumlarında ve kurumsal firmalarda, çalışanın kadrosunun bulunduğu kurumdan başka bir görev yerine veya kurum içinde başka bir hizmeti yürütmesi için görevlendirilmesi ya da özel bilgi ve beceri gerektiren durumlarda belli süreliğine görevlendirildiğine dair kurum onaylı yazılardır. Özel sektör firmalarında ise çalışan bir kişi için belli bir süre içerisinde bir firmanın altında çalışacaksa bu belge hazırlanır. Örneğin A firması için çalışan bir kişi, belirli bir süre için B firmasında çalışacaksa kendisi için görevlendirme yazısı hazırlanır. Hazırlanan yazı, B firmasına teslim edildiğinde çalışanın diğer firmada görevi resmi şekilde başlamış olur. Ana firma, belirli bir süre için gerçekleştirilecek olan bir işte taşeron firma çalışanları ile çalışmak istediğinde bu belge kullanılır. Bu belge sayesinde B firması için zaman kaybı önlenmiş olur. Sigortalı çalışanlar doğrudan B firmasının çalışanı olarak belirli bir süreliğine çalışmaya başlarlar. Belge sayesinde tekrar sözleşme imzalanması gerekmez. Görevlendirme yazısı örneği şöyledir:

**T.C.
BURSA VALİLİĞİ
İl Milli Eğitim Müdürlüğü**

Sayı: 12345678-102-E.432

.../.../20...

Konu: Turizm Eğitim Programı Hazırlama Görevlendirmesi

GAZİ MUSTAFA KEMAL MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

İlgi: Bakanlığımız Mesleki ve Teknik Eğitim Müdürlüğünün 20/05/2022 tarihli ve 123456 sayısı yazısı

Bakanlığımızın "Turizm Eğitim Programı Hazırlama Görevlendirmesi" konulu yazısı ekte gönderilmiş olup, okulunuz öğretmenlerinden N. AKPINAR eğitim programı hazırlamak üzere .../.../20... - .../.../20... tarihleri arasında 21 (Yirmi bir) gün süre görevlendirildiğinin tarafına bildirilmesi hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Ş. ERKAN
Müdür A.
Şube Müdürü

Ek: İlgi yazı ve ekleri (4 sayfa)

SIRA SİZDE

Aşağıda özel sektörde çalışan bir personel için geçici görevlendirme yazısı örneği verilmiştir. Boşlukları kendi belirlediğiniz bilgilere göre doldurunuz.

Sayın

.....

..... firmasında satış destek yöneticisi pozisyonunda ilinin ilçesinde görev yapmaktasınız. .../.../20...-.../.../20... tarihleri arasında ilinde görevinize devam etmenizi istiyoruz.

Yukarıda belirtilen tarihlerde gerçekleşecek şehir dışı görevlendirmesini kabul etmeniz halinde aşağıda tebellüğ eden kısmına adınızı soyadınızı yazarak imzalayınız.

Saygılarımızla,

Tebliğ Eden

.....

Tebellüğ Eden

.....

2.2.5. Askerlik Ayrılış ve Başlangıç Yazıları

Askerlik görevini yapmak üzere ayrılan memurlar askerlik süresince görev yeri saklı kalarak aylıksız (ücretsiz) izinli sayılırlar. Askere gidecek personelin yazılı dilekçesi ve sevk belgesiyle çalıştığı kuruma müracaat etmesi gereklidir (Görsel 2.13). Özel işletmelerde ise askerlik ayrılış ve başlangıç durumu süreci, işletme ve çalışan arasında kurulan hukuki sözleşmeye bağlı olarak değişir.



Görsel 2.13: Askere gidecek olan personelin dilekçesi

Çalıştığı kuruma müracaat eden personelin kurumu, atamaya yetkili makamdan olur yazısı almaktadır. Alınan olur yazısına göre ilgili personel, kurumdan ilgili yazıyı tebellüğ ederek aylıksız izne ayrılmış olur. Askerlik ayrılış yazısı örneği şöyledir:

.....KONAKLAMA İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜNE

İşletmenizde ön büro departmanında .../.../.... tarihinden bu yana çalışmaktayım. Tarafıma .../.../.... tarihinde askere çağrı belgesi tebliğ edilmiş bulunmaktadır. Askere çağrı belgesinin fotokopisini ekler bölümünde sunmaktayım. Bu nedenle tebliğ belgesinde belirtilen .../.../.... tarihinde askere gideceğimi ve aramızda akdedilen iş sözleşmesini bu sebeple askıya almak istediğimi bildirir, uygun görmeyiz hâlinde uygulamanın bu yönde yapılmasını saygılarımla arz ederim.

EK: Askere Çağrı Belgesi ve Sevk Dilekçesi

<p>Askıya alma talebinde bulunan çalışanın</p> <p>(Adı, soyadı, imzası)</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Konaklama İşletmesi Müdürü</p> <p>(Adı, soyadı, imzası)</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
---	--

Devlet memuruyken askerlik hizmetini yapmak için silâh altına alınan kişilerden askerlik görevini tamamlayıp memuriyete dönmek isteyen kişileri, ilgili kurum askerliğin terhis tarihinden itibaren otuz gün içinde göreve başlatmak zorundadır. Personel, askerlik süresinin bitiminde çalıştığı kuruma gelir ve personelin işe başlama yazısı yazılır. Özel işletmelerde ise bu durum tıpkı askerlik ayrılış sürecinde olduğu gibi işletme ve çalışan arasındaki hukuki sözleşmeye bağlıdır. Askerlik dönüşü göreve başlama yazısı örneği şöyledir:

.....KONAKLAMA İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜNE

İşletmenizde ön büro departmanında askerlik ayrılış tarihine .../.../...’e kadar çalışmaktayım. .../.../20... tarihinden itibaren askerlik görevini yapmak üzere ayrılmış olduğum ücretsiz izin süresi sona erdiğinden; .../.../20... tarihinde işletmenizdeki görevime başlamış olup bu hususta düzenlenen tebellüğ belgesini ekte tarafınıza sunmaktayım.

Gereğini arz ederim.

EK: Askerlik Dönüşü Göreve Başlayış Yazısı

Askerlik Dönüşü Göreve Başlayan Çalışanın

(Adı, soyadı, imzası)

.....

Konaklama İşletmesi Müdürü

(Adı, soyadı, imzası)

.....

2.2.6. İstifa Yazıları

Bir personelin iş yerinde veya sosyal hayatında yüz yüze geldiği birtakım olumsuzluklar ve bunun sonucunda işten ayrılma gerekliliğinin doğduğu hallerde işten istifa etme durumu ortaya çıkar. Uygulamada işçinin işten ayrılırken “işten ayrılıyorum”, “istifa ediyorum” ifadelerini kullanarak yazdığı dilekçe **istifa dilekçesi** olarak adlandırılır (Görsel 2.14). Genel olarak istifa, işçinin serbest iradesine dayanarak iş akdini sona erdirmesi şeklinde ortaya çıkar. İstifa dilekçesi içeriği ve niteliği gereği tek taraflı bir hukuki işlem niteliğindedir.



Görsel 2.14: İstifa eden kimsenin işverenine verdiği istifa dilekçesi

Devlet memurlarının istifalarında ise 657 sayılı Kanunun “Çekilme” başlıklı 20. maddesinde “Devlet memurları, bu kanunda belirtilen esaslara göre memurluktan çekilebilirler” (istifa edebilirler) hükmü, 94. maddesinde ise “Devlet memuru bağlı olduğu kuruma yazılı olarak müracaat etmek suretiyle memurluktan çekilme isteğinde bulunabilir” (istifa edebilirler) hükmü yer almaktadır. Çekilme isteğinde iki durum vardır. Bunlardan birincisi, çekilme isteğinin yazılı olarak başvurulmak suretiyle yapılması ve bunun kabul edilmesi veya yerine bir kimsenin atanması (istifa); ikincisi ise görevini haber vermeden kesintisiz 10 gün süreyle terk etmesi memurun görevinden çekilmiş sayılmasıdır. Özel işletmelerde ise çalışanın kendi belirlediği tarihten itibaren kendi isteğiyle işten ayrıldığını belirten bir dilekçe yazması istifa için yeterlidir. İstifa dilekçesi örneği şöyledir:

.....KONAKLAMA İŞLETMESİ
İNSAN KAYNAKLARI MÜDÜRLÜĞÜNE

.../.../.... tarihinden beri çalışmakta olduğum işletmenizden .../.../... tarihinden itibaren geçerli olarak kendi isteğimle ayrılmak istiyorum.

Gerekli işlemlerin yapılmasını arz ederim.

Ad Soyad.....

Tarih .../.../...

İmza

2.2.7. Müstafi Yazıları

Müstafi Arapça kökenli bir kelime olup musta’fî olarak kullanılmaktadır. Müstafilik ve müstafi olma şekillerinde de kullanımı mevcuttur. 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu’nun 94’üncü maddesinde müstafi ile ilgili ifadeye şöyle yer verilmiştir: Mazeretsiz veya kurumlarınca kabul edilen mazereti olmaksızın görevin terk edilmesi ve bu terkin kesintisiz on gün devam etmesi halinde, yazılı müracaat şartı aranmaksızın, çekilme isteğinde bulunulmuş sayılır. Memurların memurluk ile ilişkisinin kesilmesi, memurluktan çekilmesi anlamına gelir şeklinde açıklanan **müstafi** kelimesi, bir bakıma istifa etmek ve görevinden çekilmek anlamlarına gelir.

BİLGİ KUTUSU

4857 Sayılı İş Kanunu’na göre en az bir yıldan beri aynı iş yerinde sürekli ve kesintisiz olarak işçi statüsünde çalışan bir işçinin iş sözleşmesinin işveren tarafından haksız yere ya da işçi tarafından haklı nedenlere dayanarak feshedilmesi durumunda işçi, kıdem tazminatı almayı hak eder.

Görevinden çekilmek isteyen memurun görevi iki durumda belirtilen koşullar karşılanana kadar devam eder. Bunlardan ilki, memurun çekilme isteği kabul edilene kadar; ikincisi ise memurun kendisi yerine başka biri gelene kadardır. Memurun yerine yeni atanan kişi bir ay içinde gelmediği veya memurun yerine bir vekil atanmadığı takdirde, memur üst kurumuna haber vererek görevini bırakabilir. “Devlet memurluğundan çıkarma” başlıklı 125/E maddesinin (d) bendinde bu konuya ilişkin “özürsüz olarak bir yılda toplam yirmi gün göreve gelmemek” ibaresi yer almaktadır. Belirtilen hükümler değerlendirildiğinde memurun görevinden çekilmesi sonucunu doğurmayan durum şöyle açıklanabilir: Kurumca kabul edilen mazereti bulunmaksızın görevini on günden kısa süreli veya kesintili olarak on günden daha fazla bir süre ile terk etmesi. Memurun, kesintisiz olarak on günlük görevin terkine ilişkin zaman diliminin hafta sonu tatil günleri ile millî ve resmî bayram günlerinin de hesaba katılarak belirlenmesi gerekir. Bununla

birlikte onuncu günün tatile denk gelmesi hâlinde ise bu tatil gününden sonraki ilk mesai günü, onuncu gün olarak kabul edilir. onbirinci gün ilgiliye görevden çekilmiş sayılma kararının tebliğ edilmesi gereklidir. Müstafi yazısı örneği şöyledir:

T.C.
..... VALİLİĞİ
..... Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi

Sayı: 123456789-903-02/0505

.../.../20..

Konu: Görevden Çekilme (Müstafi)

..... İL MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜNE

Okulumuz (öğretmenin branşının adı) öğretmeni (Adı SOYADI), 01/05/20.. – 11/05/20.. tarihleri arası kesintisiz (10 gün) olarak görevine gelmemiştir. 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 94'üncü maddesinde; "Mezuniyetsiz veya kurumlarınca kabul edilen mazereti olmaksızın görevin terk edilmesi ve bu terkin kesintisiz 10 gün devam etmesi halinde, yazılı müracaat şartı aranmaksızın, çekilme isteğinde bulunmuş sayılır" hükmü gereği müdürlüğümüzce tespit edilen ve bu hususa konu olan personelin müstafi sayıldığını gösteren belgeler yazımız ekinde sunulmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Adı SOYADI
Okul Müdürü

Ek: ' na ait tutanak (10 adet)

2.2.8. Terfi Yazıları

Devlet memurluğunda derece içerisinde yer alan memurun aylığındaki ilerlemeye **kademe** denir. Her üç kademe bir derece etmektedir. Kademe ilerlemesinde memurun görevinin öneminde veya sorumluluğunda bir artış olmaz. Memurun kademe ilerlemesinin yapılabilmesi için bulunduğu kademede en az bir yıl çalışmış olması ve bulunduğu derecede ilerleyebileceği bir kademenin bulunması şartları aranır. Kademe ilerlemesini hak eden memur terfi etmiş olur. **Terfi**, bir çalışanın şirkette hiyerarşik sıralamasının veya pozisyonunun ilerlemesidir (Görsel 2.15).



Görsel 2.15: Terfi

Son sekiz yıl içinde herhangi bir disiplin cezası almayan memurlara, aylık derecelerinin yükseltilmesinde dikkate alınmak üzere bir kademe ilerlemesi uygulanır. Bu maddede belirtilen şartları haiz her sınıf ve derecedeki memurlar, hak kazandıkları tarihten geçerli olmak üzere ve başkaca bir işleme gerek kalmaksızın

bir ileri kademeye ilerlemiş sayılırlar. Kademe ilerlemesi ile ilgili onay mercii atamaya yetkili amirdir. Onay mercileri kademe ilerlemeleri ile ilgili yetkilerini devredebilirler. Derece yükselmesi 657 sayılı Kanun'un 68. maddesinde belirtilen şartlar dâhilinde gerçekleşir. Derece yükselmesi yapılabilmesi için:

- Üst derecelerden boş bir kadronun bulunması,
- Derecesi içinde en az üç yıl ve bu derecenin üçüncü kademesinde bir yıl bulunmuş olması,
- Kadronun tahsis edildiği görev için öngörülen nitelikleri elde etmiş olması şarttır.

