

Turizm Öğrencilerinin İletişim Becerileri Üzerine Bir Araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği

A Study on Tourism Students' Communication Skills: Afyon Kocatepe University Example

Elbeyi PELİT¹

Afyon Kocatepe Üniversitesi

Musa KARAÇOR²

Afyon Kocatepe Üniversitesi

Özet

Günümüzde insan kaynağı her işletmede olduğu gibi, emek yoğun özellikli turizm sektöründe de çok önemlidir. Mesleki eğitimlerine devam turizm öğrencilerine iletişim becerilerinin kazandırılması ve geliştirilmesi eğitim sürecinde ön planda tutulması gereken önemli bir konudur. Bu kapsamda özellikle bu süreçteki kişilerin iletişim becerilerinin ne durumda olduğunun tespiti önemlidir. Bu araştırmanın amacı, lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinin belirlenmesidir. Bu kapsamda araştırma 2014-2015 öğretim yılı bahar döneminde Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesinde lisans düzeyinde eğitim gören turizm öğrencileri üzerinde yürütülmüştür. Anket yöntemi ile verilerin toplandığı araştırmaya 345 öğrenci katılmıştır. Araştırmadan çıkan sonuçlara göre, öğrencilerin iletişim becerilerinin genel olarak yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kadın öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha yüksek iletişim becerilerine sahip oldukları da araştırmada elde edilen bulgulardandır.

Anahtar Kelimeler: İletişim, İletişim becerileri, Turizm, Turizm öğrencileri.

¹ Doç. Dr., Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı **e-mail:** elbeyipelit@aku.edu.tr

² Yüksek Lisans Öğr., Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı **e-mail:** mkaracor1@gmail.com

Abstract

Today, as in every business, human resources is also very important in the labor intensive tourism sector. Providing and improving communication skills of tourism students who continue their vocational training is an important issue in the educational process. In this context, determining communication skills of the people in this process is important. The purpose of this research is to determine the graduate-level tourism students' communication skills. In this context, this research was carried out to the undergraduate level students studying at Afyon Kocatepe University Faculty of Tourism on 2014-2015 academic year spring semester. Survey method was used as a data collection method and 345 students participated to the research. According to the results of the study, students' communication skills were found to be generally high. Also according to the findings, female students have higher communication skills than male students.

Keywords: Communication, Communication skills, tourism, tourism students.

Giriş

Bireyler yaşam süreleri boyunca diğer bireylerle iletişim halindedirler. Sağlıklı sosyal ilişkiler kurabilmek, doğru anlayıp kendini ifade edebilmek için güçlü bir iletişim becerisine sahip olmak kaçınılmaz bir durumdur. Sosyal bir varlık olarak kabul edilen insan için iletişim kurmak nefes almak kadar hayati bir durumdur. Bireyler yaşamlarının her anında, diğer bireylerle sözlü, yazılı veya beden dilini kullanarak sürekli bir etkileşim içindedirler. Toplumsal yaşamda var olabilmenin yolu etkili iletişim becerilerine sahip olmaktan geçmektedir. Bireylerin sosyal ve fizyolojik ihtiyaçlarının ortaya çıkmasıyla iletişim sosyal bir süreç olarak; bütün insan toplumlarında var olmuş ve insan davranışlarının sonucu olarak var olmaya devam edecektir. İletişim, bireylerin gerek daha sosyal bir varlık olarak yaşam sürebilmeleri ve diğer bireylerle-toplumla anlaşabilmeleri açısından gerekse içinde buldukları örgüt içinde anlaşılıp kabul edilmeleri açısından rasyonel bir etkiye sahiptir. Bu bağlamda kişisel gelişimin tamamlanması, oluşabilecek iletişim çatışmalarını en aza indirmede ve bireylerin kendilerini doğru biçimde edebilmelerinde etkileyici bir faktör olmaktadır. Dolayısıyla etkili iletişim kurabilmenin ilk adımı kişisel gelişimin tamamlanmış olmasından geçmektedir. İletişim ile psikoloji arasındaki ilişki incelendiğinde bireylerin psiko-sosyal açıdan gelişim düzeylerinin toplumsal kabullenirliği arttırdığı görülmektedir. Sokrates'in "kendini bil" ifadesi bireyin kendini tanıma sanatını başarabildiği oranda, toplumsal iletişime ve kişisel doyuma felsefi bakış açısıyla hazır olduğunun kanıtıdır. Bu oluşum tamamlandığında birey diğer bireylerin sahip olduğu gibi kendini ifade özgürlüğüne sahip olduğunun farkındalığını artıracak ve birey etkili iletişime hazır duruma gelecektir. Nitekim bu oluşum aşamasında eğitim kurumlarına düşen görev oldukça fazladır. Bireyler mesleki eğitimlerini en üst düzeye getirebilmek için eğitim kurumlarına gitme ihtiyacı hissederler. Toplumun sosyokültürel yapısı incelendiğinde, üniversiteler üstlendikleri

