

DEMİRYOLU YOLCU SERVİS SİSTEMİ

YER HİZMETLERİ PERSONELİ YETERLİK ARAŞTIRMASI

Ülkemizde Erasmus + Mesleki Eğitim İyi Uygulamaların Değişimine Yönelik Stratejik Ortaklıklar: projesi kapsamında Avrupa Komisyonu tarafından desteklenen 2017-1-TR01-KA202-046496 nolu “DEM-Rail-PSS – Development of Education Moduls for Railway Passenger Service Systems” (TCDD Demiryolu Yolcu Servis Sistemlerinde Eğitim Modüllerinin Geliştirilmesi” isimli proje yürütülmektedir.

Proje, Anadolu Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu Koordinatörlüğünde, Eurocert-DE, Ceipes-IT, UK-Certified Knowledge Association, İlksem Mühendislik ve TCDD Taşımacılık A.Ş ortakları dahil olmak üzere toplam 4 ülkeden 6 ortak yer almaktadır. Bu proje ile AB ülkelerinde raylı sistemler sektöründe yolcu hizmetleri alanında çalışan ve çalışacak olan personelin danışma, biletleme, yolcu alımı, yeme-içme hizmeti, yolcu ve bagaj transferi, istasyon ve araç içi yönlendirme ve acil durum hizmetleri gibi konularda mesleki bilgi, beceri ve yeterliliklerini artırmayı hedeflenmektedir.

Ülkemizdeki raylı sistemler sektöründe yolcu hizmetleri alanında çalışan personelin yeterliliklerini saptamak amaçlı bu anketteki tüm soruları cevaplamaya çalışınız. Ankette yer alan maddeleri inceleyerek uygun bulduğunuz seçeneği işaretleyiniz. Anketlerden elde edilen cevaplar toplu olarak değerlendirilerek, web sitemizde (<http://demrail-pss.com>) yayımlanacaktır.

İlgi ve emeğiniz için şimdiden çok teşekkür ederiz.

Kişisel Bilgi Formu:

- Yaşınız :.....
- Medeni Durumunuz: () Bekar () Evli
- Eğitim Durumunuz :
() İlkokul () Ortaokul () Lise
() Meslek yüksekokulu () Fakülte () Lisansüstü
- Cinsiyetiniz : () Kadın () Erkek
- Göreviniz : () Gişe memuru () Danışma memuru () Güvenlik personeli
() Hostes () Bilet kontrol memuru () Diğer.....
- Mesleki çalışma yılınız:.....
- Kaç yıldır TCDD’de çalışıyorsunuz?:.....
- Daha önce başka bir kurumda çalıştınız mı? () Evet () Hayır
- Hizmet içi eğitim aldınız mı? () Evet () Hayır
- Şayet cevabınız evet ise aldığınız hizmetiçi eğitimlerle ilgili aşağıdaki formu doldurunuz

| | Hizmetiçi eğitimi veren kurum | Hizmetiçi eğitimin süresi | Hizmetiçi eğitimin konusu |
|---|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |

Lütfen yer hizmetleri personelinin yeterliklerini bir TCDD çalışanı olarak değerlendiriniz.

| Yer Hizmetleri Personeli Yeterlik Anketi | | | | | | | |
|--|----|---|------------------|-----------|----------------------|--------|------------|
| | No | Demiryolu Hizmeti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | Hiç önemli değil | Az önemli | Ne önemli ne önemsiz | Önemli | Çok önemli |
| PERSONEL İLETİŞİM BECERİLERİ | 1 | Türkçe’yi etkin ve düzgün kullanabilme | | | | | |
| | 2 | Temel İngilizce dil yeterliklerine sahip olma | | | | | |
| | 3 | Etkili iletişim becerilerine sahip olma | | | | | |
| | 4 | Personelin tutumu ve yardımsever olması | | | | | |
| | 5 | Personelin nezaketi | | | | | |
| | 6 | Personelin sabırlı olması | | | | | |
| | 7 | Personelin güler yüzlü olması | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|---------------------------------|--|---|--|--|--|--|
| | 8 | Kişiler arası ilişkileri yönetebilme | | | | | |
| BİR MESLEK OLRAK YER HİZMETLERİ GÖREVLİSİ OLMAK | 9 | Yolcu hizmetleriyle ilgili temel bilgiye sahip olma | | | | | |
| | 10 | Takım çalışmasına yatkın olma | | | | | |
| | 11 | Hızlı ve etkili sorun çözebilme | | | | | |
| | 12 | Tartışma yönetimi, danışmanlık etme ve düzenleme | | | | | |
| | 13 | Kişisel bakım ve temizliğine önem verme | | | | | |
| | 14 | Pratik ve sistemli çalışma becerisi | | | | | |
| | 15 | Temel bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin kullanabilme | | | | | |
| | 16 | Gelişmeye açık olma | | | | | |
| | 17 | Yolculara doğru yönlendirmeyi yapma | | | | | |
| | 18 | Acil durumlarda medikal yardım yapabilme | | | | | |
| | 19 | Tren şirketinin gecikmeleri ile baş etme | | | | | |
| | 20 | Yaşam boyu öğrenmeyi ilke edinme | | | | | |
| | TRENDE VERİLEN HİZMETLER | 21 | Zaman tablosu, duyuru ekranları vb. göze hitap etmesi | | | | |
| 22 | | Koltukların temizliği ve bakımı | | | | | |
| 23 | | Tuvaletlerin temizliği | | | | | |
| 24 | | Trendeki havalandırma | | | | | |
| 25 | | Trendeki aydınlatma | | | | | |
| 26 | | Trende kablosuz ağ (Wi-Fi) erişimi | | | | | |
| 27 | | Bagajların güvenliği | | | | | |
| 28 | | Trende televizyon ve ses sistemleri | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|-----------|---|--|--|--|--|--|
| | 29 | Yemek hizmetinin niteliği | | | | | |
| | 30 | Trende engelliler için sağlanan olanaklar | | | | | |
| YOLCU HİZMETLERİYLE İLGİLİ YASAL ÇERÇEVE | 31 | Yolcu hizmetleriyle ilgili yasal çerçeveye ilgili bilgi sahibi olma | | | | | |
| | 32 | Mesleğine ilişkin özlük hakları hakkında bilgi sahibi olma | | | | | |
| | 33 | Yolcu hizmetleriyle ilgili kalite güvence katkısı | | | | | |
| MESLEĞİN ÇALIŞMA KOŞULLARI | 34 | Mesai şartlarına uyum sağlama | | | | | |
| | 35 | Düzensiz uyku koşullarına dayanma | | | | | |
| | 36 | Düzensiz yeme alışkanlıklarına uyum sağlama | | | | | |
| | 37 | Özel günlerin mesaide geçmesi | | | | | |
| | 38 | Kriz durumlarıyla başa çıkabilme | | | | | |
| | 39 | Mesleğin ekonomik koşulları | | | | | |

Diğer önerileriniz: