

SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM'DE KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARININ İLETİŞİM BECERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

EVALUATION OF THE COMMUNICATION SKILLS OF THE ACCOMMODATION EMPLOYEES IN SUSTAINABLE TOURISM

Doç. Dr. Tugay ARAT¹, Yrd. Doç. Dr. M. Erhan SUMMAK²

¹ Selçuk Üniversitesi Turizm Fakültesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü

² Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

tarat@selcuk.edu.tr , summak@selcuk.edu.tr

ÖZET

Günümüz otel işletmeciliği dünyasında çok yoğun bir rekabet yaşanmakta ve bu rekabet ortamında mükemmeliyet, kalite, verimlilik gibi kavramlar çok sık dile getirilmektedir. Bu durumda, işletmecilik fonksiyonu olan yönetim ve iletişime her zamankinden daha fazla ihtiyaç duyulmaktadır. Çünkü yönetim fonksiyonlarının doğru bir şekilde sürdürülebilmesi ve istenilen sonuca ulaşılması, düzenli bir şekilde ilerleyen sağlıklı bir iletişim sistemi ile mümkün olmaktadır. Konunun diğer boyutu da işletmenin çevreyle sürekli iletişim halinde bulunması zorunluluğudur. İşletmenin hedeflerine ulaşabilmesi verimliliğini artırabilmesi, sağlıklı işleyen iletişim sistemine daha fazla önem vermesi ile sağlanabilmektedir. Otel işletmelerinin gerek misafir ilişkilerinde gerekse örgüt içi ilişkilerinde, iletişim tekniklerinin nasıl kullanılacağını ve iletişim sürecinin nasıl yürütülebileceğini bilmek zorunluluğu bulunmaktadır. Bu araştırmada, otel personelinin iletişim becerileri ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Bu amaçla veri toplamak için anket tekniği kullanılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Otel, İletişim, Otelde iletişim becerileri

ABSTRACT

In today's world of hotel management there is a very intense competition and in this competitive environment, concepts such as excellence, quality and productivity are frequently mentioned. In this case, management and communication, which is a business administration function, are needed more than ever. Because it needs a healthy communication system functioning regularly in order to achieve the desired result and maintain the management functions correctly. The other dimension of the matter, the management is the necessity of constant get in touch with the environment. Increasing the productivity of the management to reach its goals can be achieved by giving more importance to the working systematically communication system.

Hotel managements have to know how to use the communication techniques and how to benefit from the communication process in guest and intra-organizational relations. In this research, communication skills of hotel personnel are tried to be revealed. For this purpose, survey technique is used to collect data.

Key Words: Hotel, Communication, Communication skills in Hotel.

1)GİRİŞ

Turizm sektörü ülke ekonomileri içerisinde dinamik yapısıyla sürekli olarak gündemde olan ve çeşitlenen bir sektör özelliğine sahiptir. Bu özelliğiyle birlikte turizme kaynaklık eden doğal ve kültürel varlıklar ciddi şekilde zarara uğramaya başlamış ve bu zarar kamu otoriteleri tarafında ciddiye alınmak zorunda kalınmıştır. Bu zararların önüne geçilmesi ve mevcut varlıkların gelecek nesillere aktarılabilmesi için sürdürülebilir turizm kavramı ortaya çıkmıştır. Sürdürülebilir turizmin gelişimi, turistik destinasyondaki konaklama işletmeleri açısından da önemli olup bu işletmelerde çalışan personelin turistlerle olan iletişimini de ön plana çıkarmaktadır. Çünkü sürdürülebilirliğin talep açısından da sağlanması gerekir. Sürdürülebilir talep de turist memnuniyeti hizmet kalitesiyle orantılı olup personel ve turist arasında kurulan iletişimin etkinliğinde personelin sahip olduğu iletişim ciddi bir etki yaratır. Bu açıdan personelin iletişim becerilerinin geliştirilmesi iletişimin etkinliğini arttıracak ve dolaylı olarak sürdürülebilir turizme katkı sağlayacaktır.

Pek çok insani problemin çözümüne katkı sağlayan ve mesleki hayatta başarıyı sağlayan iletişimin diğer amaçları da şöyledir;

- İnsanın kendisine olan bakış açısını iyi hale getirmektedir, insanın diğer insanlara olan bakış açısını iyileştirmektedir,
- İnsanlarla kurulacak olan iletişimde uygun biçimin öğrenilmesini sağlar ve insana sorun çözme, karar verme, eleştirel düşünme gibi iletişim becerileri sağlar (Orhon ve Eriş, 2012:5).