sorumluluk ile bireyi aldığı eğitimi en faydalı biçimde tamamlamaya teşvik ederler. Ülke gelişmişlik düzeyinin eğitim seviyesi ile ilişkisi düşünüldüğünde eğitim kurumlarında verilen eğitimin oldukça mahiyet taşıdığı ifade edilebilir. Dolayısıyla donanımlı insan gücüne duyulan ihtiyacı karşılamada üniversiteler daha fazla sorumluluk almalıdır. Üniversite öğrencilerine verilen eğitim süresince iletişim becerileri ile ilgili konuların daha detaylı incelenmesi gerekmektedir. Yapılan yol gösterici araştırmalar üniversitede verilen eğitimin öğrencinin iletişim becerilerinin gelişmesine olumlu katkı yaptığını göstermektedir (Deniz ve Sümer, 2010; Baum, 2002; Rees, 2004; Hannah, 2004; Demirel vd., 2010; Aebersold, 2013). Bu anlamda geleceğe hazırlanmakta olan üniversite öğrencilerinin öğrenim süreleri içinde iletişim becerileri konusunda uzman kadrolardan eğitim almalarının gerekli ve önemli olduğu düşünülmektedir. Alınan eğitim bireylerin kendilerini ifade etme kapasitelerini arttıracaktır. Böylece öğrencilerin, gerek günlük yaşantılarında gerekse ileride sürdürecekleri meslek yaşantılarında yararlı olacak ve başarılarında önemli bir katkı sağlayacak olan iletişim becerileri konusunda farkındalık yaratmak mümkün olabilir (Erigüç vd., 2013: 4-5).

Turizm sektörünün emek yoğun yapısı göz önünde bulundurulduğunda insan kaynağının stratejik önemine bağlı olarak iletişim becerileri hizmet kalitesinin artırılması ve sektörde başarı kazanılması açısından etkileyici rol oynamaktadır. Turizm sektöründe meslek hayatına devam etmek isteyen öğrencilerin mevcut iletişim becerilerinin değerlendirilmesi ve elde edilen bulguların doğru analizlerle neticelendirilmesiyle turizm öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri ile ilgili detaylı bilgiler elde edilecektir. Turizm öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi ve elde edilen bulguların ilişkilendirilmesi ile ilgili çalışmaların azlığı (Tokmak vd., 2013) bu araştırmanın yapılmasında önemli ölçüde etken olmuş, ayrıca çalışmanın Afyon Kocatepe Üniversitesi lisans eğitimi gören turizm öğrencileri üzerine uygulanması çalışmaya bu alanda yapılan farklı bir araştırma olma özelliği kazandırmıştır. Bununla birlikte, çalışmada ilk olarak iletişim kavramı üzerinde durulmuş, iletişim becerileri ve kişilerarası iletişimin önemine dair bilgiler verilmiştir. Daha sonrasında ise turizm öğrencileri üzerine yapılan anket çalışmasının sonuçları, araştırmanın amacına uygun yöntemlerle değerlendirilmiş ve iletişim beceri düzeyleri ile turizm sektörü ilişkisi ele alınarak ilgili taraflar açısından öneriler geliştirilmiştir.