Özel işletmelerde çalışan personeller şirketteki mevcut pozisyonlarından bir üst seviyedeki pozisyona veya bir departmandan diğerine geçmek istediklerinde işverenine resmi bir belge niteliği taşıyan terfi talep veya görev değişikliği talebi mektubu yazarlar (Görsel 2.31). yazarlar. Terfi talep mektubu örneği şöyledir:

.....KONAKLAMA İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜNE

İşletmenizde açılan ön büro departmanı rezervasyon birimi şefliği pozisyonunun genel ve özel şartlarını sağlamaktayım. Terfi talebi kapsamında pozisyon değişikliği yapılmasına ilişkin ilan vereceğiniz ilgili pozisyon kadrosuna başvurmak istiyorum.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Saygılarımla

Tarih: .../.../....

İmza:

ADAY BİLGİLERİ

Adı Soyadı:

Çalışmakta olduğu birim:

Mevcut pozisyon unvanı:

Var ise seyahat etmesine engel durumu:

İletişim bilgisi:

BAŞVURULAN KADRO BİLGİSİ

Departman / Pozisyon:

2.2.9. Ceza Yazıları

Kamu hizmetlerinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesini sağlamak için her vatandaşın uyması gereken kanunların emrettiği birtakım kurallar ve ödevler mevcuttur. Kanunların, tüzüklerin ve yönetmeliklerin devlet memuru olarak emrettiği ödevleri yurt içinde veya dışında yerine getirmeyenlere, uyulmasının zorunlu olduğu kurallara uymayıp yasakladığı işleri yapan kişilere bazı yaptırımlar uygulanır (Görsel 2.16). Bu yaptırımlar işlenen suçun veya uyulmayan bir kuralın durumunun niteliğine ve ağırlık derecesine göre belirlenir. Bunlar; uyarma, kınama, aylıktan kesme, kademe ilerlemesinin durdurulması ve devlet memurluğundan çıkarma gibi disiplin cezalarından biri olabilir.



Görsel 2.16: Yazılı uyarının incelenmesi

Uyarma, kınama ve aylıktan kesme cezaları disiplin amirleri tarafından; kademe ilerlemesinin durdurulması cezası, memurun bağlı olduğu kurumdaki disiplin kurulunun kararı alındıktan sonra, (atamaya yetkili amirler il disiplin kurullarının kararına dayanan hâllerde) valiler tarafından verilir. Devlet memurluğundan çıkarma cezası ise amirlerin bu yöndeki isteği üzerine, memurun bağlı bulunduğu kurumun yüksek disiplin kurulu kararı ile verilir. Devlet memuru hakkında savunması alınmadan disiplin cezası verilemez. Uyarma cezası resmi yazı örneği şöyledir:

T.C.
..... VALİLİĞİ
İl Milli Eğitim Müdürlüğü

Sayı: 12345678-101-E.11111
Konu: Uyarma Cezası

.../.../20..

Sayın: (Adı SOYADI)
.....MahallesiSokak No:12 Bandırma/BALIKESİR

İlgi: a) .../.../20... tarihli ve 12345 sayılı savunma istek yazınız.
b) .../.../20... tarihli savunmanız.

.../.../20... tarihinde müdürlüğümüze müracaat eden vatandaşa hakaret ettiğiniz iddiası ile ilgili olarak, müdürlüğümüzce yaptırılan soruşturma neticesinde, hakkınızda getirilen teklif doğrultusunda ilgi (a) sayılı savunmanız istenmişti.

Ancak ilgi (b) sayılı yazınız ile vermiş olduğunuz savunmanız yeterli bulunmamıştır. Söz konusu fiilinizin müdürlüğümüzce değerlendirilmesi neticesinde; devlet memuru vakarına yakışmayan tutum ve davranışlarda bulunmanızdan dolayı, 657 Devlet Memurları Kanunu'nun 2670 sayılı Kanunla değişik 125.maddesinin A/e fıkrası gereğince "Uyarma" cezası ile tecziye edildiniz.

Bundan sonra, görevinizde daha dikkatli olmanız hususunda, Gereğini bilgilerinize rica ederim.

Adı SOYADI
Ünvanı

EK: Tebellüğ belgesi (1 sayfa)

2.2.10. Personel Kişisel Evrakları

Personelin kişisel evraklarının bulunduğu dosya özlük dosyasıdır. **Özlük dosyası**, çalışanın çalıştığı süre boyunca kullandığı izinlere dair izin formları, raporlar, resmi evraklar, uyarı ya da disiplin cezaları gibi, çalışanın işiyle alakalı her hareketin her değişikliğin belgelendiği bir kayıt dosyasıdır. Personelin özlük dosyasında sekiz bölüm yer alır:

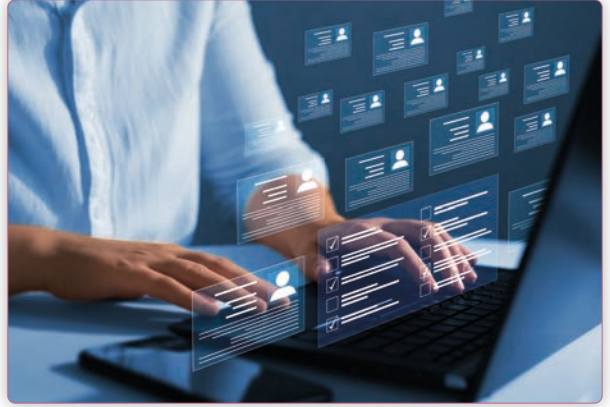
- Birinci bölümde; ilk-yeniden-naklen atamaya ilişkin belgeler
- İkinci bölümde; öğrenim durumu, bildiği yabancı diller ve derecesi, yaptığı lisansüstü eğitim, staj ve incelemeleri ile ilgili belgeler, katıldığı her türlü eğitim faaliyetine ilişkin belgeler, kendisi tarafından verilen yayın ve eserlerine ilişkin bilgiler
- Üçüncü bölümde; memurun kullandığı izinlere ilişkin belgeler
- Dördüncü bölümde; memur hakkında yapılan disiplin soruşturmalarına ilişkin evraklar ile verilen disiplin cezaları, yargı organlarınca memur hakkında verilmiş karar örnekleri, görevden uzaklaştırmaya ilişkin belgeler ile varsa inceleme, soruşturma ve denetim raporları
- Beşinci bölümde; kurumlarca gerekli görülmesi halinde memurun maaş, ücret, harcırah ve sair parasal haklarına ilişkin belgeler, emeklilik durumuna ilişkin belgeler, bakmakla yükümlü olduğu kişilere ilişkin bildirimler, mal beyannameleri ile sendika üyeliğine ilişkin belgeler

- Altıncı bölümde; memurun adaylık ve asli memurluğa atanmasına ilişkin belgeler, derece ve kademe ilerlemeleri, sınıf, yer, ünvan, görev değişiklikleri ile ilgili belgeler, geçici görevlendirilmesine ilişkin belgeler
- Yedinci bölümde; ödül, başarı ve üstün başarı belgesi verilmesine ilişkin bilgi ve belgeler
- Sekizinci bölümde; askerlik durumu, mecburi hizmet yükümlülüğü ve özürlülük durumuna ilişkin belgeler ile yukarıdaki bölümler kapsamına girmeyen memurun hizmet durumuna ilişkin diğer mesleki bilgi ve belgeler, yer alır.

Günümüzde personellere ait tüm evraklar bilgisayar ortamlarında kişilere özel klasörlerin içinde saklanmaktadır (Görsel 2.17).

Personelin dosyasında işe başladığında çıkarılan ya da görev süresince kullanılan bilgi ve belgelerin bulunduğu birtakım evraklar şunlardır:

- Kurum kimliği
- Personel tanıtım formu
- Mal bildirim
- Ölüm yardım bildirim
- Kamu etik sözleşmesi
- Ev adres fişi
- Aile durum bildirim formu
- Güvenlik soruşturması formu
- İşe giriş bildirim formu
- Tebligat yazışmaları
- Atama onayları
- Diploma fotokopisi
- Fotoğraf
- Nüfus cüzdan fotokopisi
- Sağlık raporu
- Askerlik durum bildirim
- Adli sicil kaydı



Görsel 2.17: Dijital ortamdaki personel evrakları

SIRA SİZDE

Bu bölümlerde olan bilgileri inceleyiniz. Aşağıda verilen boşluklardaki bilgileri kişisel güvenliğinizi dikkate alarak doldurunuz. Bunun için aşağıda nüfus kayıt örneği bilgilerini içeren personel kartının arka yüzüne ait bölümünü şahsi nüfus cüzdanınızdaki bilgilerle aynı olacak şekilde yazmayınız. Kendi belirlediğiniz sayılar ve bilgilere göre doldurunuz.

T.C. MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI PERSONEL KİMLİK KARTI		
 SIRA NO.: <input type="text"/> MERSİS NO.: <input type="text"/>	ADI	<input type="text"/>
	SOYADI	<input type="text"/>
	GÖREVİ	<input type="text"/>
	SİCİL NO.	<input type="text"/>
	VER. TAR.:	<input type="text"/>
	BELGE NO.:	<input type="text"/>
	1 VER. SEBEBİ: 1 KAÇINCI KEZ VER.:	<input type="text"/>

NÜFUS KAYIT ÖRNEĞİ		
DOĞUM YERİ/ TAR.		
BABA ADI	ANA ADI	
İL	İLÇE	
MAHALLE KÖY		
CİLT	AİLE	SIRA
NÜFUS CÜZ. NO.	T.C. NO.	
VER. NÜF. İDA.	KAN GR.	
VER. TAR.	İMZA	
EM SİCİL NO.		

SIRA SİZDE

Aşağıda personel bilgi formu örneği verilmiştir. Boşlukları kendi bilgilerinize göre doldurunuz.

PERSONEL BİLGİ FORMU**1. KİŞİSEL BİLGİLER**

- a. Adı/Soyadı :
b. Doğum Tarihi :
c. T.C. Kimlik No :
d. Ünvanı :
e. Bölümü :
f. Göreve Başlama Tarihi :

2. EĞİTİM ALDIĞI KURUMLAR

- a. Ortaöğretim :
b. Lisans :
c. Yüksek Lisans :
d. Doktora :

3. ALMIŞ OLDUĞU DİĞER EĞİTİMLER VE KURSLAR**4. GÖREV YAPTIĞI KURUMLAR**

Tarih Kurum Adı

5. YURTDIŞI DENEYİMLERİ

Tarih Üniversite/Kurum Adı Ülke Adı

6. DÜŞÜNCELER:**İncelemeyi Yapan**

Adı/Soyadı :

Ünvanı :

İmza :

2.2.11. Personel İzin ve Özel Durum Yazıları

Personel izin ve özel durum yazıları; senelik (yıllık) izin, mazeret izni, ücretsiz izin, doğum izni, evlilik izni, ölüm izni, yurt dışı izni, izin dönüşü başlama, hastalık raporundan oluşur. Örneğin kurum personeli senelik iznini kullanmak istediğinde kurum müdürlüğüne yazmış olduğu resmi evrağını iletir. Yıllık izin talebi formu örneği şöyledir:

YILLIK ÜCRETLİ İZİN TALEP FORMU	
TARİH	
ADI	
SOYADI	
T.C. KİMLİK NUMARASI	
İŞE GİRİŞ TARİHİ	
ÇALIŞTIĞI BÖLÜM	
İKAMETGÂH ADRESİ	
TELEFON NO.	
İZİNİ GEÇİRECEĞİ ADRES VE TELEFON NO.	
İSTENEN ÜCRETSİZ YOL İZİNİ SÜRESİ	

4857 Sayılı yasanın 53 üncü maddesine göreyılına ilişkin yıllık iznimi/...../20.....-/...../20..... tarihleri arasında kullanmak istiyorum. Gereğinin yapılmasını arz ederim.

Saygılarımla,

Adı, Soyadı

İmza

SIRA SİZDE

Aşağıda kamu kurumunda çalışan bir memurun belirli süre için talep ettiği bir izin dilekçesi verilmiştir. Boş alanları dilediğiniz şekilde doldurunuz.

T.C.
..... KAYMAKAMLIĞI
..... İlçe Milli Eğitim Müdürlüğüne

Müdürlüğümüz birimde görev yapmaktayım. Ailevi mazeretim nedeniyle .../.../20... tarihinden geçerli olarak, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 104. Maddesinin (C) fıkrası uyarınca 5 (beş) gün izin kullanmak istiyorum.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Adı SOYADI
Ünvanı

Adres:

..... Mahallesi SokakNo/.....

T.C. Kimlik Numarası:

Telefon: 05.....

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümleler doğru ise “D”, yanlış ise “Y” yazınız.

1. (...) Personelin özlük dosyasının birinci bölümünde ilk-yeniden-naklen atamaya ilişkin belgeler yer alır.
2. (...) Personelin görevinde sorumluluğun artması ve yükselmesi durumunda derece ilerlemesini hak ettiğini gösteren yazıya müstafi yazısı denir.
3. (...) Amirine veya kurumuna haber vermeden kesintisiz on gün süreyle görevini terk eden memur, istifa etmiş sayılır.
4. (...) Askerlik görevini tamamlayıp memuriyete dönmek isteyenleri, ilgililer terhis tarihinden itibaren onbeş gün içinde göreve başlatmak zorundadırlar.
5. (...) Kurum içinde iş ile ilgili, kurum dışından herhangi bir konu ile ilgili kişilere bilgi vermek ya da haberdar etmek için tebliğ yazısı gönderilir.

B) Aşağıdaki cümlelerdeki boş bırakılan yerleri uygun şekilde doldurunuz.

6. Araç alım satımı için vekalet düzenlemesi huzurunda yapılır.
7. Konaklama işletmesi departmanlarını bilgilendirmek amaçlı yazılan hatırlatma yazısına denir.
8. İş başvurusu için hazırlanan, başvuran kişinin bilgilerini içeren belgeye denir.
9. Personelin bir kurumda çalışmaya başladığını gösteren yazıya denir.
10. Bir şeyin tanıtımını yapmak, bir haberi duyurmak amacıyla hazırlanan iletileredenir.

C) Aşağıdaki soruların doğru cevabını işaretleyiniz.

11. Bir devlet memurunun görevini herhangi bir mazereti bulunmaksızın, kurumuna haber vermeden kesintisiz kaç gün süreyle terk etmesi durumunda görevden çekilmiş sayılır?
A) 3 B) 5 C) 7
D) 10 E) 15
12. “Uyarma, Kınama, Aylıktan Kesme, Kademe İlerlemesinin Durdurulması, Memurluktan Çıkarma” şeklindeki kelimelerin kullanıldığı yazılar aşağıdakilerden hangisidir?
A) Ceza B) Görevlendirme C) İstifa
D) İşe Başlama E) Terfi
13. Bir kişi veya kurumun bir veya birden fazla konuda kendi hak ve menfaatlerini savunmak ve resmî işlemlerini yürütmek amacıyla üçüncü şahıslara yetki verme işlemi için hazırlanan resmî evraka verilen isim nedir?
A) Dilekçe B) Memorandum C) Özgeçmiş
D) Tutanak E) Vekâletname
14. Aşağıdakilerden hangisi, dilekçede olması gereken bölümlerden değildir?
A) Ad Soyad B) Adres C) Alıcının imzası
D) Metin E) Tarih
15. İki ya da daha fazla kişi arasında yapılan ve koşullarına uyulması yasayla desteklenmiş olan anlaşmalar ifadesi aşağıdakilerden hangisinin tanımıdır?
A) İlan B) Özgeçmiş C) Sözleşme
D) Tutanak E) Vekâletname



3

ÖĞRENME BİRİMİ

RAPOR YAZMA

KONULAR

- 3.1. RAPOR YAZIMI İÇİN VERİ TOPLAMA
- 3.2. RAPOR HAZIRLAMA

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Rapor yazımı için veri toplamayı
- Verileri iletmeyi
- Veri toplama yöntemlerini
- Tekniğine uygun olarak rapor hazırlamayı
- Rapor türlerini

TEMEL KAVRAMLAR

Odak grup, örnek olay, rapor, raporlama sorunları, rapor türleri, sempozyum, sözlü tarih, veri, veri toplamak

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Rapor denilince aklınıza neler geliyor? Arkadaşlarınızla paylaşınız.
2. Sizce kimler rapor hazırlayabilir? Düşüncelerinizi paylaşınız.

3.1. RAPOR YAZIMI İÇİN VERİ TOPLAMA

Herhangi bir yöntem, teknik ya da araçla verilerin bir araya toplanıp analiz edilmesi ve çeşitli şekillerde işlenip bilgi ve bulgu hâline getirilmesi ile yapılan çalışmalara **araştırma** denir. Raporlar, düzenli ve planlı olarak bir konu hakkındaki araştırmaları ve bu araştırmaların ilgili sonuçlarını kapsar. Mevcut durumu analiz etmek, görüş almak, denetim yapmak, faaliyetleri takip etmek, yapılan çalışmaların uygulama süreçlerini ve sonuçlarını kaydetmek gibi amaçlarla kullanılır.

Bir çalışma tasarlanırken öncelikle kullanılacak verilerin daha önce bir başka kişi, kurum ya da kuruluş tarafından toplanıp toplanmadığı araştırılmalıdır. Bunun için mevcut verilerin saptanması başlığı altında anlatılan arşivler taranabilir ve söz konusu veriler bu arşivlerde depolandıysa paylaşım şartlarına uygun şekilde kullanılabilir. Veriler daha önce toplanmış ancak herhangi bir arşivde depolanmamış ya da paylaşım açılmamışsa kişisel iletişim yoluyla temin edilmeye çalışılabilir. Her iki yolla da verilerin temin edilmesi mümkün oluyorsa verilerin toplanması gerekmektedir.

Araştırmanın tasarlanması ve araştırma hipotezinin belirlenmesi aşamasında hipotezin testi için gerekli olan verilerin nasıl temin edileceğinin belirlenmesi gerekmektedir. Araştırmanın bir eylem araştırması, betimsel araştırma, deneysel araştırma ya da tarihsel araştırma vb. olarak tasarlanmış olması veri toplama ve analiz yöntemlerinin de bu tasarımlara uygun şekilde yapılmasını gerektirir (Görsel 3.1). Veriler toplanmadan önce verilerin türünün ne olacağı, hangi formatta toplanması ve dosyalanmasının yapılması gerektiği özellikle analiz aşamasında sıkıntı yaşamamak için netleştirilmesi gereken konulardır. Bunun içinse araştırmacıların veri türleri, veri formatları, veri toplama ve analiz yöntemleri ile ilgili bilgi sahibi olması gerekmektedir.

3.1.1. Veri Toplamak

Belirli bir amaç kapsamında bilgilerin elde edilmesi için gerçekleştirilen işlemlere **veri toplama** denir (Görsel 3.2). Bilgi edinmek amacıyla kullanılan yayınlara ya da bilgiye ulaşılabilecek kaynakların tümüne **bilgi kaynakları** denir. İnternet önemli bir bilgi kaynağıdır. İnternette bilgiye ulaşmak daha kolaydır. İnternet ortamı her türlü bilgiye açık olduğundan burada hatalı veya yanlış bilgiler de bulunabilir. Bu yüzden internette bilgi alınırken çok dikkatli olunmalı, bilginin güvenilir kaynaklardan geldiğine emin olunmalıdır.

BİLGİ KUTUSU

Yöneticiler raporlar sayesinde bir konu üzerinde kapsamlı düşünme, bu düşünceye uygun bir davranışta bulunma, karar vereceği konuda bilgi sahibi olma veya bir konu ile ilgili gelişmeleri ayrıntılı öğrenme olanağı bulurlar.



Görsel 3.1: Rapor yazımı için internet üzerinden veri toplama



Görsel 3.2: Birden fazla kaynaktan veri toplama

BİLGİ KUTUSU

Araştırmanın veri toplama bileşeni; fiziki ve sosyal bilimler, beşerî bilimler ve işletmeyi de içeren tüm çalışma alanlarında ortaktır.

SIRA SİZDE

Aşağıda veri toplama amacına hizmet eden basit düzeyde sorular verilmiştir. İkili gruplar hâlinde eşleşerek arkadaşınıza yönelttiğiniz sorulara ilişkin aldığınız yanıtları boşluklara yazınız. Daha sonra rolleri değiştirerek uygulamayı yeniden yapınız. Aldığınız cevapları arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. En sevdiğiniz ders hangisidir?

.....

.....

2. Branşınızdan memnun musunuz? Değilseniz sebebini belirtiniz.

.....

.....

3. Bu bölümü okumasaydınız okumak istediğiniz bölüm hangisi olurdu?

.....

.....

4. Günde kaç sayfa kitap okursunuz?

.....

.....

5. Hangi dilleri konuşabiliyorsunuz?

.....

.....

3.1.2. Verileri İletmek

Araştırma amacına uygun olarak gözlenen ve kaydedilen tüm bilgiler araştırma sonucunda elde edilen verilerdir. Araştırma verileri çeşitli veri toplama teknikleri aracılığı ile aktarılmak istenen alıcıya ulaştırılması işlemine **verileri iletmek** denir. Verilerin iletilmesinde yazılı veya sözel teknikler kullanılabilir. Herhangi bir konu hakkında herhangi bir grup ya da topluluğa bilgi vermek amacıyla gerçekleştirilen sözlü veya görsel iletişime **sunum** denir (Görsel 3.3). Sunum, önceden hazırlanmış ve planlanmış bir konunun etkili ve anlaşılır biçimde dinleyicilere aktarılmasıdır. Yapılan birçok etkinlik, tören veya toplantılar sunumun içerisine girer. Bu durumda konferanslar, sempozyumlar, bayram kutlamaları vb. birer sunumdur.



Görsel 3.3: Grafik ve tablolardan yararlanılarak yapılmış bir sunum

Sunumun hazırlanması ve yapılması esnasında şu noktalara dikkat edilmesi gerekir:

- Resim ve görseller sık, yazı mümkün olduğunca az kullanılmalıdır.
- Grafik, şema ve tablolardan yararlanılmalıdır.
- Animasyonlardan yararlanılmalıdır.
- Kullanılan renkler okumayı kolaylaştıracak şekilde seçilmelidir.
- Dinleyicilerle göz teması kurulmalıdır.
- Geri bildirim almaya dikkat edilmelidir.

BİLGİ KUTUSU

Genellikle alanında uzman kişilerin bir araya gelerek akademik ve bilimsel konuların çeşitli yönleriyle ele alındığı seri konuşmalara sempozyum veya **bilgi şöleni** denir.

SIRA SİZDE

Aşağıdaki daire grafiğinde bu yılın ilk çeyreğinde yapılan turizm harcamalarının geçen yılın ilk çeyreğine kıyasla olan artış oranları verilmiştir. Arkadaşınızla ikili gruplar hâlinde eşleşiniz. Biriniz sunumu dinleyen amir, bir diğeri ise sunum yapan çalışan olsun. Grafikteki verileri sözel olarak amirinize açıklayınız.



3.1.3. Veri Toplama Yöntemleri

Araştırma verilerini en genel olarak birincil ve ikincil veri şeklinde sınıflandırmak mümkündür. Veriler daha önce toplanmamış ve ilk defa söz konusu çalışma ile toplanacaksa bunlara **birincil veri** adı verilir. Daha önce bir başka amaçla toplanmış verilerin kullanımı söz konusu olursa bu tür verilere **ikincil veri** denmektedir.

Veri toplama çeşitli yollarla yapılabilir. Doküman veya kayıt incelemesi, anket, soru formu, test, görüşme, odak grup, gözlem, kontrol listesi, etnografya (kültürleri ve kültür oluşumlarını araştıran bilim dalı), sözlü tarih, örnek olay incelemesi ve deney veri toplamak amacıyla yaygın olarak başvurulan yöntemlerdir.

Görüşme: Bireylerin bir konudaki düşünceleri, hisleri, inançları ya da fikirleri ile ilgili araştırma yapılmak istendiğinde kullanılan veri toplama yöntemine denir (Görsel 3.4). Katılımcılara onların onayı alındıktan sonra yüz yüze veya telefon yoluyla birtakım sorular sorulur. Alınan cevaplar yazılı olarak ya da katılımcının izni ile ses kayıt cihazına kaydedilerek yapılır. Görüşmelerde sorulacak sorular genellikle önceden hazırlanmış olup görüşmenin seyrine göre yeni sorular da eklenebilmektedir.



Görsel 3.4: Yüz yüze yapılan bireysel görüşme

SIRA SİZDE

Arkadaşınızla ikili grup hâlinde eşleşiniz. Biriniz araştırmayı yapan bir diğeri ise araştırmaya katılan kişi olsun. Görüşmeniz bittikten sonra rolleri değişerek aynı soruları arkadaşınıza yönel-
tiniz. Aşağıdaki soruları kullanarak sözel bir görüşme gerçekleştiriniz. Aldığınız yanıtları arkadaş-
larınızla paylaşınız.

1. Turizm sektöründe başarılı bir iş hayatına sahip olmak için sahip olunması gereken en önemli üç beceri nedir?
.....
.....
.....
2. Mezun olduktan sonra turizm sektöründe hangi iş pozisyonunda çalışmayı düşünüyorsunuz?
.....
.....
.....
3. Sizce turizm sektöründe çalışmanın dezavantajı var mıdır? Varsa belirtiniz.
.....
.....
.....
4. Sizce turizm sektöründe çalışmanın avantajları var mıdır? Varsa belirtiniz.
.....
.....
.....

Sözlü tarih: Tarihi nitelikteki yazılı belgelere ilave olarak yaşamakta olan fertlerin belleğine dayalı olan anlatıları yazma yoluyla ve sıradan kişileri, gündelik hayatı veya özneliği tarihin araştırma bölümüne dâhil etme dürtüsü ile şekillenen bir veri toplama yöntemidir. Sözlü tarih, ses kaydetme teknolojilerinin gelişmesi ile desteklenebilen disiplinler arasında bir çalışma alanı veya araştırma yoludur.

Sözlü tarih üç kısımdan oluşur. Bu aşamalar; hazırlık aşaması, görüşmenin yapılması ve kaydedilmesi aşaması, görüşmenin metin hâline dönüştürülmesi aşamalarıdır. Hazırlık aşaması; araştırılan gerçekliğin veya sorunsalın tanımlanabilmesi, görüşme içerisinde sistematik şekilde kişilere ulaşılabilmesi, sorulacak soruların tespit edilmesi ve konuşmanın yönlendirilebilmesi için yapılan hazırlıkları kapsayan aşamadır. Görüşmenin yapılması ve kaydedilmesi aşaması; bilgilerin yeniden kullanılabilmesi için ses ya da video kamera aracılığı ile kaydedilmesi işlemi ifade eden bir aşamadır. Bu aşamada kayıt altına alınacak kişilerin kendilerini rahat ve emniyetli hissedebilecekleri bir alan seçilmesi önemlidir. Görüşmenin metin hâline dönüştürülmesi aşaması; bir yaşamın veya bir tecrübenin kendi varlığı ile olan ilişkisinin yazılı şekle dönüştürülmesidir.

BİLGİ KUTUSU

Türkiye'de şimdiye kadar yapılan en büyük sözlü tarih çalışması Tarihe Bin Canlı Tanık Projesi'dir. Bu proje için 70 yaş üstü olan 1000 kişiyle görüşme yapılmıştır.

BİLGİ KUTUSU

Her kişinin kendi hayatına ilişkin var olan ve anlatabilecekleri hayat öyküleri yüzyılın tarihi için kıymetli bilgileri içeren sözlü tarih bu özelliği ile yaşamakta olan bellek niteliğindedir.

Doküman incelemesi: Araştırma verilerinin birincil kaynağı olarak çeşitli dokümanların toplanması, gözden geçirilmesi, sorgulanması ve analizi olarak tanımlanabilen bilimsel bir araştırma yöntemidir. Çoğunlukla sosyal bilimlerde çalışma yöntemi olarak kullanılmaktadır. Bireylere bağlı olan bir veri toplama yöntemi değildir, incelenecek dokümanlar veya kayıtlar hâlihazırda mevcuttur. Belli bir program için yapılan başvurular bu yolla incelenebilir. İncelenecek mevcut dokümanlar veya kayıtlar yayımlanan istatistikler, veri tabanları, log (bilgisayarın gerçekleştirdiği her etkinliğin kayıt altına alınması) kayıtları ya da gazete arşivleri doküman incelemesi için faydalanılan kaynaklardan bazılarıdır (Görsel 3.5).