2)LİTERATÜR TARAMASI

2.1)Sürdürülebilir Turizm Anlayışı

Dünya genelinde turizm sektörünün 20. Yüzyılın ikinci yarısıyla birlikte iş hacmindeki artış, istihdam olanaklarının artması ve sağlamış olduğu katma değerle birlikte bir büyüme trendine girdiği görülmüştür. Bu büyümenin temelinde turizm faaliyetlerinin kitlesel boyutta ön plana çıkmaya başlamasının etkili olduğu söylenebilir. Kitle turizmini temel stratejileri arasına alan ülkeler doğanın sunmuş olduğu imkanları kullanarak yüksek standartlara sahip turizm destinasyonları oluşturmuşlardır. Bunun yanında iletişim teknolojilerinin sağladığı avantajları da kullanarak kitlelerin bu destinasyonlara olan ilgilerini çekmeyi başarmışlardır. Turizm ve çevre ilişkisindeki denge çevre aleyhine bozulmaya başlayınca yeni bir anlayışla çevresel ve sosyo-kültürel değişimler dikkate alınmaya başlanmıştır.

Çevresel bozulmanın ciddi şekilde artarak devam etmesi beraberinde tüm insanlığı tehdit etme aşamasına gelmesi bu bozulmanın durdurulması için gerekli otoritelerin çaba harcaması zorunluluğunu gündeme getirmiştir. İnsanların geleceği düşünüldüğünde çevresel bozulmanın kabul edilebilecek bir tarafı bulunmamaktadır. Bu durum insanların hem ekonomik gelişmeyi sürdürme hem de çevresel bozulmanın önüne geçme konularını aynı platformda değerlendirip sonuç üretme zorunluluğunda bırakmıştır (Kahraman ve Türkay, 2012: 89-90). Bu zorunluluk ekonomik gelişmeyle birlikte çevresel değerlerin korunması yaklaşımını ortaya çıkartmıştır. Çevrenin ve ekonomik kalkınmanın birbirinin aleyhine değil tam tersine birbirini destekler şekilde gelişimini ifade eden sürdürülebilirlik anlayışıyla, ekonomik açıdan insanlığın ihtiyaç duyduğu her türlü yaşam öğelerinin karşılanması ve bunların geleceğe yönelik güvence altına alınmasını sağlar.

Sürdürülebilirlik anlayışıyla ifade edilmeye çalışılan nokta; mevcut kaynakların tüketilmeden kullanılması ve böylece devamlılığın sağlanmasıdır. Üretim ve tüketim birbiriyle doğrudan ilişkili olup üretimin olduğu her yerde tüketimin de olacağı muhakkaktır. Sürdürülebilirlikteki amaç gelişmeyi engellemek olmayıp aksine gelişmeyi dengeli bir şekilde belirli sınırlar çerisinde tutabilecek sınırlamaları oluşturabilmektir (Karaaslan ve Örs, 2007: 425). Bu anlayışın turizm faaliyetlerinde yansması söz konusu olmuş ve beraberinde “Sürdürülebilir Turizm” kavramı gündeme gelmiştir. Sürdürülebilir Turizm; “gelecek için perspektifler geliştirerek ve bunları koruyarak, turistlerin ve bu turistleri ağırlayan bölgenin güncel ihtiyaçlarını yerine getiren, yaşayan canlı sistemlerin, biyolojik çeşitliliğin, temel ekolojik süreçlerin ve kültürel bütünlüğün göz önüne alındığı estetik, sosyal, ekonomik ihtiyaçlarla birlikte tüm kaynakların yönetimini bütünleştiren turizmdir” (Kuntay, 2004; 77). Bunun yanında mevcut kaynakların tüketilmeksizin, kirletilmeden, tahrip edilmeden gelecek nesillere aktarılmasına imkan tanımaktır (Tetik, 2012: 8). Çevreye duyarlı ve onun gelecek nesillerinde kullanımına sunulması noktasında sorumluluk bilincine sahip turizm anlayışını ifade eder.

Dünya Turizm Örgütü (UNWTO), Sürdürülebilir turizmi şöyle tanımlar; “Turizmde Sürdürülebilir Kalkınma; gelecekteki fırsatları koruyup geliştirmeyi gözeterek, bugünkü turistlerin ve ev sahipliği yapan bölgelerin ihtiyaçlarını karşılama ilkesini benimser”. Bu şekilde “tüm kaynakların yönetimi; kültürel bütünlüğün, zorunlu ekolojik süreçlerin, sosyal ve estetik gerekler karşılanacak şekilde öne çıkarır. Sürdürülebilir turizm ürünleri; turistik kalkınma ile zarar görmek yerine yararlı olan yerel çevre, toplum ve kültürlerle uyum içinde işlenen ürünlerdir” (Erdoğan, 2003: 100; Kahraman ve Türkay, 2012: 112).

Yukarıda yapılan tanımlarda ön plana çıkan noktalar kısaca şu şekilde özetlenebilir; Sürdürülebilir turizm, geleceğe yönelik projeksiyonlara sahip olup geleceğin korunması ve güvence altına alınması noktasında ciddi hassasiyetlere sahiptir. Geleceği planlarken turistlerin ve turizm yörelerinin beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması önemsemekte kesinlikle onları yok saymamaktadır. Kültürel unsurların ve ekolojik çevrenin korunmasını sağlamakta ve bunların sahip olduğu özellikleri organize ederek ön plana çıkarmaktadır. Ayrıca turistik ürünleri çevre ve kültür ile uyumlu hale getirmektedir.