İletişim Becerileri ve Kişilerarası İlişkilerdeki Yeri

İnsanlığın ortaya çıkışından günümüze kadar insanların birbirleriyle olan etkileşim sürecinde iletişim büyük rol oynamaktadır. İnsanlar birbirlerini anlayabilmek, kendilerini ifade edebilmek için iletişim kurarlar. Bir başka ifadeyle iletişim, insanın kendi duygu ve düşüncesini, gereksinimlerini anlatma ve başkalarını anlama yolu; iki kişinin duygu, düşünce ve bilgilerini paylaşarak birbirini anlaması ile ilgili bir süreçtir (Üstün, 2005: 88-94). İletişim, insanlığın var olduğu ilk dönemlerden günümüze kadar hep vardı. Yaşamını sürdürmek zorunda olan insanlar, karşılaştıkları yaşama dair sorunları çözmek için bir şekilde ortak çalışmak ve ortak çalışma için de anlaşmak zorundaydılar. İnsanların ortak çalışma ve anlaşma ihtiyaçları tarihin her devrinde olmuş ancak her dönemde ve dünyanın farklı bölgelerinde bu ihtiyaç, değişen şekillerde karşılanmıştır. İletişim,

dünya dillerinde en çok anlamı olan sözcüklerden biridir. Dolayısıyla, iletişim kitaplarında veya iletişim konusu geçen her yerde farklı bir tanıma rastlamak mümkündür (Kırmızı, 2003: 1-2).

İletişim kavramı, Latince'deki "communis" sözcüğünden türetilmiş olan "communication" kavramının karşılığı olarak, bir ortaklığı, toplumsallaşmış olmayı, birlikteliği ve toplu halde yaşamayı içerir. Bu anlamda, iletişim sürecinin temelinde bireylerin sosyalleşmeleri yer alır. Dolayısıyla iletişim, hem bireylerarası bir süreç, hem de bireyler aracılığıyla toplumsal seviyede bir süreç olarak ifade edilebilir (Çağlar ve Kılıç, 2011: 4). İletişim her şeyden önce, insanın kendisini bir insan olarak gerçekleştirmesi ve sosyal süreçlere girmesi bakımından önemlidir. İletişim sayesinde insanlar zihinlerindeki kavram ve fikirleri açığa vurma, onları paylaşma ve etkilenme, yararlanma, yararlı olma ve başarı gösterme gibi faaliyetlerde bulunurlar (Munster, 1987: 4). Bilindiği üzere insan sosyal bir varlıktır. İş bölümü ve uzmanlaşma ekseninde kurgulanan sosyal yaşantısı, doğa ve diğer canlılara hükmetme yetisiyle birleşince insanoğlu dünyanın efendisi olmuştur. İnsanı diğer tüm canlılardan ayıran ve onu kainatın efendisi konumuna yükselten iki temel özelliği bulunmaktadır. Bu özelliklerden birisi konuşma diğeri ise düşünme yetileridir. Dolayısıyla konuşma ve düşünme yetilerinin, insanın önemli kazanımlar elde etmesini sağladığı şüphe götürmez bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır (Işık, 2004: 3). Bireyleri iletişime yönelten sayısız sebepler vardır. İletişimin toplumsal bir zorunluluk olduğu ifade edilmektedir. Gürüz ve Temel (2011) çalışmalarında, bireyleri iletişime yönelten sayısız sebepler olduğunu vurgulamış, insanların birbirleri ile etkileşim içerisinde olmalarını gerektiren eğilimleri duygusallık, aktivite, dürtüsellik, sosyallik ve var olma bilincini elde etme olarak belirli başlıklar altında toplamışlardır (Gürüz ve Temel, 2011: 54).