Görsel 3.5: Doküman incelemesi yapan bir araştırmacı

Anket: Belli seçeneklerin olduğu ve bunlardan birinin seçilmesinin istendiği daha yaygın olarak kapalı uçlu soruların kullanıldığı veri toplama yöntemidir (Görsel 3.6). Tüm katılımcıların aynı soru formundaki soruları cevaplamaları istenerek bu yöntemle kısa sürede fazla sayıda veri toplamak mümkündür. Bu sebeple çoğunlukla tercih edilen bir veri toplama yöntemidir. Teknolojideki gelişime paralel olarak bilgisayar destekli telefon aramaları ile elektronik posta ekinde gönderilerek ya da web tabanlı olarak çevrimiçi anket uygulamak mümkün olmaktadır. Testler, soru formları ve kontrol listelerinin de bu kapsamda değerlendirildiği görülmektedir. Anketle benzer noktaları olan bu veri toplama yöntemlerinin anketten farklı yanları da bulunmaktadır.

BİLGİ KUTUSU

Anket soruları araştırmaya katılanlar tarafından kısa sürede cevaplanabilecek türde olmalıdır. Bu sebeple anket sorularının sayısı az ve soru yapıları kısa olmalıdır.



Görsel 3.6: Anket

SIRA SİZDE

Çalışma hayatından beklentilerinizi kendinize göre önem sırasına diziniz. Önem sırası ölçeği aşağıda verilmiştir.

- (...) Çalışma saatlerimin kısa olması
- (...) Alacağım maaşın yüksek olması
- (...) Mutlu bir çalışma ortamına sahip olmak

Çok önemli = 1

Önemli = 2

Az önemli = 3

Testler: Bir kimsenin, bir topluluğun ya da bir şeyin doğal ya da sonradan kazanılmış yeteneklerini, bilgi ve becerilerini ölçmeye ve anlamaya yarayan sınamaya **test** denir (Görsel 3.7). Anketlerden farklı olarak testler ve soru formları bilgi ölçmeye yöneliktir. Bu yönüyle sınavlara benzetilebilir. Anketlerde doğru ya da yanlış cevap yoktur ancak testlerde doğru cevap ya da yanlış cevap bulunmaktadır. Katılımcıların bu doğru ya da yanlış cevabı seçmeleri istenerek konuyla ilgili bilgi düzeyleri ölçülmekte ve testin sonunda her katılımcı için bir başarı puanı belirlenebilmektedir. Testler, zaman içinde bilgi düzeyinde meydana gelen değişimi ortaya çıkarmak amacıyla da kullanılmaktadır. Bu şekilde uygulanan testler ön test ve son test olarak genellikle iki aşamada gerçekleştirilir ve iki testin arasında belli bir zamanın geçmesi gerekir.



Görsel 3.7: Testler

Örneğin, öğrencilerin belirli bir matematik konusunda öğrenme düzeylerini değerlendirmek için testlerden faydalanılabilir. Ön test, öğrencilerin bu konudaki mevcut bilgi seviyelerini belirlemek için kullanılır. Ön test olarak öğrencilere matematik konusunda bir dizi çoktan seçmeli soru verilebilir. Bu sorular, konunun farklı yönlerini kapsayabilir ve öğrencilerin mevcut bilgi düzeylerini ölçmek için kullanılabilir. Son test, bir eğitim programının sonunda öğrencilerin kazanmış oldukları bilgi ve becerileri ölçmek için kullanılır. Son test örneği olarak öğrencilere bir eğitim programının hedeflerine uygun şekilde hazırlanmış bir yazılı sınav veya uygulamalı bir proje verilebilir. Bu test, öğrencilerin programın amaçlarına ne kadar başarıyla ulaştığını belirlemek için kullanılır. Son test sonuçları, eğitim programının etkinliğini değerlendirmek ve programın hedeflerine ulaşma derecesini belirlemek için önemli bir ölçüt olacaktır.

Ön test ve son test, araştırma sürecinde verilerin toplanması ve analiz edilmesi için önemli aşamalarıdır. Bu testlerin ikisi birlikte kullanılarak bir başlangıç noktası belirlenir. Araştırılan konuya ilişkin süreç içindeki değişimi ölçmek ve müdahalelerin etkisini değerlendirmek de bu testlerle mümkündür. Ön test sonuçları, öğrencilerin başlangıç noktasını belirlemek ve sonuçları da son test sonuçlarıyla karşılaştırmak için kullanılır.

Odak grup görüşmesi: Görüşmenin birey bazında değil grup bazında yapılmasıdır (Görsel 3.8). Grup içi etkileşimin de veri sağlayabileceği durumlarda görüşme yerine tercih edilir. Odak grup çalışmalarında gruba belli bir konu verilip bu konuda konuşmaları istenir. Grup üyelerinin birbirleriyle karşılıklı konuşmaları, birbirlerinin düşünceleri konusundaki fikirlerini söylemeleri istenir. Bu özelliği ile içerisinde hem görüşmeyi hem de gözlemi birer veri toplama yöntemi olarak içermektedir. Görüşmede olduğu gibi sorular önceden hazırlanmaktadır. Burada seçilen grubun evreni iyi temsil etmesi önem taşımaktadır. Çevrimiçi olarak da gerçekleştirilebilen odak grup görüşmeleri genellikle en fazla on kişi ile yapılmaktadır. Gruba rehberlik edecek kişinin odak grup görüşmeleri ve tartışılacak konu ile ilgili bilgi sahibi olması ve katılımcıları yönlendirmemesi gerekmektedir.



Görsel 3.8: Odak grup görüşmesi

Gözlem: Herhangi bir ortamda oluşan davranışları ayrıntılı olarak tanımlamak amacıyla kullanılan bir veri toplama tekniğidir (Görsel 3.9). Aynı zamanda katılımcı bir çalışma olarak da anılır. Çünkü araştırmacının katılımcıyla bir bağlantı kurması gerekir ve bunun için de araştırmacı ve katılımcıların aynı ortamda olması gerekir. Gözlem, izleme ve kaydetmeye dayalı doğrudan bilgi sağlayan sistematik bir veri toplama yöntemidir. Bu yöntemle insanlar, mekânlar, süreçler, davranışlar vb. gözlenebilir. Gözlemeden önce tam olarak ne ile ilgili bilgi elde edilmek istendiği netleştirilmiştir. Gözlemi yapan kişinin hem gözlediği konu ile ilgili hem de bu veri toplama yöntemi ile ilgili yeterli bilgiye sahip olması ve gözlemi objektif bir bakış açısıyla gerçekleştirmesi kritik öneme sahiptir.

Örnek olay incelemesi: Derinlemesine görüşme, uzunlamasına gözlem ile belirli bir vaka, grup, etkinlik ya da programın ayrıntılı olarak incelenmesidir. Örneğin bir okul, belli bir grup birey ya da bir mahalle bu yolla incelenebilir. Diğer veri toplama yöntemleri birlikte kullanılarak daha bütünsel analiz yapılabilmektedir. Bu yöntemde analiz birimi örnek olay olmaktadır. Eğitim ve program değerlendirme için oldukça kullanışlı bir veri toplama yöntemi olan örnek olay incelemeleri, sosyal bilimlerde giderek artan bir kullanıma sahiptir. Örnek olay olarak seçilen analiz birimi evrenin genelinden farklı olduğundan, bu yöntem genelleme yapmaya uygun değildir.

Deney: Bir kişinin veya bir grubun gözlenmesi ile yapılan sosyal alanda veya herhangi bir doğa olayının ya da canlının incelenebildiği fen bilimleri alanında yapılan kontrollü bir veri toplama yöntemidir. Tıp alanında yaygın kullanılan deneyler, diğer alanlarda da kullanılabilir. Belli bir uyarıcının etkisi ölçülmek istendiğinde tercih edilmektedir. Bu uyarıcı, bir ilaç olabileceği gibi bir eğitim programı ya da bir oyun olabilir (Görsel 3.10).



Görsel 3.9: Oyun terapisi alan bir çocuğu gözlemleyen psikolog

BİLGİ KUTUSU

Sosyal deney, insanların belirli durumlara veya olaylara tepkisini test etmek için yapılan bir tür psikolojik veya sosyolojik bir araştırmadır.

BİLGİ KUTUSU

Güvenilir ve geçerli bilgi üretmenin yolu bilimden geçer. Bilgiye ulaşmanın en doğru ve güvenilir yolu bilimsel yöntemdir. Gözleme, deneye ve akla dayanarak sistematik yollarla elde edilen bilgiler yorumlanır.



Görsel 3.10: Fen bilimleri alanında deney araştırmaları yapan çalışma grubu

SIRA SİZDE

Aşağıda veri toplama yöntemlerine ait bir kavram haritası verilmiştir. Boş bırakılan yerleri aynı kutuda tanımlanan bilgilere göre doldurunuz.

Arşiv ve log kayıtları, yayımlanan istatistikler ve yazılı belgeler, veri tabanları, gazete arşivleri gibi birincil veri kaynaklarından elde edilecek bilgilerin incelenmesi, analizi ve yorumlanmasına dayanan veri toplama türüdür.

Bir kişinin veya bir grubun gözlenmesi ile yapılan sosyal alanda veya herhangi bir doğa olayının ya da canlılığın incelenebildiği fen bilimleri alanında yapılan kontrollü bir veri toplama yöntemidir.

Tarihi belgelere ek olarak yaşayan bireylerin belleğine dayalı olan anlatıları yazma yoluyla gerçekleştirilen ve öznelliği de tarihin araştırma bölümüne dâhil etme dürtüsüyle şekillenen bir veri toplama yöntemidir.

Veri Toplama Teknikleri

Derinlemesine görüşme, uzunlamasına gözlem ile belirli bir vaka, grup, etkinlik ya da programın ayrıntılı olarak incelenmesine dayalı bir veri toplama türüdür. Bir okul, belli bir grup birey ya da bir mahalle bu yolla incelenebilir.

Grup üyelerinin birbirleriyle karşılıklı konuşmaları, birbirlerinin düşünceleri konusundaki fikirlerini söylemeleri ile gerçekleştiğinden hem görüşmeyi hem de gözlemi birer veri toplama yöntemi olarak içeren bir tekniktir. En fazla on kişi ile yapılır.

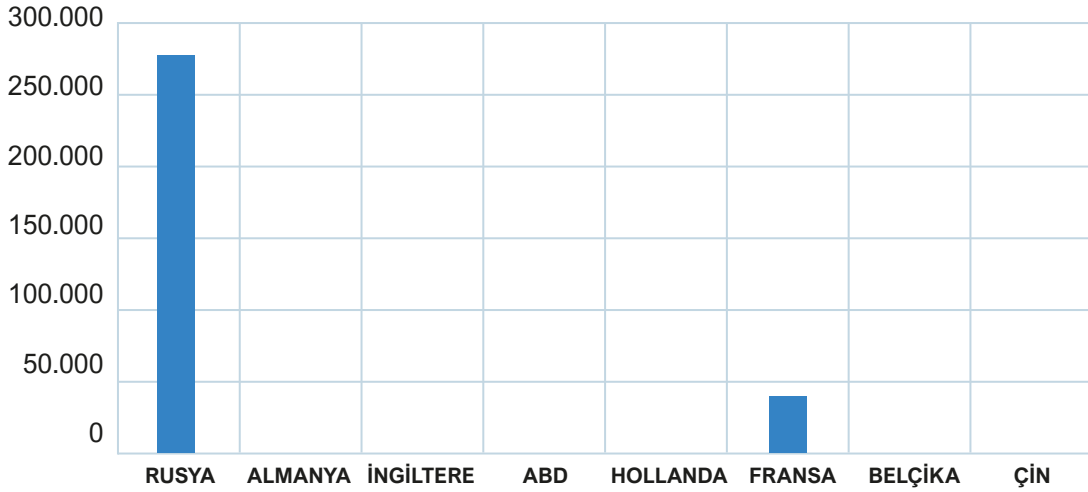
Herhangi bir olayı, o olay sırasında herhangi varlığı, o varlık üzerinde belli bir amaç ile planlı olarak inceleme yapma temeline dayanan bir veri toplama türüdür. Herhangi bir ortamda oluşan davranışları ayrıntılı olarak tanımlamak amacıyla kullanılır.

SIRA SİZDE

Aşağıda 2023 yılı ocak ayında yabancı ülkelere Türkiye'ye yabancı ziyaretçi sayısı verileri yer almaktadır. Bu bilgileri kullanarak size verilen sütun grafiği şablonunda dikey eksende gördüğünüz sayı kategorisine göre ülkelerin verilerini sütunlar çizerek doldurunuz.

OCAK 2023 DÖNEMİNDE YABANCI ÜLKELERDEN TÜRKİYE'YE GELEN YABANCI ZİYARETÇİLERİN SAYISI

ÜLKE	SAYI
RUSYA	279.818
ALMANYA	139.955
İNGİLTERE	60.367
ABD	47.486
HOLLANDA	34.223
FRANSA	38.286
BELÇİKA	17.437
ÇİN	8.899

**YABANCI ÜLKELERİN ZİYARETÇİ SAYILARI
2023 YILI İSTATİSTİK VERİLERİ**

3.2. RAPOR HAZIRLAMA

Herhangi bir konu, olay veya sorunla ilgili olarak yapılan araştırma ve inceleme sonuçlarının belirtilmesi, varılan sonuçlarla ilgili değerlendirmenin bildirilmesi amacıyla yazılan yazılara **rapor** denir. Raporların sahip olduğu özellikler şunlardır:

- Bilgi ve belgelere dayanan yazılı metinlerdir.
- Nesnel ve tarafsızdır.
- Bir konu ya da probleme ilişkin mevcut durumu içerir.
- Çalışma sonucunda elde edilen sonuçları verir.

BİLGİ KUTUSU

Raporlar, A4 kâğıdına yazılır. Bir yönerge varsa bu yönergeye göre yazı tipi, kenar boşluğu gibi düzenlemeler yapılır. Herhangi bir şart belirlenmemişse üst, alt, sol ve sağ kenarlardan en az 2,5 cm boşluk bırakılacak şekilde, ciltlenme durumu göz önüne alınarak düzenlenir.

Araştırma sürecinin her aşamasında olduğu gibi yazma ve yayımlama süreci de çok önemlidir.

Problem ve amaç ortaya konulduktan sonra, analizler sonucunda elde edilen bilgiler rapor haline getirilerek sunulur. Bir bilimsel çalışma süreci, o araştırmaya ilişkin bir rapor yazıldıktan ve yayımlandıktan sonra sonlanır. Verilerin toplanıp analizinden sonra son aşama olan raporlama aşamasında araştırma projesini özetleyen bir rapor hazırlanır. Genellikle araştırmacılar tarafından yapılan sözlü sunumların yanında yazılı bir rapor metninin hazırlanması istenir. Özellikle yazılı raporda, çalışmanın her aşamasının kısaca belirtilmesi beklenir.