Sürdürülebilir turizmin sahip olduğu amaçları kısaca şu şekilde özetlenebilir (Özkök ve Gümüş, 2009: 54-55);

- Turizmin çevreye ve ekonomiye olan etkileri noktasında toplumsal bilinci yükseltmek,
- Tek yönlü kalkınma yerine bu süreçte eşitliği sağlamak,
- Turizm ürünü ve hizmeti sunan yörelerin yaşam standartlarını arttırmak,
- Hizmette ve üründe turistlere yüksek kalite standartları sağlamak,
- Ekolojik çevrenin kalitesini artırmak ve sürdürmek.

Bilinçsiz ve plansız bir şekilde gerçekleştirilen turizm faaliyetlerinin çevresel kirliliğe neden olduğu açıktır. Ülkemizde çevre kirliliğinin önlenmesine ve azaltılmasına yönelik olarak gerçekleştirilen uygulamalar genellikle ekonomik kayıp olarak görülmektedir. Bu anlayışın temelinde yatan gerçek; çevreye karşı olan duyarlılık noktasındaki eğitimsizliktir. Bu sorunun giderilmesine yönelik olarak yapılacak ilk uygulama çevre ve turizm konularında yöre halkının ve yerel otoritelerin bilinçlendirilmesidir. Yerel otoriteler turizmin sürekli artan gereksinimlerini ve plansız gelişen turizm yöreleri karşısında yeterli ve yaygın hizmet sunamamaktadırlar. Yapılması gereken, turizm çevre eğitime önem vermek, alt yapı tesislerini geliştirmek, turizmin alternatif dallarını geliştirmek ve planlamaya önem vermektir (Akat, 2000: 55-57). Bu durum göstermektedir ki sürdürülebilir turizmin gerçekleşebilmesi için öncelikli olarak yerel halkın gerekli hassasiyeti göstermesi ve bunu yanında yerel otoritelerin gerekli kanuni düzenlemeleri yapmaları gerekmektedir. Bu ikili koordinasyon sayesinde başarılı olmak mümkün olacaktır. Aksi takdirde taraflardan birinin geride kalması sürdürülebilir turizmin bir ayağını eksik bırakacak ve istenen sonuca ulaşamayacaktır.

Turizm planlayıcıları, değişen turizm anlayışına uyum sağlayabilmek ve bunun yanında doğal ve kültürel kaynakların sürdürülebilirliğini sağlayabilmek için yüklenikleri sorumlulukların farkına varmak ve bunun gereklerini yerine getirmek zorundadırlar. Ülkemizin sahip olduğu doğal kaynakların, tarihi dokunun ve kültürel zenginliğin devamının sağlanabilmesi ve bunun yanında dünya turizminde sahip olduğumuz mevcut pazarın korunması ve geliştirilebilmesi için sürdürülebilir turizm anlayışı çerçevesinde planlama yapılmasının önemi ortadadır. Sürdürülebilirliğin yerine ekonomik kaygıların ön planda tutulduğu bir turizm planlamasında, doğal yapının, tarihi ve kültürel mirasın korunması mümkün olmayacaktır. Bununla birlikte sosyal problemlerin yaşanması kaçınılmaz olacak, yöre halkı ve misafirler arasında sorunlar baş göstermeye başlayacaktır (Altanlar ve Kesim, 2011: 2). Bu açıklamalar doğrultusunda turizmde planlama yapmanın sağlayacağı başlıca faydalar şu şekilde özetlenebilir (Batman ve Türkay, 2009: 17);

- Gelecekte yapılacak olan uygulamalar planlarda açıkça belirtilir,
- Planda belirlenen amaçlara ulaşmak için gerekli olan araçlar belirlenir,
- Disiplinli bir çalışmayı planlar sayesinde sağlamak mümkün olacaktır,
- Gerçekleştirilecek olan yatırımların finansmanı planlarda belirlenir,
- Yetki, görev ve sorumluluklar planlarda açıkça ifade edilir,

Önceki dönemlere ait istatistikler bilimsel değerlendirme neticesinde gelişmeye etki edebilecek faktörlerin belirlenmesini sağlamaya yardımcı olur.

Sürdürülebilir turizm gelişiminde temel ilkelerden biri siyasi destek ve kararlılıktır. Bu nedenle turizm planlamasında en önemli rol kuşkusuz devlete düşmektedir. Çünkü planlama yapılacak olan bölgeler çoğunlukla kamuya ait alanlardır ve planlama kararları merkezi otorite tarafından yani devletin yetkili birimleri tarafından verilmektedir (Bulu ve Eraslan, 2007: 274). Kamu otoritelerinin yanında sürdürülebilir turizmin planlaması sürecine sivil toplum kuruluşlarının da dahil edilmesi planlamanın etkinliğini ciddi şekilde arttıracaktır.

