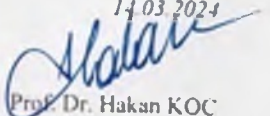


TEKNİK ŞARTNAME

Turizm Okuryazarlık Ölçeği'nin uygulanabilmesi için bu teknik şartname hazırlanmıştır. Bu ölçekten elde edilen veriler sayesinde Kapadokya bölgesinin turizm okuryazarlık düzeyi belirlenecek ve bölgedeki güçlü ve zayıf yönler ortaya konarak alana öneriler getirilecektir. Bu sayede ülkemiz turizm sektörünün gelişimi sağlanması hedeflenmektedir. Ek – 1'de belirtilen ölçeğin uygulanabilmesi için aşağıdaki gerekli kıstaslar aranmaktadır.

- Ölçek, 18 yaşından büyük kişilere uygulanacaktır.
- Ölçeğin en az 500 katılımcıya uygulanması gerekmektedir.
- Katılımcıların mutlaka turizm sektöründe çalışmış/çalışıyor ve/veya turizm eğitimi almış/alıyor olmaları zorunludur.

Çalışmanın başlaması için yüklenici firmaya onay verildikten itibaren en az 30 iş günü içerisinde tüm anket çalışmaları yüz yüze ve/veya online (çevrimiçi) tamamlanacaktır. Ayrıca bu süre içerisinde yüklenici firma verileri SPSS programına girmiş olacaktır. Veriler yüklenici firma tarafından dijital ortamda SPSS programının açabileceği bir uzantıda gönderilecektir. Çalışmanın istatistiksel analizi yüklenici firma tarafından istenmeyecektir.

14.03.2024

Prof. Dr. Hakan KOÇ

Turizm Fakültesi Dekan V.

Ek – 1: Turizm Okuryazarlık Ölçeği

Ek – 1:

KATILIMCI BİLGİLENDİRME METNİ VE TURİZM OKURYAZARLIK ÖLÇEĞİ

Bu çalışma, Kapadokya bölgesinde yer alan turizm çalışanları ve turizm ile ilişkili bulunan yerel halkın turizm okuryazarlığını ölçerek ülkemizin hizmet kalitesini arttırmak amacıyla yapılmaktadır. Çalışma Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Turizm Fakültesi Dekanı Prof. Dr. Hakan KOÇ tarafından yürütülmektedir. Çalışmada Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Turizm Fakültesi Öğretim Elemanı Arş. Gör. Furkan Atasoy KARACABEY ve Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Rektörlük Öğretim Elemanı Dr. Öğr. Gör. Ecem DEMİR YURTSEVEN araştırmacı olarak görev almaktadır. Çalışma kapsamında size yöneltilen sorular, sadece sizin kişisel düşüncelerinizi öğrenmek amacıyla hazırlanmıştır ve vereceğiniz cevaplar tamamen gizli tutulacaktır. Çalışmaya katılımınız tamamen gönüllülük esasına göre olup, çalışmanın herhangi bir aşamasında, çalışmadan ayrılma konusunda tamamen serbestsiniz. Çalışma kapsamında size sorulacak sorular ortalama 10 - 15 dakikanızı alacak olup, çalışmada istemediğiniz sorulara cevap vermeyebilirsiniz. Bu metni okuduktan sonra çalışmaya devam etmeniz, çalışmaya gönüllü olarak katıldığınız anlamına gelecektir. Çalışma kapsamında sormak istediğiniz herhangi bir husus varsa, araştırmacılara şu anda şahsen sorabilirsiniz veya ileride (e-posta adresi ve/veya telefon) yoluyla araştırmacılar ile iletişime geçebilirsiniz.