Tüm proje, belirli araştırma sorularının tanımlandığı, yaklaşımların anlatıldığı, araştırma tasarımı, veri toplama ve veri analizi isteklerinin benimsendiği ve sonuçlarla temel bulguların sunulduğu bir yazılı rapor hâlinde belirtilmelidir.

Araştırma raporunun düzeyi ve içerisinde yer alacak bilgilerin kapsamı, raporu kullanacak kişiye göre araştırmacı tarafından belirlenir. Çoğunlukla özet ve bulgular en başta verilir. Böylece raporu okuyacak kişilerin aradığı bilgilerin varlığını görmeleri ve zamanın çok kısıtlı olduğu durumlarda yöneticilerin zaman kazanması sağlanacaktır. Raporu yazacak olan araştırmacı elindeki bilgileri iyice kavramalıdır. Araştırma, sürekli ayrı konular üzerinde yapılır. Oysa bir araştırmacı her konuda uzman olamaz; bu nedenle konu hakkında okumalı ve o konunun terminolojisine (terim bilimine) terminolojisine hâkim olmalıdır.

Rapor kimin için hazırlanıyorsa onun anlayabileceği ve yararlanabileceği bir dille yazılmalıdır. Araştırma bölümü çalışanları ve pazarlamacılar hazırlanacak rapordan daha ayrıntılı bilgi bekleyebilir. Bu durumda geniş bilgi veren ve soruları yanıtlayan bir rapor hazırlanmalıdır. Bu kişiler de tıpkı yöneticilerde olduğu gibi bütün tablolara bakmaya vakit bulamayabilirler ve bu sebeple bütün bilgisayar tabloları teknik ek adı altında ayrıca verilmelidir. Bu, bazen iki veya üç ayrı rapor hazırlamak demektir.

Araştırma sürecinin son aşaması olan veri analizi aşamasında elde edilen bulguların yorumlanması, araştırma raporunun hazırlanması ve karar alıcılara sunulmasından oluşmaktadır. Araştırmacı, verilerin analizini tamamladıktan sonra, bulguları yorumlayıp sonuçları düzenler ve rapor hâline getirerek yönetime sunar.

3.2.1. Rapor Türleri

Araştırma, var olan alan kaynakları ile ilişkilendirilmelidir. Problem durumunun açıklanmasında, kuramsal çerçevenin oluşturulmasında ve bulguların yorumlanmasında ilgili kaynaklardan yararlanılmalıdır. Bilgiler raporda birbirini tamamlayacak şekilde yerleştirilmelidir. Birbiriyle ilişkili, birbirini kapsayan bilgiler, bu ilişkiler göz önünde bulundurularak metne yerleştirilmelidir. Bilgi ve bulgular, metindeki tutarlılığı sağlayacak şekilde bir araya getirilmelidir.

Araştırma raporlarının yazılma amacı, bir alanda elde edilen bilginin ilgililerle paylaşılmasıdır. Bu amaçla hazırlanan raporların bölümlerinin de zaman kavramı açısından planlanması gerekir. Hangi bölüm için ne kadar zaman harcanacağı bir iş takvimi vasıtasıyla planlanabilir. Böyle bir iş takvimi, çalışma disiplini ve düzenli çalışma alışkanlığını da beraberinde getirecektir. Araştırma raporunun oluşturulmasında hangi bölümden başlanacağı, birden çok değişkene bağlı olarak belirlenebilir. Yine de hazır olan bölümden başlamak işleri kolaylaştıracaktır. Genel olarak raporlar içeriklerine, sürelerine ve şekillerine göre üçe ayrılır.

a) İçeriklerine göre raporlar

Herhangi bir konuda bilgi almak ve bu bilgiler sonucunda karar vermeyi kolaylaştırmak amacıyla konuyu bilen kişilerce hazırlanan raporlardır. İçeriklerine göre farklı türlerde yazılabilen raporlar bulunmaktadır.

- **Bilgi veren raporlar:** Bir durum hakkında bilgi veren raporlardır. Bu tür raporlar, bir durumu olduğu gibi açıklar ve toplanan verileri sunar. Bilgi veren raporlar, raporu verdiğimiz kişi ya da mercinin karar vermesini kolaylaştırmak için hazırlanır ve yorum içermez. Bu sebeple grafiklerden ve tablolardan faydalanmak raporun hem nesnellliğini artırır hem de daha bütünsel anlaşılmasını sağlar (Görsel 3.11).



Görsel 3.11: Bilgi veren raporlar

- **Araştırma raporları:** Herhangi bir konuda yapılan araştırma sonucunu gösteren veri analizinin istatistiksel yollarla yapıldığı bilimsel raporlardır. Araştırma konusu hakkında bilimsel araştırma yöntemlerine göre veri toplama, verilerin analizi ve araştırmanın sonucu ile genel değerlendirme işlemi yapılır. Akademik dünyada sıklıkla kullanılan bir rapor türü olduğu için bilimsel raporlar olarak da bilinir. Makale ve tezler birer bilimsel rapor örneğidir. Bununla birlikte yapılan akademik çalışmalar bilimsel raporlar hâline getirilip belirli aralıklarla belirlenen kongre salonlarında ulusal veya uluslararası bildirilerde diğer bilim insanlarıyla paylaşılır (Görsel 3.12).

BİLGİ KUTUSU

Türkiye'de yayımlanan yüksek lisans, doktora ve tıp alanındaki tezler Yüksek Öğretim Kurulu'nun Ulusal Tez Merkezi ana sayfasında erişime açılmaktadır. Araştırılmak istenen konuya dair bilimsel çalışmalara erişmek için anahtar kelimeler arama butonuna yazılıp aratılır. Konuya ilişkin tüm çalışmalar listelenir.



Görsel 3.12: Bilimsel çalışma sonucunun akademik bir bildiride sunulması

- **Uzman raporları:** Uzmanlık gerektiren bir bakış açısıyla, konuyla ilgili bilgilere sahip ve o konuda uzmanlaşmış olan kişilerin yorumlarını içeren raporlardır. Bu tür raporları hazırlayanlar uzmanlık bilgi ve deneyimlerini kullanarak konuyla ilgili çözüm önerilerini sunarlar.

BİLGİ KUTUSU

Turizm sektöründe uzman raporları, genellikle sektörün farklı yönlerini analiz ederek önerilerde bulunan veya karar alma süreçlerine rehberlik eden belgelerden oluşur. Sürdürülebilir turizm değerlendirme, turizm pazar analizi, turizm güvenliği ve risk değerlendirme raporları bunlardan birkaçıdır.

- **Değerlendirme raporları:** İşletmeler mevcut bir çalışma içindeyken geldikleri noktayı ve başarı durumlarını görmek için rapor hazırlarlar. Bu raporlar, çalışma ve faaliyet raporlarından farklı olarak daha kısa süreli çalışmalar için ve sadece mevcut işe ilişkin durumdaki gidişatın tespiti için hazırlanır. Bu raporlara aynı zamanda **durum raporları** adı da verilir.

BİLGİ KUTUSU

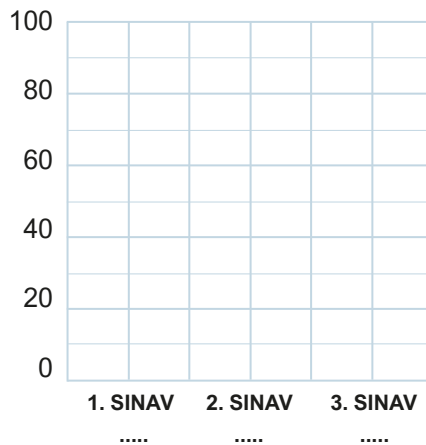
Değerlendirme raporları: projenin başarılarını, zorluklarını, süreç içinde karşılaşılan engelleri, kullanılan kaynakları ve elde edilen sonuçları içerdiği için projeye ilişkin iyileştirme alanlarını belirlemek ve gelecekteki çalışmalar açısından önerilerde bulunmak için oldukça önemlidir. Çünkü bu raporlar karar verme süreçlerine katkıda bulunur, kaynak yönetimini destekler ve gelecekteki planlamaları etkiler.

SIRA SİZDE


Aşağıda bir derse ait öğrenci başarısını gösteren bir çizgi grafiği şablonu verilmiştir. Kendi seçtiğiniz bir dersten aldığınız sınav notlarınıza göre çizgi grafiği şablonunu çizgiler ile doldurunuz.

Dersin adı:

Sınav türü:



- **Öneri raporları:** Kurumda uygulanacak yeni kuralları, kurum politikalarını ve stratejilerini tespit etmek amacıyla hazırlanan raporlardır.
- **Denetim raporları:** Bir işletmenin belirlenen şartlar doğrultusunda denetlenmesi sonrasında hazırlanan ve ilgili kişi ya da kurumlara durumu arz eden bir rapor türüdür. Bu raporlara **teftiş raporları** da denir (Görsel 3.13).

T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI Teftiş Kurulu										
										
İL/İLÇE LİSESİ (DENETİM RAPORU)										
Teftiş Kurulu Başkanlığı	• Kurum kodu									
	• Proje okul mu?									
	• Telefon no.									
	• Web adresi									
	• E-posta adresi									
	• Bir önceki denetim tarihi									
	• Öğretim şekli									
	• Kadrolu öğretmen sayısı									
	• Sözleşmeli öğretmen sayısı									
	• Ders saati ücretli öğretmen sayısı									
	Özel Okullarda:									
	• Kurucu / kurucu temsilcisi									
	• Kurum açma izin yazısının tarih ve sayısı									
	• Öğretime başlama izin yazısının tarih ve sayısı									
	• Kurum kontenjantı									
• Ücretsiz okuyan öğrenci sayısı										
Öğrenci Mevcudu:										
Sınıf	Kaynaştırma/ Bütünleştirme		Yatılı		Gündüzlü		Yabancı Uyruklu		Genel Toplam	
	E	K	E	K	E	K	E	K		
Özel Eğitim										
Uygulama Sınıfı (Okul Öncesi)										
Hazırlık Sınıfı										
9. Sınıf										
10. Sınıf										
11. Sınıf										
12. Sınıf										
Toplam										

Görsel 3.13: MEB Teftiş raporunun kapak sayfası

b) Sürelerine göre raporlar

Bu raporlar, dönemsel veya yıllık olarak hazırlanır. Belirli bir dönem içerisinde gerçekleştirilmiş faaliyetlerde ilgili işlemlerin açıklandığı raporlardır. **Çalışma ve faaliyet raporları** da denilen bu raporlar aylık, üç aylık, altı aylık ya da yıllık olarak hazırlanabilir. Millî Eğitim Bakanlığının her yıl hazırladığı bünyesinde çalışan personel sayısı, sahip olduğu araç gereç, bina gibi yapı, donanım varlığını gösteren, hedef ve amaçlarını, gösterilen performans verilerini içeren rapor, bir çalışma ve faaliyet raporu örneğidir. Bu tür raporlarda veriler doğru, açık ve anlaşılabilir bir dille yazılmalıdır.

SIRA SİZDE

Aşağıda Millî Eğitim Bakanlığı'nın yıllık düzenlediği idare faaliyet raporunun içindekiler dizini yer almaktadır. Bir faaliyet raporunda hangi başlıkların yer aldığını öğrenmek için aşağıdaki faaliyet raporunun içindekiler bölümünü inceleyerek, edindiğiniz bilgileri arkadaşlarınızla paylaşınız.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
BAKAN SUNUŞU	vii
İÇİNDEKİLER	ix
TABLolar	xi
YÖNETİCİ ÖZETİ	xiii
BÖLÜM 1	
I. GENEL BİLGİLER.....	1
A. MİSYON VE VİZYON	1
B. YETKİ, GÖREV VE SORUMLULUKLAR.....	1
C. İDAREYE İLİŞKİN BİLGİLER	3
1) Fiziksel Yapı	3
2) Teşkilat Yapısı.....	7
3) Teknoloji ve Bilişim Altyapısı	11
4) İnsan Kaynakları	13
5) Sunulan Hizmetler	18
6) Yönetim ve İç Kontrol Sistemi	23
D. DİĞER HUSUSLAR	24
1) Denetim Sonuçları	24
2) 2021 Yılında MEB Tebliğler Dergisi'nde Yayımlanan Kararlar	28
BÖLÜM 2	
II. AMAÇ VE HEDEFLER	33
A. TEMEL POLİTİKA VE ÖNCELİKLER.....	33
B. İDARENİN STRATEJİK PLANINDA YER ALAN AMAÇ VE HEDEFLER.....	39
BÖLÜM 3	
III. FAALİYETLERE İLİŞKİN BİLGİ VE DEĞERLENDİRMELER	43
A. MALİ BİLGİLER	43
1) Bütçe Uygulama Sonuçları ve Temel Mali Tablolara İlişkin Açıklamalar	43
2) Mali Denetim Sonuçları.....	50
B. PERFORMANS BİLGİLERİ	53
1) Program, Alt Program, Faaliyet Bilgileri.....	53
2) Performans Sonuçlarının Değerlendirilmesi	137
3) Stratejik Plan Değerlendirme Tabloları.....	150
4) Performans Bilgi Sisteminin Değerlendirilmesi.....	152
BÖLÜM 4	
IV. KURUMSAL KABİLİYET VE KAPASİTENİN DEĞERLENDİRİLMESİ	155
A. ÜSTÜNLÜKLER VE ZAYIFLIKLAR	155
1) Üstünlükler	155
2) Zayıflıklar	156
B. DEĞERLENDİRME	157
BÖLÜM 5	
V. ÖNERİ, TEDBİR VE BEYAN	163
A. ÖNERİ VE TEDBİRLER	163
B. BEYANLAR	164

c) Şekillerine göre raporlar

Bilgi, bir raporun içeriğini oluştururken bu bilgilerin sunulduğu düzen ise raporun şeklini oluşturur. Raporlar şekilleri ile kabul, içerikleriyle takdir olunurlar. Raporlar şekil yönünden ikiye ayrılır.