2.2)Konaklama İşletmelerinde İletişim Becerileri

İşletmelerin etkin bir şekilde faaliyetlerini gerçekleştirebilmeleri ve uzun süre sektörde yaşayabilmeleri için etkin bir iletişim sistemine ihtiyaç duyarlar. Bu ihtiyaç doğal olarak insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı konaklama işletmeleri içinde söz konusudur. Yönetimsel bir anlayışla değerlendirildiğinde iletişim; işletme içerisinde yar alan farklı kademelerdeki personel ve yöneticiler arasında ilişkilerin tanımlanması, kurgulanması ve devamlılığının sağlanmasında ciddi bir etkiye sahiptir (Chen, 2008:167). Bu işletmelerin yapıları, faaliyet alanları, sahip oldukları insan kaynakları farklılık gösteriyor olsa dahi modern yönetim anlayışı doğrultusunda ve bilgi toplumun gerektirdiği gibi başarılarını etkin ve gelişmiş bir iletişim ağı üzerine kurgulamak zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. İşletmelerin gücü kurguladıkları bu iletişim ağının başarısıyla da yakından ilgilidir (Çetin, 2007:30). Bunla birlikte işletmede görev yapan personel, kurum içinde ileri düzeyde teknolojik imkanları ve iletişimin çok yönlü sağlanmasının yanında gerekli durumlarda yöneticileriyle yüz yüze iletişim kurmak istemektedirler. Bunun sağlanabilmesi etkin bir kurum içi iletişim sistemiyle mümkün olabilmektedir (Kupritz ve Cowell, 2011:57). Böylece gerek yönetimin beklentileri olsun gerekse çalışanların beklentileri olsun etkin bir iletişim sistemi sayesinde bu beklentiler karşılanmış olacaktır.

İletişim, işletmelerin misyon, vizyon ve temel amaçlarının belirlendiği stratejik yönetim sürecine; uyum, katılım, yayılım ve paylaşımın sağlanmasıyla ciddi katkı sunmaktadır. İletişim sayesinde personel işletmenin misyon, vizyon ve değerleri etrafında toplanabilmektedir (Arnold ve Silva: 2011:156). Toplumsal dinamiklerin hızlı bir şekilde değiştiği günümüzde, işletmelerde bu değişimlerden ciddi şekilde etkilenmektedirler. İşletmelerin değişen bu toplumsal çevreyle etkileşimin sağlanmasında ve değişimlerin işletme lehine yönetilmesinde iletişim önemli bir role sahiptir. Ancak bu sürecin başarılı olabilmesinde işletmedeki yönetici ve çalışanların da etkin iletişim becerilerine sahip olmaları gerekmektedir (Abbasi, ve Azim, 2011: 242). Bu becerilerin yüksek seviyede gerçekleşmesi iletişim etkinliğini doğrudan etkileyecektir.

İletişim becerilerini, bireyin gönderdiği mesajları doğru şekilde kodlaması, iletmesi ve aldığı mesajları da doğru şekilde anlamlandırmasına yarayan etkili bir dinleme ve tepki verme becerileri olarak tanımlamak mümkündür (Deniz, 2003: 8). “Sosyal beceriler arasında kabul edilen iletişim becerileri, birbiri ile ilişkili olan empati, sözlü ve sözsüz iletişim, dinleme becerisi, doğru geri ileti verme, beden dili kullanma gibi bir dizi beceriyi içinde barındırır ve bu beceriler çoğunlukla tek başına olmayan, diğer duygu ve beceriler ile birlikte tanımlanır” (Özerbaş vd., 2007: 125). Ayrıca iletişim becerileri, dinleme, anlaşılabilir biçimde konuşma, göz kontağı kurma, konuşmayı teşvik etme, övgüde bulunma, sözel olmayan davranışları

uygun biçimde kullanma olarak da ifade edilebilir (Cihangir, 2004: 8). Bu becerilere sahip olan konaklama işletmeleri çalışanlarının gerek yöneticileriyle, gerekse turistlerle kurmuş olduğu iletişimde problem yaşama riski azalmaktadır.

İletişim becerileri, kişilerarası ilişkilerde çok daha fazla önem kazanmaktadır zira etkili iletişim, mesajı alan bireyin, bu mesajı, ileten bireyin istediği anlamda alması halinde gerçekleşmekte ve bu beceriler etkili biçimde kullanıldığında sağlıklı iletişimler kurulabilmektedir (Erözkan, 2009: 545). İletişim iki birimden oluşur dolayısıyla her iki birimin de bu becerileri etkin biçimde kullanması durumunda etkili iletişimden bahsedilebileceğinden, özellikle insan ilişkileri ile ilgili alanlarda çalışan herkesin başarısı, iletişim becerilerinin etkililiğine bağlıdır (Korkut, 1999: 214). Konaklama işletmeleri insan ilişkilerinin yoğun yaşandığı bir alan olup ilişkinin her boyutunda iletişim becerileri ön plana çıkmaktadır. Misafirin karşılanmasından uğurlanmasına kadar geçen süreçte personelin müşteri memnuniyetini sağlaması için bu becerilere sahip olması gerekir.