Bireyler başlangıçta, temel gereksinimlerini karşılamak için iletişime geçerler. Ancak daha sonra ihtiyaçlar hiyerarşisi (İmamoğlu, 2008: 1) doğrultusunda; şefkat, güvenlik, doyum ve kendini gerçekleştirme, sosyal bir varlık haline gelebilme ve kimlik kazanıp varlığını kabul ettirme düşüncesi doğrultusunda özerkleşme ihtiyacını karşılamak için iletişim kurmaya devam etmektedirler. Topluluk içinde yaşayan ve kendi dışındaki canlılarla ilişki içinde bulunan tüm varlıkların bir iletişim sistemine gereksinimleri vardır. İnsanlar, doğaları gereği ve sosyal gruplar halinde yaşama özellikleri nedeniyle tüm canlılar içinde iletişim olgusundan en etkin biçimde yararlanan canlı türüdür. İnsanlar yaşamlarının her anında sürekli iletişim kurarlar. Kurdukları iletişim bazen bilinçli bazen de farkında olmadan bilinçsizle gerçekleşmektedir. İletişim, insanların yaşamlarını sürdürebilmeleri için zorunlu olarak kullandıkları araçların başında gelmektedir. Bir bebeğin doğum anında hemşire ve annesiyle kurduğu ilk iletişimden başlayarak nefesini verdiği son ana kadar sürekli iletişim içindedir (Mısırlı, 2013: 1-2). İletişim öncelikle kişinin kendisiyle başlar. Bireyin çalışma ve sosyal yaşamında çevresiyle etkin bir şekilde iletişim kurabilmesi için sağlıklı düşünme, anlayışlı ve hoşgörü içinde olayları değerlendirebilme, empati kurabilme yetenek ve yetkinliklerine sahip olması gerekir. Bunun için kendini tanıma, anlama ve değerlendirme olgunluğuna sahip bireyin duygusal zekâsının

yüksek olması, geçmiş, şimdi ve gelecek ile ilgili düşünsel ve duygusal durum ve süreçleri objektif, tutarlı ve etkin bir şekilde değerlendirebilmektedir (Demir, 2009: 67-77). Duyguları yönetme süreci, duyguların farkında olmak, duyguları tanımak, yönlendirebilmek, ifade edebilmek, sorumluluğu alabilmek, duygulara uyum sağlayabilmek yetilerine sahip olmayı ve hedeflere ulaşmak için bunları etkin kullanabilme süreci içerisinde bireyin duygusal olgunluğu olarak değerlendirilmektedir. Dolayısıyla kişi, duygularıyla yüzleşerek dışa vurma, paylaşma ya da bastırarak ruhsal dünyasında bir değerlendirme yaparak öncelikle kendi iç dünyasında iletişim sürecini yaşamaktadır (Goleman, 2000).

İletişim çeşitleri olarak ağırlıklı olarak yazılı ve sözlü iletişimin üzerinde durulmakla birlikte Çağlar ve Kılıç (2011) iletişim çeşitlerini üçe ayırmışlardır. Bunlar yazılı, sözlü ve teknik iletişim olarak belirtilmiştir. Sözlü iletişimde ana unsur dildir. Dil aracılığıyla yapılan iletişim sözlü iletişim olarak belirtilir. Sözlü iletişim bazı kaynaklarda (Sillars, 1995) konuşma dili olarak da adlandırılabilir. Organizasyonel yapılarda en çok kullanılan ve yazılı iletişim araçlarıyla gerçekleştirilen iletişim türüne ise yazılı iletişim adı verilir. Teknik iletişim ise araştırmacılar tarafından (Çağlar ve Kılıç, 2011) teknolojik araçlarla yapılan iletişim türü olarak belirtilmektedir. Öte taraftan iletişim konusunda popüler yazarlardan birisi olan Pease (1997) ise çalışmasında beden dili üzerinde yoğunlaşmış ve insanların beden dili aracılığıyla yoğun olarak iletişim halinde bulduklarını savunmuş, beden hareketlerine yorumlar getirmiş ve bu biçimde insanların konuşmadan (sözel olmayan) karşındaki kişinin davranışlarından hareketle iletişim halinde olduklarını açıklamıştır. Korkut (1996) ise iletişim yollarının öğrenilmesinin ve öğretilmesinin önemi üzerinde durmuştur. Dolayısıyla etkili iletişim yollarının öğrenilmesinin ve öğretilmesinin de gerçekleşebileceği görülmektedir. Bu yolların öğrenilmesi ve öğretilmesi kritik bir öneme sahiptir. Zira aile içindeki kişilerle, arkadaşları ile etkili sağlıklı, doyurucu ilişkiler kurabilen kişiler kendilerinden ve yaşamdan daha fazla tat alırlar. Bütün insanların daha mutlu olmalarında iletişimin temel becerilerini kullanabilmelerinin etkisi büyüktür. Unutulmaması gereken nokta iletişimin iki taraftan oluştuğu, nitekim iki tarafın da bu becerileri etkili biçimde kullanması halinde etkili iletişime ulaşılabileceğidir. Özellikle insan ilişkileri ile ilgili alanlarda çalışanların başarısı iletişim becerilerindeki etkinliklerine bağlıdır (Korkut, 2004). Bu bağlamda iletişim becerisi gelişmiş kişilerin, hayatlarında karşılaştıkları sorunlarla daha sağlıklı başa çıkabildikleri, doyurucu ilişkiler geliştirebildikleri ve sosyal hayatlarında daha başarılı olabildiklerini söylemek mümkündür (Cüceloğlu, 2004).