Araştırmacı	e-posta adresi	Telefon Numarası
Prof. Dr. Hakan KOÇ	hakankoc@cumhuriyet.edu.tr	0505 372 95 74
Arş. Gör. Furkan Atasoy KARACABEY	furkankaracabey@cumhuriyet.edu.tr	0541 662 30 21
Dr. Öğr. Gör. Ecem DEMİR YURTSEVEN	ecemdemir@cumhuriyet.edu.tr	0507 359 28 67

ANKET FORMU

DEMOGRAFİK PROFİL

1.Cinsiyet : Kadın ☐ Erkek ☐

2. Yaş : 18-25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ 56-65 ☐

65 ve üzeri ☐

3.Mesleki Deneyim : 0-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 11-15 yıl ☐ 16-20 yıl ☐
21 yıl ve üzeri ☐

4. Konuşabildiğiniz yabancı dil sayısı kaç tanedir? 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ve üzeri ☐

5.Yurt dışı deneyimini var mı? Evet ☐ Hayır ☐

6. Turizm eğitimi aldınız mı? Evet ☐ Hayır ☐

7. Turizm ile ilgili hangi birimde çalışıyorsunuz?

☐ Yiyecek-İçecek İşletmeciliği

☐ Otel ve Konaklama İşletmeciliği

☐ Animasyon ve Rekreasyon

☐ Seyahat Acentacılığı

☐ Turist Rehberliği

☐ Kültür ve Turizm Bakanlığı veya İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri

☐ Diğer

TURİZM OKURYAZARLIK ÖLÇEĞİ

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Turizme İlişkin Yerel Halk Bilgi-Beceri Boyutu					
1. Turizmin yerel halk için sağladığı iş olanakları hakkında bilgim var					
2.Yaşadığım yerin turizmden nasıl etkilenebileceğine dair çıkarımda bulunabilirim					
3. Yaşadığım bölgedeki kültür sanat etkinliklerini takip eder ve katılırım					
4.Yaşadığım bölgeye gelen turistler hakkında bilgim var					
5.Yaşadığım bölgenin turizmden nasıl etkilenebileceği konusunda bilgim var					
6.Yaşadığım bölgedeki turizm noktalarını ve çekiciliklerini bilir ve katılırım					
7.Yaşadığım bölgeye gelen turistlere yardım edebilecek yetkinliğe sahibim					
8.Yaşadığım toplumun turizm ile ilgili ilgi, istek ve ihtiyaçlarını bilir, ülkemizin ve yakın çevremizin sosyo-kültürel ve ekonomik özelliklerini tanırım					
9.Turizmin bir lüks olmadığını bir ihtiyaç olduğunu bilirim					
10. Misafire hitap edebilecek yeterliliklere sahibim					
11. Nezaket ve protokol kurallarını bilir ve kullanırım					
Turist Bilgi-Beceri Boyutu					
12.Kabin içindeki güvenlik kuralları ve uçuş esnasından tarafıma sunulan hizmetleri nasıl kullanacağımı bilir ve kullanırım					
13.Uçuş sonrasında yabancı bir ülkedeki ulaşım ve danışmanlık hizmetlerinden etkin şekilde (uber, taksi, toplu ulaşım, araç kiralama vb.) yararlanırım					
14.Alişverişlerimde, ürün bilgileri ile ürüne ait faturaların uyuşup uyuşmadığına kontrol ederim					
15.Döviz değişim işlemlerinde güncel reel değerinde yapılıp yapılmadığı noktasında dikkatli davranırım					
16.Alişverişlerimde ürünü en uygun fiyata alabilecek ikna yeteneklerimi kullanırım					
17.Pasaport ve vizenin orijinalleri ile kopyalarını ayrı yerlerde muhafaza eder, onlara ait bilgileri seyahat defterime not ederim					
18.Seyahatim esnasında olası kaza, kayıp ve benzeri olumsuzluklar durumlarına karşı birinci dereceden yakınlarım, ait olduğum elçilik ve avukatım ait iletişim bilgilerini yazılı olarak üzerimde bulundururum					
19.Seyahat planlamalarımnda yerel saat farklılıkları günlük hava durumu, iklimsel şartlar, topoğrafik şartlar, alışveriş ve ulaşım araçları döviz kuru dil ve din gibi unsurları hesaba katarım					