Konuşma ve dinleme süreçlerini içeren iletişimde, insanların çoğu, basit iletişim becerilerinin eksikliğini hisseder. Bazı bireyler konuşmada sorun yaşayarak duygu ve düşüncelerini ifade etmekte zorlanırlarken bazıları ise dinleme konusunda sorunludurlar. Bireylerde iletişim engeli oluşturan bir durum ile karşılaşmaktan korktukları için cümle kurmada, cümlede kullanılacak kelimeleri seçmede ve duyguların ifadesinde problem yaşarlar. Bireyler çevre ile etkileşime girerek iletişim kurmayı öğrendiklerinden, sağlıklı iletişim kurmayı uygun ve sağlıklı bir ortamda başarabilmektedir (Özerbaş vd., 2007: 124).

Özellikle insan ilişkilerinin ön planda olduğu mesleklerde çalışanların başarısı, iletişim becerilerini etkin olarak kullanabilmeleri ile yakından ilgilidir. Etkili dinleme, etkili tepki verme, yakından ilgilenme, konuşmaya davet etme, teşvik etme, duyguları yansıtma ve özetleme yapabilme gibi iletişim becerileri kişilerarası iletişimi olumlu yönde etkilemektedir (Ersanlı ve Balcı, 1998: 8). Bu etki sayesinde kişi gerek sosyal hayatta gerekse iş hayatında başarıyı yakalayabilmekte ve mutluluğuna katkı sağlamaktadır.

Bireylerin empati ve iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik yapılan bir araştırmada, iletişim beceri eğitimi alanlar ve almayanların davranışları arasında oldukça önemli farklılıklar tespit edilmiştir (Nerdrum, 1995: 707). İletişim becerileri gelişen bir insan, kendini diğer insanlara daha doğru ifade edip, onları daha doğru anlama imkanı bulurken (Gölönü ve Karcı, 2010: 124); bunun yanında hayatlarında karşılaştıkları sorunlarla başa çıkabilmekte, içten ilişkiler geliştirebilmekte ve iş hayatlarında daha başarılı olabilmektedirler (Özerbaş vd., 2007: 125). Bu açıdan konaklama işletmeleri çalışanlarının iletişim becerilerini arttırmaya yönelik eğitimlere tabi tutulmaları sektörün imajı üzerinde olumlu bir etki yaratarak sürdürülebilirliğe katkı sunacaktır.

Konaklama işletmelerinde yönetici pozisyonunda görev yapan çalışanlar, yönetim fonksiyonlarını ancak diğer çalışanlarla etkin şekilde iletişim kurarak yerine getirebilirler. Bu açıdan iletişim süreci yönetim fonksiyonlarının temel hareket noktasını oluşturmaktadır. İletişim, konaklama işletmelerinde personel-yönetici arasındaki etkileşimin sağlanmasında, yöneticilerin planlama, uygulama, değerlendirme ve organize etme sorumluluklarının yerine getirilmesinde çok önemli rol oynar (Tanrıverdi, vd., 2010:107). Etkin iletişimle paylaşılmış

bir anlayış oluşturmak istenmektedir. Bu anlayış sayesinde çalışanların işletmenin kimliğiyle ilişkili duyguları açığa çıkartılmış olur (Tüzün ve Çağlar, 2008:1020). Bu açıdan bakıldığında, amaç ne olursa olsun ister kurumsal ister bireysel, bir işletmede etkin bir iletişim ağı bulunmuyor ise hiçbir durum istenildiği şekilde olmayacaktır (Taşcı ve Eroğlu, 2008:28). Ayrıca üniversiteler öğrencilere sektörün ihtiyacı olan alanlarındaki eğitimi vermenin yanı sıra genel iletişim becerilerini de kazandıracak eğitimler vermektedirler. Dahası, işverenler de artık gelecek ile ilgili planlarını yaparken çalışanların iletişim becerilerine ve kişiliğine büyük önem vermektedir. Üniversiteler, öğrencilerin açık ve etkili iletişim kurma becerileri ile donatılmalarını sağlamalıdır (Iksan at al, 2012:71-72).

Etkili iletişim becerileri, insan ilişkilerinde ve iş hayatında ilişkileri kolaylaştırmakta ve örgütsel motivasyonun olumlu yönde gelişmesine katkı sunmaktadır. Sürdürülebilir turizmde talebinde sürdürülebilir olması önemli bir noktadır. Talebin sürdürülmesinde her pozisyondaki personelin sahip olduğu iletişim becerisinin de rol oynadığı unutulmamalıdır.