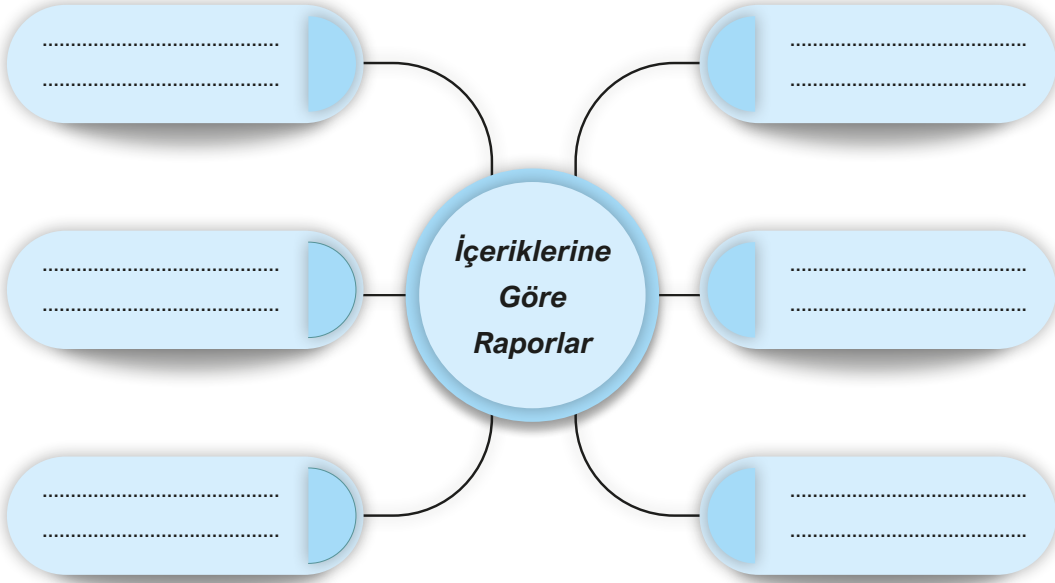
- **Şekle bağlı raporlar:** Bu raporlar içerik bakımından uzun raporlardır. Geniş bir aralık ve tez formatında yazılırlar.
- **Şekle bağlı olmayan raporlar:** Bu raporlar ise daha kısadır. Bu tür raporlarda giriş, yöntem, özet ve öneriler gibi ana bölümler yer alır.

BİLGİ KUTUSU

Birden fazla görevli tarafından hazırlanan raporların müşterek rapor olduğu belirtilir. Müşterek raporlarda raporu hazırlayan her görevlinin adı soyadı, unvanı ve imzasının olması gerekir. Raporlar genelde iki nüsha olarak hazırlanır. Raporun bir sureti ilgili yere verilir bir sureti de raporu yazanda kalır.

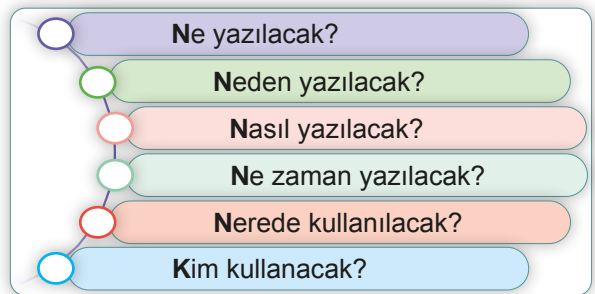
SIRA SİZDE

İçeriklerine göre rapor türlerinin isimlerini aşağıdaki boşluklara yazınız.



3.2.2. Rapor Hazırlama Aşamaları

Oldukça geniş bir konuda yeterli araştırma yapıldıktan sonra, benzer şekilde araştırma yapmaya vakti olmayan kişilere kısa ve öz şekilde önemli bulguların ve bilgilerin aktarılması rapor yoluyla gerçekleşir. Raporlar farklı tarzda ve türde olsa da hepsinde izlenen temel adımlar aynıdır. İşletme ve analiz raporları konusunda uzman olmak, yöneticilerin ilgisini çekmeyi kolaylaştırır. Raporlar çalışmanın, incelemenin veya bir faaliyetin sonunda hazırlanır. Rapor hazırlanırken 5N1K sorularının cevapları rapor hazırlama aşamasının temel çerçevesini oluşturacaktır (Görsel 3.14).



Görsel 3.14: 5N1K soruları

BİLGİ KUTUSU

5N1K soruları İngilizcede beş Wh- sorularından çevrilmiştir. Bir rapor ancak şu soruları sorgulayıcı bir kelimeyle yanıtlyorsa tamamlanmış sayılabilir: Who [Hu] (Kim), What [Vat] (Ne), When [Ven] (Ne zaman), Where [Ver] (Neresi), Why [Vay] (Neden), How [Hav] (Nasıl)

Raporun hazırlık aşaması beş ana unsurun tamamlanmasıyla oluşur:

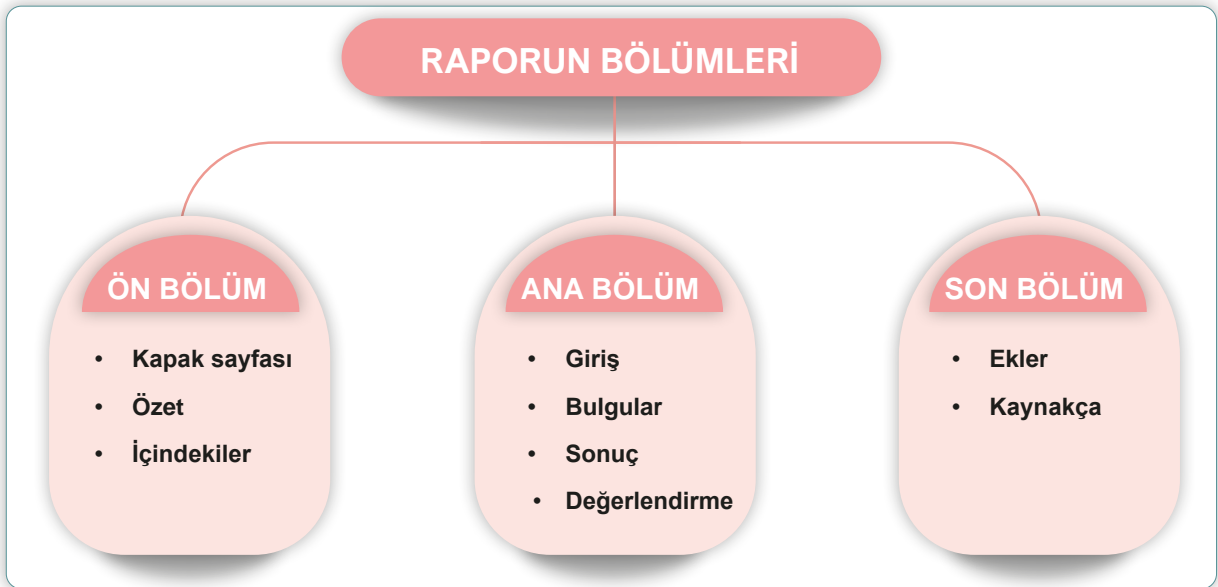
Konuyu belirlemek: Araştırma veya inceleme çalışması raporunun ana temasının ne olduğunu net bir şekilde tespit etmek raporun hazırlanma aşamasında ilk unsurdur. “Ne yazılacak?” sorusunun yanıtıdır.

Okuyucuyu belirlemek: Raporun konusu belirlendikten sonra okuyucu kitlesinin kim olduğunu belirleme aşamasıdır. “Kim okuyacak?” sorusunun yanıtıdır. Örneğin rapor metni mühendisler için yazılıyorsa metin, ilgili alanının terimlerini ve teknik bilgisini içermelidir. Fakat okuyucunun konuyu anlaması için yeterli teknik bilgisi yoksa rapor teknik ibarelerden arındırılmalıdır. Oldukça sade ve yalın bir biçimde yazılmalıdır.

Bilgiyi araştırmak: Rapor hazırlamadan önce araştırmaya dair sorunlar derinlemesine incelenmelidir. Konu ile ilgili tüm kaynaklardan yararlanılmalı ve elde edilen veriler mantıklı bir şekilde sıralanmalıdır.

Verileri analiz etmek: Bu aşamada elde edilen bilgilerden konunun amacına hizmet etmeyen kısımlar çıkarılmalıdır. Sonrasında konunun amacına uygun olarak toplanan bilgiler kendi ana konuları altında temalara ayrılmalı ve gruplandırılmalıdır. Raporun içeriğini oluşturacak ana ve alt başlıklar sıralanmalıdır. Ayrıca raporların hazırlanmasında görev yapılan kurum içinde, rapor hazırlanan konu ile ilgili bir format (biçim kuralları) var ise bunlar önceden belirlenmelidir. Toplanan bilgiler sırasına, sınıfına göre gruplandırılmalı ve kaynaklardan alıntılanan metnin sayfa numarası, kaynak adresi gerekliyse satır sayıları not edilmelidir.

Raporun nasıl yazılacağını belirlemek: Tüm aşamalar tamamlandıktan sonra ulaşılan sonuç çerçevesince raporun nasıl yazılacağını genel durumu da belli olmaktadır. Bu çerçeveye bağlı kalınarak raporun bölümlerine geçilerek yazma işlemine başlanır. Raporun bölümleri üç ana başlıkta ele alınır (Görsel 3.15).



Görsel 3.15: Raporun bölümleri

Kapak sayfası: Raporun hazırlandığı kurumun adı, raporun adı, raporu hazırlayan kişinin adı soyadı ve unvanı, raporun niteliği (ödev, tez, faaliyet raporu vb.), varsa raporu denetleyen kişi veya kuruluşun adı, yazıldığı yer ve yıl bilgisinin yer aldığı raporun ilk sayfasına **kapak sayfası** adı verilir. Tüm bilgiler, sayfaya ortalanarak yazılır. Başlık tek sayfadan oluşur.

SIRA SİZDE

Aşağıdaki kapak sayfasını inceleyerek boşlukları kendi bilgilerinize göre doldurunuz.



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
MESLEKİ VE TEKNİK EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
.....LİSESİ

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

..... BÖLÜMÜ

(Öğrencinin adı soyadı)

STAJ EĞİTİMİ DEĞERLENDİRME RAPORU

.....(il/ ilçe)

20..

İçindekiler: Raporun ana ve alt başlıklarının yer aldığı sayfa numaraları ile belirtildiği bölüme **İçindekiler** denir. Bu bölüm raporun kullanma kılavuzu görevindedir. İçindekiler listesinin raporun başına konulması gereklidir. İçindekiler bölümü, okuyucuya kolaylık sağlayacak nitelikte olmalı ve temel olarak hangi konuların hangi sayfalarda yer aldığını göstermelidir.

SIRA SİZDE

Aşağıda 9. Sınıf Genel Turizm kitabının İletişim Teknikleri ünitesinin içindekiler listesi verilmiştir. Her bir konunun ortalama kaç sayfa tutacağını düşünerek belirli bir kurala göre sayfa numaralarını doldurunuz.

1. ÖĞRENME BİRİMİ: İLETİŞİM TEKNİKLERİ	
1.1. ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE İLETİŞİM	
1.1.1. İletişim Teknikleri	
1.1.2. İletişim Kurarken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar	
1.1.3. İletişim Kurarken Sık Yapılan Hatalar.....	
1.1.4. İletişim Kurallarını Doğru Kullanabilme	
1.2. İLETİŞİMDE BEDEN DİLİNİ KULLANMA	
1.2.1. İletişimde Beden Dilinin Anlamları.....	
1.2.2. İletişimde Beden Dilini Doğru Kullanmanın Önemi.....	
1. Öğrenme Birimi Sonu Ölçme ve Değerlendirme	

Özet: Bir sayfayı geçmeyen ve okuyan kişiyi raporun içeriği hakkında kısaca bilgilendiren raporun adı, amacı, kurulan varsayım, kullanılan metot ve ulaşılan sonuçların yer aldığı bölüme **özet** denir (Görsel 3.16).

BİLGİ KUTUSU

Gerekli durumlarda özetin yabancı dil versiyonu da yazılabilir. Ayrıca özetler bir sunuş yazısı özelliğinde olduğu için net ve anlaşılır yazılması oldukça önemlidir.

Konaklama İşletmelerinde Günlük Durum Raporu: Gelir Gider Tespiti İçin Günlük Raporların Oluşturulmasına Yönelik Bir İnceleme

(Daily Status Report in Accommodation Enterprises: An Investigation on Generating Daily Reports for Income Expense Determination)

Engin MERİÇ ^{ID}

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Konaklama İşletmeleri İç Kontrol Sistemi Günlük Durum Raporu	Amaç – Bu çalışmada, turizm sektöründe faaliyet gösteren dört yıldızlı bir konaklama işletmesinde günlük gelir ve giderlerin tespitine yönelik olarak günlük durum raporunun oluşturulması hedeflenmiştir. Günlük durum raporu işletme faaliyetleri ile ilgili yönetsel ve mali iç kontrollerin önemli bir parçası olarak öngörülmüş ve planlanmıştır. Çalışma bu doğrultuda tamamlanarak, sektörde iç kontrol sistemine günlük durum raporu olgusunu yerleştirmek ve işletmelerin yönetsel gücünü artırmak amaçlanmıştır. Yöntem – Çalışmada deneysel bir sorgulama yöntemi olan örnek olay yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda uygulama örneği olarak 251 oda ve 517 yatak kapasiteli dört yıldızlı bir konaklama tesisi seçilmiş olup günlük durum raporları bu işletmenin mali verilerine göre düzenlenmiştir. Bulgular – İşletmenin gerçek durumunun tespiti için tek düzen hesap planına bağlı kalınarak günlük durum raporları oluşturulmuştur. Günlük durum raporları ile işletmenin ana hesapları altındaki gelir ve giderler detaylı bir şekilde analiz edilerek, işletmenin gerçek durumunun görülmesi sağlanmıştır.
Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	Tartışma – Çalışma sonunda elde edilen bulguların analizi günlük durum raporunun işletmelerde mali kayıpları en aza indirmek için etkili bir fonksiyon/yöntem olduğunu göstermiştir. Bu da doğrudan muhasebesel kontrol sistemini güçlendirecek bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir.