Yukarıda da genel olarak sunulduğu üzere konuyla ilgili kaynaklarda (Bahar, 2006; Sillars, 1995; Şen Demir, 2011; Sezgin, 2012; Kırmızı, 2003) iletişim kavramının pek çok tanımı olduğuna rastlamak mümkün olmakla birlikte söz konusu bu tanımlar incelendiğinde, araştırmacıların ağırlıklı olarak, iletişimin sosyal bir zorunluluk olduğu üzerinde durdukları görülmektedir. İnsanoğlu var oldukça iletişim kavramının vazgeçilmez oluşu bu olguya verilen önemi daha da artırmıştır. Etkili iletişim becerilerine sahip olup bu becerileri kullanabilmek bireyin sosyal gelişimini tamamlaması için güçlü bir destekleyici olarak görülmektedir. Ayrıca iletişim becerilerini iyi kullanabilen bireylerin toplumda

daha etkin bir biçimde sosyal faaliyetlerde bulunabildikleri sonucuna varılmıştır. İletişimin öneminin vurgulanmasına rağmen bireyler çoğu zaman iletişim problemleri yaşamakta ve yanlış iletişim yolunun seçilmiş olması sonucunda kişilerarası iletişimsizlik ve çatışma meydana gelmektedir. Dökmen (2001), iletişimsizliğe neden olan sebepleri kısaca şöyle özetlemiştir "kişilerarası iletişim çatışmalarının nedenleri arasında, bilişsel, algısal, bilinçdışı süreçleri ve kişisel ihtiyaçları saydık. Bunlar, iletişim çatışmalarını ortaya çıkaran derindeki köklü nedenler olabilir. Fakat iletişim çatışmalarının, en azından bir kısmının iletişim kurmadaki bilgi eksikliğinden kaynaklandığı görüşündeyim" (Dökmen 2001: 106).

İnsan ancak ilişkileri içinde var olabilen bir yaratık olduğundan, insanların düşünebilme, düşündüğünü karşısındakine anlatabilme yeteneği, toplumsal yaşamın temelini oluşturur. İnsanoğlunun düşünce ve duyu alışverişini kısıtlamak ya da genişletmek onun yaşam biçimini değiştirir. Çağımız bu tür bir değişime, bu alışverişin genişlemesine tanık oluyor. Bu değişim, simgelerin ve mesajların yoğun bir biçimde üretilmesinden ve geniş bir alana yayılabilmesinden kaynaklanmaktadır (Cüceloğlu, 1996: 219).