3)YÖNTEM

3.1)Amaç ve Önem

Konaklama işletmeleri çalışanlarının genel olarak iletişim becerilerinin belirlenmesi ve çalışanların var olan becerilerinin demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Konaklama işletmelerinin başarılı olabilmesinde etkin bir iletişim sisteminin var olması çok önemlidir. Bir yönetim aracı olarak değerlendirildiğinde iletişim, işletme yöneticileri ve çalışanları arasında ilişkilerin tanımlanmasına, belirlenmesine, kurulmasına ve sürdürülmesinde son derece önemli rol oynamaktadır. Dolayısıyla çalışanların iletişim becerilerini belirlemek ve bu becerileri arttırmaya yönelik adımlar atmak son derece önemlidir.

3.2)Evren Örneklem ve Araştırmanın Uygulanması

Çalışmada kullanılan ölçeğin uygulanması Mayıs 2017 tarihinde katılımcılarla yüz yüze görüşme tekniği ile gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler, SPSS 15.0 istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırma Konya'nın en önemli beş yıldızlı otellerinden Rixos Otelinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma Konya Rixos Otel ile sınırlıdır. Dolayısıyla araştırmanın evreni Konya Rixos Otelinde çalışan yaklaşık 100 kişidir. Araştırmanın örnekleme ise 36 kişidir. Tamsayımın mümkün olmaması sebebiyle araştırmada örnek alma yoluna gidilmiş ve Kolayda Örneklem Yöntemi ile 36 kişi örneklem olarak araştırmaya dahil edilmiştir. Araştırma, katılımcı sayısının az olması sebebiyle parametrik olmayan (nonparametrik) yapıdadır ve araştırmada nonparametrik testler kullanılmıştır. Bunlar Mann-Whitney U Test ve Kruskal-Wallis Testidir. Ayrıca boyutların ortalama ve standart sapma puanları hesaplanarak yorumlanmıştır.

3.3)Veri Toplama Aracı

Araştırma, otelde gerçekleşen iletişimin etkililiğini ölçmek amacıyla gerçekleştirilmektedir. Bu amaçla, araştırma verileri Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Envanteri ile elde edilmiştir. Ölçüm aracı likert tipi hazırlanmış

ve 45 sorudan oluşmaktadır. Ölçek Zihinsel, Duygusal ve Davranışsal açıdan iletişim becerilerini ölçmektedir. Her alt boyutla ilgili 15’er madde bulunmaktadır.

4) BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının %50’si kadın, %50’si erkektir. Personelin %66,7’si 18-27 yaş, %16,7’si 28-37 yaş, %16,7’si 38-47 yaş aralığındadır. Personelin %58,3’ü bekar, %41,7’si evlidir. Çalışanların %16,7’si ilköğretim, %25’i lise, %16,7’si önlisans, %33,3’ü lisans, %8,3’ü yüksek lisans düzeyinde eğitime sahiptir. Araştırmaya katılan personelin %75’i turizm alanında bir eğitime sahiptir. Turizm alanında eğitim türüne bakıldığında; %16,7’si lise, %41,7’si önlisans, %33,3’ü lisans eğitimi almıştır.

Tablo 1: Güvenirlik Katsayıları

| Boyutlar | Cronbach Alfa Güvenirlik Katsayısı |
|-------------------|------------------------------------|
| Zihinsel Boyut | 0,67 |
| Duygusal Boyut | 0,82 |
| Davranışsal Boyut | 0,87 |
| Tüm Ölçek | 0,90 |

Uygulanan ölçeğin güvenirlik derecesi her boyut ve genel olarak hesaplanmıştır. Buna göre Tablo 1’de gösterilen güvenirlik katsayıları, uygulanan ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 2: Boyutların Ortalama ve Standart Sapma Puanları

| | N | Ortalama | Standart Sapma |
|-------------------|----|----------|----------------|
| Zihinsel Boyut | 36 | 3,87 | 0,47073 |
| Duygusal Boyut | 36 | 3,65 | 0,58497 |
| Davranışsal Boyut | 36 | 3,98 | 0,53369 |
| Tüm Ölçek | 36 | 3,83 | 0,48040 |

Tablo 2 İletişim Becerileri Envanteri Ölçeğinin alt boyutlarını göstermektedir. Buna göre araştırmaya katılanların büyükte küçüğe doğru ortalama puanlarına bakıldığında Davranışsal Boyut, Zihinsel Boyut ve Duygusal Boyut şeklindedir. Otel çalışanlarının iletişim becerisi açısından Davranışsal boyutta daha iyi olduğu söylenebilir. Davranışsal yeterlilikler ilişkiyi başlatma, ilişkiyi sürdürme ve çatışma çözme becerilerine dayanmaktadır. Bu bakımdan otel çalışanları sağlıklı insan ilişkileri kurmada başarılı özelliklere sahiptirler.