Görsel 3.16: Bir araştırma makalesinin özet bölümü

Giriş: Raporun amacının, konusunun, sağlayacağı faydanın ve çalışma kapsamının bilgisinin sunulduğu kısa bir sunuş niteliği taşıyan bölümüne **giriş bölümü** adı verilir. İlk olarak bu araştırmanın yapıma sebebi ve çalışma konusunun hangi amaca hizmet ettiği açıklanır. İkinci olarak araştırmanın konusunun önemi üzerinde durulur. Yapılan araştırmanın önceden belirlenen amaçlar doğrultusunda sağlayacağı faydalar belirtilir. Son olarak da araştırmanın kapsamı vurgulanır. Konu, bölge veya zaman açısından nelerin kapsama alındığı ve hangilerinin kapsam dışı bırakıldığı sebepleriyle beraber açıklanır. Bu bölümde raporun içeriğine dair ön bilgiler de verilir (Görsel 3.17).

Lise ve Dengi Okullar Rehberlik ve Denetim Rehberi 2

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Teftiş Kurulu

Sayı :

Konu:Lisesi Genel Denetim Raporu

Tarih

MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞINA

1.GİRİŞ

Bakanlık Makamının tarihli ve sayılı Makam Onayı ile Teftiş Kurulu Başkanlığının tarihli ve sayılı görevlendirme emirleri gereğince,.....iliilçesinde bulunanLisesinin genel denetimi,.....tarihleri arasında grubumuzca yapılmış olup, yürütülen genel denetim çalışmalarında, Eğitim-Öğretim Ortamlarına, Eğitim-Öğretim Faaliyetlerine, Yönetim Faaliyetlerine ve Mali İş ve İşlemlerine ilişkin süreç ve sonuçlar ilgili kişi ve birimler ile iş birliği içinde, mevzuata, önceden belirlenmiş amaç ve hedeflere göre incelenerek değerlendirilmiş: tespit edilen hususlar aşağıda açıklanmıştır.

Görsel 3.17: MEB bünyesindeki liselerin teftiş raporunun giriş bölümü

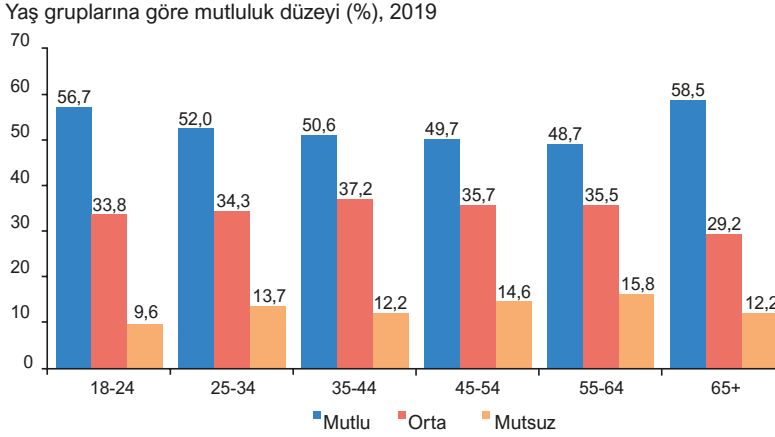
Bulgular: Giriş bölümünün ardından çalışmanın ne zaman ve kaç kişinin katılımıyla yapıldığı, rapor deney içeriyorsa deneyin amacı, kullanılan malzemeler, deneyin yapılışı bilimsel yöntemler ışığında yazılmalıdır. Rapor bir araştırmadan oluşuyorsa konuyla ilgili bilgiler verilmelidir. Anket yapıldıysa anketten elde edilen cevaplar analiz edilerek konu bazında sınıflandırılmalıdır. Sınıflandırılan her bir konu alt başlıkla numaralandırılmalı ve alınan sonuçlar hakkında nesnel bilgiler verilmelidir.

BİLGİ KUTUSU

Bir çalışmada sonuç ve bulgular bölümü genellikle karıştırılır. Fakat sonuç bölümü, bulgular bölümünü de içine alır. Araştırmanın sonucunda çalışmanın amacı ve önemi, elde edilen bulguları, ulaşılan sonuçları bölümlerinin yer aldığı çalışmanın genel portresinin gösterildiği bölümdür.

SIRA SİZDE

Aşağıda Türkiye İstatistik Kurumu'nun yaptığı yaş grubuna göre mutluluk düzeyi anketinin sonuçları yaş grupları ve mutluluk yüzdeleri sütun grafiğinde gösterilmiştir. Grafikteki verilerden yararlanarak ilgili boşlukları doldurunuz.



18-24 yaş aralığındaki kişilerin:
 %.....'si mutlu,
 %.....'si orta derecede mutlu iken
 %.....'si mutsuz olarak tespit edilmiştir.

65 üstü yaş grubundaki kişilerin:
 %.....'i mutlu,
 %.....'si ise mutsuz olduğu belirlenmiştir.

En mutsuz yaş grubunun yaş aralığında olduğu görülmüştür.
 En mutlu yaş grubunun yaş aralığında olduğu görülmüştür.

Sonuç ve Değerlendirme: Giriş bölümünün ardından çalışmanın ne zaman ve kaç kişinin katılımıyla yapıldığı, rapor deney içeriyorsa deneyin amacı, kullanılan malzemeler, deneyin yapılışı bilimsel yöntemler ışığında yazılmalıdır. Rapor bir araştırmadan oluşuyorsa konuyla ilgili bilgiler verilmelidir. Anket yapıldıysa anketten elde edilen cevaplar analiz edilerek konu bazında sınıflandırılmalıdır. Sınıflandırılan her bir konu alt başlıkla numaralandırılmalı ve alınan sonuçlar hakkında nesnel bilgiler verilmelidir.

BİLGİ KUTUSU

Rapor formatında kullanılması gereken yazı karakteri Times New Roman'dır ve 12 punto büyüklüğünde olmalıdır.

Ekler: Metin için verilen uzun bir örnek, başka bir çalışmaya ait bölümler, toplanan veriler, çalışmayla ilgili bazı grafik ve tablolar ekler bölümünde sunulur. Ekler, raporun sonunda rapora ekleniş sırasıyla verilir (Görsel 3.18).

Ekler Listesi

EK 1: STAJYERLERİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ.....	88
EK 2: STAJYERLERİN MEMNUNİYET ÖLÇEKLERİ.....	89
EK 3: MEB YILLIK FAALİYET RAPORU.....	92
EK 4: TÜİK MUTLULUK ANKETİ.....	97

Görsel 3.18: Ekler listesi dizini

Kaynakça: Proje boyunca kullanılan tüm kaynaklar bu bölümde yazılır. Kaynaklar kitap, dergi, ansiklopedi gibi yazılı olabilir. Yazılı kaynaklarda kaynağın adı, yazarları, kaynağı hangi kurumun bastığı ve basım tarihi bildirilmelidir (Görsel 3.19). Cilt ve sayfa numarası da eklenir. Kaynak olarak internet kullanıldıysa kullanılan internet adresi belirtmelidir. Kaynak, bir kişi de olabilir. Bu durumda kişinin adı, unvanı ve bulunduğu kurum yazılmalıdır.

Kozak, M. (2015). Bilimsel araştırma yöntemleri, Ankara: ABCD Yayıncılık.

Gündoğdu, K., Yüksel, S., Akyol, B. ve Vural, R. A. (2016). Hayat boyu öğrenme konusunda yayımlanan tez ve makalelere ilişkin bir içerik analizi: 2000-2015. Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 18(2), 1491-1513.

Ayanoğlu, Ç. (2020). Halk eğitimi merkezi kursiyerlerinin yaşam boyu öğrenme eğilimleri ile girişimcilik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi (Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Sakarya).

Görsel 3.19: Amerikan Psikoloji Birliği'ne göre kaynak gösterimi

SIRA SİZDE

Aşağıda 2022 yılının dört çeyrek dönemine ait turizm gideri (bin dolar üzerinden) ve kişi başı ortalama harcama miktarları verilmiştir. Tablodaki verilere bakarak çeyrek dönemlere ilişkin harcama giderlerini karşılaştırınız. Yorumlarınızı aşağıdaki boşluklara not alarak arkadaşlarınızla paylaşınız.

Turizm Gideri ve Kişi Başı Ortalama Harcama, 2022			
2022	Turizm Gideri		Kişi Başı Ortalama Harcama
	(Bin Dolar [\$])		(Dolar [\$])
	Yıllık	4.276.533	589
Çeyrek	I	664.989	640
	II	1.057.787	635
	III	1.106.285	534
	IV	1.447.471	582

3.2.3. Rapor Hazırlamada Dikkat Edilecek İlkeler

Rapor hazırlanırken bazı hususlara dikkat edilmelidir. Rapor hazırlama aşamasında elde edilen birçok veri, yazılacak birçok ifade ve kullanılacak birçok görsel olacaktır. Bunları raporun amacına uygun olarak birleştirmek gerekir. Nitelikli bir rapor elde etmek için uyulması gereken kurallar şunlardır:

- Konunun uzmanı olmak.
- Raporun konusunu iyi kavramış olmak.
- Konuyla ilgili kaynakları taramak.
- Kaynaklardan elde edilen malzemeyi etkili, çarpıcı, inandırıcı ve doyurucu nitelikte hazırlamak.
- Objektif davranmak.
- Yazım kurallarına dikkat etmek.
- Bilimsel çalışmaları değerlendirirken raporları bilimsel ölçüler içinde hazırlamak.
- Raporlarda ileri sürülen olumlu ya da olumsuz görüşleri kesin deliller ile somut bir biçimde açıklamak.
- Raporları belli bir plân dâhilinde hazırlamak ve varılan yargıyı açıkça belirtmek.
- Raporu ilgili birime en uygun zaman içerisinde düzenlenmek ve sunmak.
- Gereksiz ayrıntılara girmeden özlü bir biçimde sınırlandırmak.
- Açık ve net bir ifade kullanmak.
- Yanlış anlaşılmaya meydan vermemek.

Raporu bitirdikten sonra kontrol edilmesi için hem yazan kişi tarafından hem de bir başka alan uzmanı tarafından okunmalıdır. Kontrol aşamasında raporu benimsemeden okuyucu gözüyle okumak ve nesnel sorular sorarak okumak raporun daha iyi duruma gelmesine fayda sağlayacaktır (Görsel 3.20).

Hangi cevaplar uygundur?

Düşünceler gruplandırıldı mı?

Raporun hedef kitlesi kimdir?

Rapor hedef kitleye göre yazıldı mı?

İletilmek istenen mesajlar net mi?

Düşüncelerde zayıf bir nokta var mı?

Raporun hazırlanma süresi ne kadar?

Rapor ile ilgili ne gibi sorular gelebilir?


Rapor hazırlama kurallarına uyuldu mu?

Zamanı doğru kullanmak için ne yapmalı?

Raporun içeriğiyle ilgili eksik bir nokta var mı?

Hazırlayan kişi raporun içeriğine yeterince hâkim mi?

Raporun kuvvetli olması için yeteri kadar veri var mı?



Görsel 3.20: Rapor kontrolünde kendinize yönelterek okumanız gereken sorular

SIRA SİZDE

Aşağıda Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2022 yılına ait ülkeye giriş yapan ziyaretçilerin geliş sebepleri ve bunlara ilişkin sayıları bulunmaktadır.

Türkiye'ye geliş amacına göre çıkış yapan turistlerin ziyaret sebepleri	Sayı
Gezi, eğlence, sportif ve kültürel faaliyetler	34.493.205
Akraba ve arkadaş ziyareti	10.948.412
Alışveriş	2.356.255
İş amaçlı (konferans, toplantı, görev vb.)	1.541.231
Sağlık ve tıbbi nedenler (1 yıldan az)	1.258.382
Diğer sebepler	502.031
Eğitim, staj (1 yıldan az)	155.008
Transit	95.504
Dini/hac	18.997

Size sunulan bu verilerin kendi yaptığınız araştırma sonucunda ulaştığınız veriler olduğunu varsayınız. Bu verilere dayanarak bir rapor yazınız. Bunun için size hazırlanan rapor taslağında yer alan başlıkların içeriğini nasıl yazacağınıza dair yönergeler aşağıda verilmiştir:

ÖZET: Araştırmanıza ait en fazla yüz kelimelik kısa bir özet yazınız.

GİRİŞ: Yaptığınız araştırmaya ait en fazla yüz elli kelimelik bir giriş paragrafı yazınız.

PASTA GRAFİĞİ: Araştırmanıza ait eriştiğiniz bulguların verilerinin yazılı olduğu tabloyu kullanarak aşağıya bir pasta grafiği çiziniz. Bu grafik bir sonraki bölüm için somut bir veri sunumu niteliği taşıyacaktır.

BULGULAR: Oluşturduğunuz pasta grafiğinden yararlanarak ulaştığınız sonuçlara dair kısa bir bulgular bölümü paragrafı yazınız.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME: Yaptığınız araştırmada elde ettiğiniz verilere dair yorumlarınızı içeren kısa bir sonuç ve değerlendirme paragrafı yazınız.

KAYNAKÇA: Yaptığınız araştırmada elde ettiğiniz verilere ait kaynakçayı aşağıya yazınız.

ÜLKEMİZE GELİŞ AMACINA GÖRE ÇIKIŞ YAPAN TURİSTLERİN PROFİLİ ARAŞTIRMA RAPORU

ÖZET

.....

.....

.....

.....

.....

GİRİŞ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

SIRA SİZDE

PASTA GRAFİĞİ



BULGULAR

Horizontal dotted lines for writing the findings.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Horizontal dotted lines for writing the conclusion and evaluation.

KAYNAKÇA

Horizontal dotted lines for writing the source list.

3.2.4. Raporlama Sorunları

Türkiye’de faaliyet gösteren tüm kurumlarda rapor, etkin bir iletişim, denetleme ve bilgi sunma aracı olarak kullanılır. Raporların işlevi genel olarak karar vermek, görüş almak, kontrol etmek, denetlemek, ölçmek ve değerlendirmek için raporlama sıklıkla kullanılır. Birçok kurumda faaliyet gösteren diğer birimlerden rapor almak suretiyle bu birimlerin çalışmaları değerlendirilir. Ayrıca, kurumlarda çalışan danışmanlar ve uzmanlar tarafından belirli konularda inceleme ve araştırmalar yapılarak sorun çözücü ve kurumu geliştirici raporlar hazırlanır. Belirli dönemlerde çalışan personelden yapılan işe veya hizmete ilişkin rapor istenebilir. Bu yüzden, yönetimin her kademesinde rapor yazma ve rapor sunma önemli bir etkinliktir. Raporu hazırlayan kişi elde ettiği bilgilerden açık ve geniş kapsamlı bir sonuç çıkararak yönetime sunmaya hazır olmalıdır. Genel olarak raporlama sorunları beş maddeden oluşmaktadır.