İnsanlar arasındaki ilişkiler, iletişim yolu ile kurulur. İnsanlar yaşantılarını, duygularını, düşüncelerini iletişim aracılığıyla başkalarına iletirler ve diğer bireyleri iletişim yoluyla anlamaya çalışırlar. Bu bakımdan iletişim, kişiler arasında ortak bir anlam yaratmak amacıyla yapılan her türlü etkinlik ve paylaşım olarak ifade edilebilir. İnsanoğlu var olduğu andan başlayarak sorunlarını, birikimlerini, duygularını, deneyimlerini, korkularını ve ürettiği diğer kültürel öğeleri başkaları ile paylaşma gereksinimi duymuştur. İnsanların gelişimi kurulan iletişim ile paralel gelişim göstermiştir (Deniz, 2003). Kişilerarası iletişim, insan yaşamındaki temel unsurlardan biri olarak belirtilmektedir. İletişim sayesinde insanlar kendilerini ifade edebilir ve diğer bireyleri anlayabilirler. Bir bakış açısıyla iletişim, kişilerarası ilişkilerde herkesin mesajları aynı zamanda hem alıp hem verdiği, hem de yorumlayıp sonuç çıkardığı başı sonu olmayan sonsuz bir süreç olarak görülmektedir. İnsan var olduğu sürece iletişim etkin bir biçimde devam edecektir (Korkut, 1996). Bu bağlamda bireyin kendisini ifade ediş tarzı, iletişimde kullandığı beceri karşındaki bireyin duyu ve düşüncelerinde etkili olabilmektedir. Birey etkili ifade tarzı ile diğer bireyleri etkilemeyi başarabilmektedir. Kişilerarası iletişimde önemli unsurlardan bir tanesi de etkili dinleyebilme ve etkili dinletebilme olarak ifade edilmektedir. İletişimin her insanın yaşamında yadsınamaz bir payı vardır. Çünkü insanlar duyu ve düşüncelerini ifade etmekte iletişimi kullanırlar. Bireyin yaşam biçimi, kültürü, hayata bakış açısı bireyin iletişim kurmada bakış açısını etkileyen önemli unsurlardan birkaç tanesidir. Oskay (1999)'a göre "iletişim insanın varlık sürdürme biçiminin bir ürünü ve insanın varlık sürdürme biçimindeki gelişmelere göre değişimlere uğrayan insana özgü bir olgudur. Doğal çevresi araç-gereçleri, üretim süreçlerindeki insan ile insan arasındaki ilişkiler, bu ilişkiler, bu ilişkilerde farklılaşmaları tarafların gözünde haklılaştıran değerler sistemi ise insanın toplumsal hayat tarzını oluşturur. Bunun mayası iletişimdir. Sosyal bir varlık olan insan her dönemde başka insanlarla iletişim kurma ihtiyacı duymuştur. Kişilerarası iletişim iki kişinin birbirinin varlığını fark ettiği andan itibaren

başlamaktadır. İlla konuşmak gerekli değildir. Birbirini süzmek ya da bakışlarını kaçırmaya çalışmakta bir iletişimdir. Kişilerarası iletişimin kaynağını insanlar oluşturmaktadır (Dökmen, 2004). Kişilerarası iletişim tek yönlü değil çift yönlü bir iletişimdir. İki kişi karşılıklı olarak ürettikleri anlamlı iletileri, belirli kanallar aracılığıyla birbirlerine iletmekte ve bunları algılayıp yorumlayarak süreci devam ettirmektedirler. Kişilerarası iletişimde karşı tarafa sadece sözlü mesajlar değil sözsüz mesajlarda iletebilmektedir. Ses tonu, jestler, mimikler, durulan mesafe de alıcıya birçok şey ifade edebilmektedir (Vural, 2009).