Tablo 3: Cinsiyete Göre Genel İletişim Becerileri

| Cinsiyet | N | Sıra Ortalaması | Mann Whitney U | P |
|----------|----|-----------------|----------------|-------|
| Kadın | 18 | 25,00 | 45,00 | 0,00* |
| Erkek | 18 | 12,00 | | |

Otel çalışanlarının cinsiyetlerine göre genel iletişim becerilerinin farklılık gösterip göstermediğine incelemek için Mann Whitney U Test uygulanmıştır. Mann Whitney U Test’i sonucuna göre çalışanların genel iletişim becerileri cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır ($U = 45,0$ $p < 0,05$). Tablo 3’de de görüleceği üzere, kadın çalışanların genel iletişim becerileri sıra ortalamaları, erkek çalışanlara göre anlamlı biçimde daha yüksektir.

Tablo 4: Medeni Duruma Göre Genel İletişim Becerileri

| Cinsiyet | N | Sıra Ortalaması | Mann Whitney U | P |
|----------|----|-----------------|----------------|-------|
| Evli | 18 | 25,00 | 45,00 | 0,18* |
| Bekar | 18 | 12,00 | | |

Otel çalışanlarının medeni durumlarına göre genel iletişim becerilerinin farklılık gösterip göstermediğine incelemek için Mann Whitney U Test uygulanmıştır. Mann Whitney U Test’i sonucuna göre çalışanların genel iletişim becerileri medeni durum değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır ($U = 135,0$ $p > 0,05$).

Tablo 5: Görev Türüne Göre Genel İletişim Becerileri

| Görev Türü | N | Sıra Ortalaması | sd | χ^2 | P |
|----------------|---|-----------------|----|----------|-------|
| Önbüro | 5 | 14,50 | 6 | 10,056 | 0,01* |
| Restoran/Bar | 3 | 18,00 | | | |
| Mutfak | 6 | 12,50 | | | |
| Kat Hizmetleri | 8 | 11,00 | | | |
| Teknik Servis | 2 | 10,00 | | | |
| Satış | 9 | 20,20 | | | |
| Diğer | 3 | 15,00 | | | |

Otel çalışanlarının genel iletişim becerilerinin onların görev türlerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için Kruskal-Wallis Test uygulanmıştır. Analiz sonuçları, çalışanların genel iletişim becerilerinin onların görev türlerine göre anlamlı şekilde farklılaştığını ortaya koymuştur ($\chi^2 = 10,056$ $p < 0,05$). Genel iletişim becerilerinin görev türüne göre en yüksekten düşüğe göre sıralanışı şöyledir; Satış, Restoran-bar, Ön büro, Mutfak, Kat hizmetleri, Teknik servis. Otel çalışanlarının genel iletişim beceri düzeyi, özellikle satış ve restoran-bar grubu diğer gruplara göre anlamlı şekilde yüksektir.

5) SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmanın bulgularına göre; Araştırmaya katılan personelin %75’i turizm alanında bir eğitime sahiptir. Otel çalışanlarının iletişim becerisi açısından Davranışsal Boyutta daha iyi olduğu söylenebilir. Davranışsal yeterlilikler ilişkiyi başlatma, ilişkiyi sürdürme ve çatışma çözme becerilerine dayanmaktadır. Bu bakımdan otel çalışanları sağlıklı insan ilişkileri kurmada başarılı özelliklere sahiptirler. Otel çalışanlarının genel iletişim becerileri cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Kadın çalışanların genel iletişim becerileri ortalamaları, erkek çalışanlara göre anlamlı biçimde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Otel çalışanlarının medeni durumlarına göre genel iletişim becerilerinde bir farklılık bulunmamaktadır. Otel çalışanlarının genel iletişim beceri düzeyi, özellikle satış ve restoran-bar grubu diğer gruplara göre anlamlı şekilde yüksektir.

İnsanlar ve grupların birlikte yaşamaları ve iş yapmaları kurdukları iletişim sisteminin başarısına bağlıdır. İletişim, insan faaliyetlerini birbirlerine bağlayarak uyumlu bir şekilde çalışmalarını da sağlamaktadır. Bu sebeple özellikle otel çalışanlarının müşteriler ile iletişim kurarken sahip oldukları yetenekler ve beceriler başarılı olmalarında önemli bir anahtardır. Bu sebeple otellerin, personelleri için duygular, duyguların yönetilmesi, iletişim becerileri gibi konularda eğitim programlarına yer vermesi başarıyı artıracaktır.