- **Okuyucuyu yönlendirmemek:** Okuyucunun, kullanılan kaynakları ve materyalleri raporu hazırlayanlar kadar tanımadığı unutulmamalıdır. Çoğu raporda konu, okuyucuya yeterince aktarılmadan konu ile ilgili açıklamalara geçilmektedir. Rapora, özel bir amacın olduğu belirtilerek başlanmalıdır. Ayrıca her bölümün raporun bütünüyle ilgili bağlantılarının kısaca açıklanmasında fayda vardır.
- **Raporu gereğinden uzun yazmak:** Bazı raporlar yeniden okuma ve düzeltme aşamalarında yeni eklemelerle gereğinden fazla uzatılarak okuyucuyu caydırabilir. Bir raporun değeri, uzunluktan ziyade içeriğinin uygunluğuyla ölçülür. Bu göz önünde bulundurulduğunda iletilmek istenen mesajın en doğru ve öz biçimde aktarılmasına özen gösterilmelidir.
- **Zayıf ifadeler kullanmak:** Rapor bir görüşü savunup bir fikir ortaya koymalı veya bir bilgiyi doğrudan iletmelidir. Güçlü ifadelerin fazla iddialı olacağı endişesi veya araştırma eksikliği nedeniyle birçok raporda gerçekler, dolaylı yollardan ve güçlü olmayan ifadelerle verilmeye çalışılır. Bu gibi durumların engellenmesi için kullanılacak bilginin doğruluğundan emin olunmalıdır. “Belki, beklenir ki, muhtemelen, kısmen” gibi ifadeler kesinlikten uzaktır ve okuyucu üzerinde güçlü bir etki yaratmaz.
- **Açık olmayan karmaşık ifadeler kullanmak:** Zayıf ifadelerde olduğu gibi açık olmayan ifadeler de okuyucunun okuma isteğini kırar. Rapor hazırlanırken her bölümün altı çizilecek temel mesajı bulunmalı ve bu mesajın doğrudan aktarabileceği anlatımların yakalanmasına özen gösterilmelidir.
- **Raporları sıradan ya da önemsiz şeyler olarak görmek:** Rapor yazmak için acele edilmemeli ve okuyucunun dikkatini önemli noktalara çekecek bir içerik hazırlanmalıdır.

SIRA SİZDE

Araştırma raporunuzu bitirdiğinizde baştan sona okuyunuz. Yeniden yazma şansınız olsaydı yazdığınız raporda neleri değiştirirdiniz? Raporlama Sorunları, başlıklı paragrafı yeniden gözden geçirip bu soruya vereceğiniz cevapları aşağıya not alınız. Sonrasında görüşlerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümleler doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

1. (...) Raporun kapak sayfası ön bölümde yer alır.
2. (...) Kaynakça bölümünde rapora katkı sunanlara teşekkür edilir.
3. (...) Görüşmeler yalnızca yüz yüze yapılır.
4. (...) Anket bir veri toplama aracıdır.
5. (...) İçindekiler bölümünde konunun ana amacı açıklanır. .

B) Aşağıdaki cümlelerdeki boş bırakılan yerleri uygun şekilde doldurunuz.

6. Raporlarda hangi başlığın kaçınıcı sayfada olduğu bölümünde verilir.
7. Raporlara erişimde kolaylık sağlayan internet veri tabanında aramada kullanılan sözcük veya sözcük öbeklerine adı verilir.
8. Raporda kullanılan ve araştırmada esinlenen eser, belge, yayın ve kayıtlara bölümünde yer verilir.
9. Giriş, başlıklar ve sonuç başlıklarının olduğu kısım raporun bölümünde yer alır.
10. Yapılan herhangi bir araştırma sonucunu gösteren, veri analizinin istatistiksel yollarla yapıldığı raporlara denir.

C) Aşağıdaki soruların doğru cevabını işaretleyiniz.

11. Bir kişinin ya da grubun gözlenmesi ile gerçekleştirilen sosyal veya fen bilimleri alanında yapılan veri toplama yöntemine ne ad verilir?

- A) Anket
B) Deney
C) Görüşme
D) Gözlem
E) Literatür taraması

12. Herhangi bir konuda kişilerin görüşlerini almak amacıyla hazırlanmış soruların ve muhtemel cevapların bulunduğu veri toplama aracına ne ad verilir?

- A) Anket
B) Araştırma
C) Döküman incelemesi
D) Örnek olay incelemesi
E) Sözlü tarih

13. Araştırma hakkında genel bilgilerin, amacının, kullanılan yöntemlerin ve elde edilen bulguların kısa ve genel bir biçimde tanıtıldığı bölüm aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Ekler
B) Giriş
C) İçindekiler
D) Kapak
E) Kaynakça

14. Aşağıdakilerden hangisi rapor hazırlama sürecinde sorulan 5N1K sorularından birisi değildir?

- A) Kaç sayfa olacak?
B) Kim okuyacak?
C) Ne zaman yazılacak?
D) Ne yazılacak?
E) Nerede kullanılacak?

15. I. Sonuç
II. Özet
III. Giriş
IV. Kapak

İki ya da daha fazla kişi arasında yapılan ve koşullarına uyulması yasayla desteklenmiş olan anlaşmalar ifadesi aşağıdakilerden hangisinin tanımıdır?

- A) I-II
B) I-III
C) II-III
D) II-IV
E) I-IV

1. ÖĞRENME BİRİMİ

A		B		C	
1.	D	6.	operasyonel	11.	A
2.	D	7.	inovatif	12.	E
3.	Y	8.	empati	13.	D
4.	Y	9.	etik	14.	D
5.	Y	10.	iç	15.	E

2. ÖĞRENME BİRİMİ

A		B		C	
1.	D	6.	noter	11.	D
2.	Y	7.	memorandum	12.	D
3.	D	8.	öz geçmiş	13.	E
4.	Y	9.	işe başlama	14.	E
5.	D	10.	ilan	15.	D

3. ÖĞRENME BİRİMİ

A		B		C	
1.	D	6.	içindekiler	11.	B
2.	Y	7.	anahtar kelimeler	12.	A
3.	Y	8.	kaynakça	13.	B
4.	D	9.	ana	14.	A
5.	Y	10.	araştırma raporları	15.	B

- Altınöz, M. (2007). *Dosya ve arşiv yönetimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Arıkan, R. (2004). *Araştırma teknikleri ve rapor hazırlama*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Aytürk, N. (2013). *Büro yönetimi ve yönetici sekreterliği*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Barakazı, M. (2023). Konaklama işletmelerinde boş zaman deneyimi olarak rekreasyon ve animasyon etkinlikleri. *Sosyal, İnsan ve İdari Bilimlerde Öncü ve Çağdaş Çalışmalar*, 607-620.
- Cemaloğlu, N. (2020). Bilimsel araştırma teknikleri ve etik. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Çetiner, H. ve Yaylı, A. (2020). Animasyon aktivitelerinde deneyim kalitesinin otel işletmelerinin imajı, konukların değer algısı ve tekrar satın alma niyetine etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 749-768.
- Dalkılıç, G. ve Burak, M. İ. L. (2017). Rekreasyon-animasyon hizmetlerinin sınıflandırılması ve otel işletmelerindeki öneminin değerlendirilmesi. *Beykoz Akademi Dergisi*, 5(2), 40-72.
- Demir, M. ve Demir, Ş. Ş. (2015). Otel animasyon hizmetlerinin yöneticiler ve turistlerin bakış açısıyla değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 1(1), 35-48.
- Demirdağ, Ş. A. (2019). *Otel işletmelerinde rekreasyonel liderliğin iş etiğine etkisi: animasyon personeli üzerine bir uygulama* (Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara).
- Devlet Memurları Kanunu (Kanun Numarası: 657, Kabul Tarihi: 14/7/1965). Yayımlandığı Resmî Gazete, 12056, 23/7/1965. Yayımlandığı Düstur, Tertip: 5, Cilt: 4, Sayfa: 3044.
- Duman, T., Tepeci, M. ve Unur, K. (2006). Mersin'de yükseköğretim ve orta öğretim düzeyinde turizm eğitimi almakta olan öğrencilerin sektörün çalışma koşullarını algılamaları ve sektörde çalışma isteklerinin karşılaştırmalı analizi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), Bahar: 51-69.
- Gezen, T. ve Köroğlu, Ö. (2014). Turizm eğitimi alan öğrencilerin kariyer seçimine etki eden kariyer çabalarının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2): 213-234.
- Güzel, T., Akdağ, G., Güler, O. ve Şener, S. (2014). Turizm eğitimi alan öğrencilerin turizmde kariyer algılamaları: Çanakkale, Mersin ve Kıbrıs'ta bir araştırma, 18 Nisan 2014, 3. *Doğu Akdeniz Sempozyumu Kitabı*, ss:176-187, Mersin. ISBN:978-605-4940-06-6.
- Gökçe, O. ve Çukurçayır, M. A. (2011). *Bilimsel araştırma teknikleri*. Konya: Dizgi Ofset.
- Hacıoğlu, N., Gökdeniz, A. ve Dinç, Y. (2017). *Boş zamanlar ve rekreasyon yönetimi: örnek animasyon uygulamaları* (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık
- Hazar, A. (2014). *Rekreasyon ve animasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- İş Kanunu (Kanun Numarası: 4857, Kabul Tarihi: 22/5/2003). Yayımlandığı Resmî Gazete, 25134, 10/6/2003. Yayımlandığı Düstur, Tertip: 5, Cilt: 42.
- Karasar, N. (2020). *Araştırmalarda rapor hazırlama*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Koç, H. ve Öztoprak, M.T. (2003). *Yazışma teknikleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Küçük, M. (2017). *Mesleki yazışma ve yazışma teknikleri*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

- Meriç, E. (2020). Konaklama işletmelerinde günlük durum raporu: gelir gider tespiti için günlük raporların oluşturulmasına yönelik bir inceleme, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (1), 798-809.
- Milli Eğitim Bakanlığı (2020). *Çalışma Hayatına Hazırlık 11 Ders Bilgi Formu*. Ankara: MEB
- Milli Eğitim Bakanlığı (2020). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı*. Ankara: MEB
- Özköse, K. (2011). Ahilikte Ahlak ve Meslek Eğitimi. *Cumhuriyet Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 15(2), 5-19.
- Paçacı, Ö. (2019). *Çalışanların iş sağlığı ve iş güvenliğine yönelik etik algı düzeyleri* (Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul).
- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik. (2004). Resmî Gazete, Sayı: 25658, 2 Aralık 2004.
- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik. (2015). Resmî Gazete, Sayı: 29255, 2 Şubat 2015.
- Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik. (2020). Resmî Gazete, Sayı: 31151, 10 Haziran 2020.
- Sarısu, A. (2018). *Etkili tez ve rapor yazım ve sunum teknikleri pratik el kitabı*. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Selimoğlu, E. (2020). *Mesleki yazışmalar*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Songül, Ö. (2020). *Turizm işletmelerinde rekreasyon ve animasyon*. Ankara: Akademisyen Kitabevi.
- Şen, O., ve Ünlü Bayramlı, Ü. (2018). *Mesleki yazışmalar*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Şimşek, H. ve Yıldırım, A. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Tekin, M. U. (2021). *Bir dilekçenin anatomisi- A'dan Z'ye dilekçe nasıl hazırlanır?* İstanbul: Aristo Hukuk Yayınevi.
- Tutar, H. ve Ayyıldız, F. (2015). *Mesleki yazışma ve rapor hazırlama teknikleri (5)*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Türk Borçlar Kanunu, Madde 26. (Kanun Numarası: 6098, Kabul Tarihi: 11/1/2011). Yayımlandığı Resmî Gazete, 27836, 4/2/2011. Yayımlandığı Düstur, Tertip: 5, Cilt: 50.
- Türk Borçlar Kanunu, Madde 502. (Kanun Numarası: 6098, Kabul Tarihi: 11/1/2011). Yayımlandığı Resmî Gazete, 27836, 4/2/2011. Yayımlandığı Düstur, Tertip: 5, Cilt: 50.
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun. (1984). MADDE 74. Yayımlandığı Resmî Gazete, 18571, 10.11.1984.
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun. (1984). MADDE 7. Dilekçenin İncelenmesi ve Sonucunun Bildirilmesi. (Tarih Değişikliği: 2/1/2003-4778/27 md.)
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun. (1984). MADDE 8. Dilekçenin İncelenmesi ve Sonucunun Bildirilmesi. (Tarih Değişikliği: 2/1/2003-4778/28 md.)

KAYNAKÇA

- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası Çalışma ve Sözleşme Hürriyeti. (1982). MADDE 48. (Kanun Numarası: 2709, Kabul Tarihi: 18/10/1982). Yayımlandığı Resmî Gazete, 17863 (Mükerrer), 9/11/1982. Yayımlandığı Düstur, Tertip: 5, Cilt: 22, Sayfa: 3.
- Türk Dil Kurumu. *Güncel Türkçe Sözlük*. Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Türk Dil Kurumu. *Yazım Kuralları*. Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Türkiye İstatistik Kurumu (2023). *Yaşam Memnuniyeti Araştırması*. Yayın tarihi: 17/02/2023. Sayı: 49691.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2022, Ocak 31). *Turizm İstatistikleri, IV.Çeyrek: Ekim-Aralık ve Yıllık, 2021* (Sayı: 45785).
- Türkmen, M. (1992). *Yönetici sekreterliğinin temel ilkeleri*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları.
- Uygur, A. ve Koç, H. (2003). *Sekreterlik teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yalçın, A. (2001). *Uygulamalı dilekçe kitabı* (ansiklopedik dilekçe rehberi). İstanbul: Geçit Kitapevi.
- Yılmaz, Ş. (2007). *Rekreasyon Faaliyetlerinin Yönetim ve Organizasyonu Antalya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya).

Not: Kaynakça, "APA 6.0 Yazım Kuralları ve Kaynakça Gösterme Biçimi"ne göre düzenlenmiştir.

GENEL AĞ KAYNAKÇASI VE GÖRSEL KAYNAKÇASI



Materyalin genel ağ kaynakçası ve görsel kaynakçasına buradan ulaşılır.

Karekoda ulaşılmaması durumunda aşağıdaki linki kullanabilirsiniz.

<http://kitap.eba.gov.tr/karekod/Kaynak.php?KOD=2662>