20.Aktarmalı transferlerde ülkeden ülkeye değişen vize uygulamalarını önceden inceler ve ona göre seyahat planlaması yaparım					
21.Vize ve pasaport işlemlerini nasıl gerçekleştireceğimi bilirim					
Turist Rehberliği Bilgi-Beceri Boyutu					
22.Tur esnasında grubun yaşadıkları sorunlar karşısında (yaralanma, kaybolma, araç arızası vb.) pratik ve kalıcı çözümler üretebilirim					
23.Gezi öncesi (arazi, iklim, hava koşulları vb.) gezi sırası (destinasyona ve gezilen coğrafyaya ilişkin sanat tarihi, tarih, coğrafya vb.) ve gezi sonrasında (bir sonraki destinasyonu pazarlama ve memnuniyet ölçmeye yönelik bilgilendirme vb.) grup ile iletişim kurabilirim					
24.Tur esnasında oluşabilecek grup içi iletişim aksaklıklarında ilgiyi tarafıma ve destinasyona çekebilecek iletişim ve etkileşim yeterliliklerine sahibim					
25.Gruba hitap ve seyahat planlama noktasında yetenekliyim					
26.Grup ile İngilizce dışında ikinci ve üçüncü dilde iletişim becerileri kurabilecek yeterliliklere sahibim					
27.Tur programlarında navigasyon kullanmadan grubu seyahat programını aksattırmayacak yer yön bilgisine sahibim					
28.Rezervasyonsuz gerçekleştirilen destinasyon ziyaretlerinde konaklama yerlerinde yer olmadığında alternatif çözüm yolları üretebilirim					
Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği Bilgi-Beceri Boyutu					
29.Turizm işletmelerinde hiyerarşik düzeni bilir ve genel iş güvenliği kurallarını uygulayım. (şef garson, bellboy, butler vb.).					
30. Turizmde kullanılan ekipmanları bilir ve etkin kullanırım (runner, sümen, hot pot, küvet, servant, tırbüşon vb.).					
31. Yiyecek içecek işletmelerinde doğrama tekniklerini bilir ve ürüne uygun doğru tekniği kullanırım (bıçak, doğrama tahtaları vb.).					
32. Turizm işletmelerinde gıda güvenliği ve kalite yönetim sistemlerini bilir ve uygulayım.					
33.Turizm işletmelerinde depo düzen kurallarını bilir ve uygulayım					
34.Turizmde yiyecek-içecek servis tekniklerini bilir ve kullanırım					
Turizm İşletmeciliği Bilgi Boyutu					
35.Çeşitli kriterlere göre (katılımcı sayısı, ziyaret edilen yer, katılım amacı vb.) turizmi çeşitlendirebilirim.					
36.Turizmle doğrudan ve dolaylı disiplinleri sıralar, turizme olan katkılarını ifade edebilirim.					
37.Turizmin tarihsel süreçte gelişimini ve gelişimine etki eden faktörleri açıklayabilirim.					
38.Turizmde arz-talep dengesini ve turistik ürünü oluşturan unsurları açıklayabilirim.					
Turizm İşletmeciliği Beceri Boyutu					
39. Turizm politikalarını ve turizm sektöründeki mali düzenlemeleri bilir ve işletmede uygulayım.					
40.Turizmde ilgili iç paydaşlar ile iş birliği yaparım (departmanlar, misafirler, çalışanlar vb.)					

41. Opera, fidelio, sentez, vb. gibi otel yönetim sistemlerini etkin şekilde kullanırım					
42. Turizmde ilgili dış paydaşlar ile iş birliği yaparım (yerel halk,seyahat acentaları, kamu kurumları vb.)					