KAYNAKÇA

- Abbasi, M. H., Siddiqi, A., Azim, R. (2011). Role of Effective Communications for Enhancing Leadership and Entrepreneurial Skills in University Students, *International Journal of Business and Social Science*, 2(10), 242-250.
- Akat, Ö. (2000). *Turizm İşletmeciliği*, İstanbul, Motif Matbaası.
- Altanlar, A., Kesim, G., A. (2011). Sürdürülebilir Turizm Planlaması İçin Yöre halkı ve yerli Turistlerin Davranış ve Beklentilerini Anlamaya Yönelik Bir Araştırma: Akçakoca Örneği, *Ankara Üniversitesi Çevre Bilimleri Dergisi*, 3(2), 1-20.
- Arnold, E., Silva, N. (2011). Perceptions of Organizational Communication Processes in Quality Management, *Revista de Psicología*, 29(1), 153-174.
- Batman, O., Türkay, O. (2009). *Turizm Politikaları*, İstanbul, Değişim Yayınları.
- Bulu, M., Eraslan, İ., H. (2007). *Sürdürülebilir Rekabet Avantajı Sağlamada Turizm Sektörü Sektörel Stratejiler ve Uygulamalar*, İstanbul, Uruk Yayınları.
- Chen, N. (2008). Internal Employee Communication, *Journal of Contemporary China*, 17(54):167-189.
- Cihangir, Z. (2004). *Kişilerarası İletişimde Dinleme Becerisi*, Ankara: Nobel Yayınları.

- Çetin, N. G. (2007). Organizasyonlarda Etkileşim ve İletişim: Yönetişim, *Yerel Siyaset Dergisi*, (24):29-32.
- Deniz, İ. (2003). *İletişim Becerileri Eğitiminin İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerinin İletişim Becerisi Düzeylerine Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Erdoğan, N. (2003). *Çevre ve Ekoturizm*, Ankara, Genel Yayın ve Dağıtım.
- Erözkan, A. (2009). Lise Öğrencilerinde Kişilerarası İlişki Tarzlarının Yordayıcıları, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (21), 543-551.
- Ersanlı, K., Balcı, S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(10), 7-12.
- Gölönü, S., Karcı, Y. (2010). İletişim Meslek Lisesi Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerinin İncelenmesi, *Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi, İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, (31), 123-140.
- Iksan, Z. H., Zakaria, E., Meerah, T. S. M., Osman, K., Lian, D. K. C., Mahmud, S. N. D., & Krish, P. (2012). Communication skills among university students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 59, 71-76.
- Kahraman, N., Türkay, O. (2012). *Turizm ve Çevre*, Ankara, Detay Yayıncılık.
- Karaaslan, Ş., Örs, H. (2007). Uluslararası Sürdürülebilir Turizm Yaklaşımları ve Türkiye’de Sürdürülebilir Turizm Uygulamalarında Kamu Arazilerinin Turizm Yatırımlarına Tahsisi, Kent ve Bölge Üzerine Çalışmalar, *Prof. Dr. Orhan Kuntay’a Armağan, Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Şehir ve Bölge Planlama Bölümü*, Ankara, 425-441.
- Korkut F. (1999). Etkili İletişim Becerileri, Çatışma Çözme Biçimleri Ve Takım Çalışması, *Eğitim-Sen Bülteni Ekim Sayısı*, 214-227.
- Kuntay, O. (2004). *Sürdürülebilir Turizm Planlaması*, Ankara, Alp Yayıncılık.
- Kupritz, V. W., Cowell, E. (2011). Productive Management Communication Online and Face-to-Face, *Journal of Business Communication*, 48(1), 54-82.
- Nerdrum, P. (1997). Maintenance of The Effect Of Training in Communication Skills: A Controlled Follow-Up Study of Training in Communication Empathy, *British Journal of Social Work*, 27 (5), 705-722.
- Orhon E.N. ve Eriş U., (2012). *İletişim Bilgisi*, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, No: 2712 Eskişehir.
- Özerbaş, M.A., Bulut, M., Usta, E. (2007). Öğretmen Adaylarının Algıladıkları İletişim Becerisi Düzeylerinin İncelenmesi, *Ahi Evran Üniversitesi, Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(1), 123-135.

- Özkök, F., Gümüş, F. (2009). Sürdürülebilir Turizmde Bilginin Önemi, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 7(1), 51-71.
- Tanrıverdi, H., Adıgüzel, O., Çiftçi, M. (2010). Sağlık Yöneticilerine Ait İletişim Becerilerinin Çalışan Performansına Etkileri: Kamu Hastanesi Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (11), 101-122.
- Taşcı, D., Eroğlu, E. (2008). Kurumsal İletişim Kalitesinin Oluşmasında Yöneticilerin Geribildirim Verme Becerilerinin Etkisi, *Selçuk İletişim*, 5(2), 26-34.
- Tetik, N. (2012). *Turist Rehberlerinin Ekoturizm Alanındaki Yeterlilikleri: Doğu Karadeniz Örneği*, Doktora Tezi, Balıkesir, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tüzün, İ. K., Çağlar, İ. (2008). Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve İletişim Etkinliği İlişkisi, *Journal of Yasar University*, 3(9), 1011-1027.