İletişimin oldukça zor ve beceri gerektiren bir özellik taşımakta olup, türlü nedenlerle iletişimde meydana gelen kopukluklar, insan ilişkilerini olumsuz yönde etkiler. İletişimde kopukluklara yol açan nedenlerin bazısı, farkında olarak, bazısı da farkında olmadan yapılan davranışların sonucudur (Cüceloğlu, 1996: 167). Kişilerarası ilişkilerde çok önemli olan iletişim becerileri en yakın olarak bireylerin etkili dinleme ve etkili tepki verme becerileri olarak özetlenebilmektedir. Bu iki becerinin uygun soru sorma, özetleme yapma, söylenenleri başka sözcüklerle tekrarlama konuşanın davranışlarını, sözlerini ve duygularını tanımlama ve uygun biçimde yansıtma, mesajı anlayıp anlamadığını sınama, etkili geri bildirim verme gibi becerileri gerektirdiği ifade edilmektedir (Korkut, 1999). İletişim becerileri sözel olan ve olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme biçiminde özetlenebilmektedir (Baker ve Shaw, 1987; Egan, 1994). İletişim becerilerinin doğuştan ve sezgi yoluyla gerçekleştiğini düşünenler olsa da pek çok çalışma iletişim tekniklerinin çoğu öğesinin öğrenilebilir ve öğretilebilir özellikler içerdiğini göstermektedir (Buckman, 2001; Egan, 1994). İletişim becerilerinin ne tür beceriler içerdiğine ilişkin görüşler farklılıklar gösterebilmektedir. Bunlardan birisinde iletişim becerilerinin sözel, sese dayalı, bedensel, dokunsal, hareket içeren mesajları ve bu mesajların çeşitli karışımlarını içerdiği ifade edilmektedir. İletişim becerileri dinleme, başkalarının açısından bakabilme yoluyla karşı tarafı anlamayı, konuşarak ya da sözsüz iletişimle de karşısındakine mesaj gönderebilmeyi sağlamaktadır. İletişim becerileri etkin olarak kullanılmadığında karşı tarafı etkili olarak dinleyememe, onu değer yargıları veya dünya görüşüne göre algılayamama, sürekli ya da çok konuşma, sözsüz iletişimi doğru ve yerinde kullanamama gibi sorunlar yaşanabilmektedir. Bu becerilerin herhangi birinde ya da bazılarında sorun yaşanması durumunda ise iletişimin başarılı ve sağlıklı olması engellenmektedir (Kurtyılmaz, 2005).

İletişim becerisi, "kişinin gönderdiği mesajları doğru bir biçimde kodlaması ve iletmesi, aldığı mesajları hatasız şekilde anlamlandırmasına yarayan etkili tepki verme ve etkin dinleme becerilerini tümüdür" (Deniz, 2003: 8). İletişim başarısının temelinde kişilik yapısının olduğu unutulmamalıdır. Özellikle işbirliğine yatkın, paylaşımcı, sorunlara çözüm arayan ve kendine güvenen kişilik yapısı önemlidir. İletişimde başarısız olanlar ise kendilerine güveni olmayan, davranışlarında başkalarından onaylanmayı bekleyen kişilerdir (Bilen, 2004). İletişim becerisi; sosyal iletişim, sosyal etkileşim ve kişilerarası iletişimi içerir. İletişim, kişinin kendi düşüncelerini başkalarına dayatması anlamına gelmemelidir. Çünkü iletişim becerisi dayatmaya dayanmaz, aksine olaylara ve

kişilere esneklik sağlar. Beceri sözcüğü, ilgili alanda yeterlilik, uzmanlık anlamlarına karşılık gelmekte, bu nedenle de iletişim becerisinin de yeterlilik ve uzmanlık gerektirdiği unutulmamalıdır. Bir süreç olan iletişim becerisi, öncelikle dinleme, karşılıklı konuşma, birbirine saygılı davranma, diğer kişileri anlamaya çalışma, takdir edilme gibi özellikler içerir (Kılıcıgil vd., 2009). Bu bağlamda söz konusu bu beceri ve yeterlilikler kişilerin mesleki hayatlarına da yansiyacak olup, özellikle mesleki hayata hazırlanmanın temelini oluşturan eğitim sürecinde (özellikle üniversite eğitimi döneminde) söz konusu bu beceri ve yeterliliklerin geliştirilmesine yönelik çabalar büyük önem taşımaktadır. Özellikle yapısı gereği emek-yoğun bir özellik taşıyan turizm sektöründe çalışacak olan yani bu yönde bir üniversite eğitimi alan öğrencilerin, insan ilişkileri ve müşteri ilişkileri bakımından iletişim süreçlerini çok iyi içselleştirmeleri, gerek kişisel açıdan onlara, gerekse örgütsel başarı bakımından bu alanda faaliyette bulunan işletmelere önemli ölçüde katkılar sağlayacaktır. Bu kapsamda çalışmanın ilerleyen bölümünde özellikle turizm sektörü ve bu bağlamda örgütsel ortamda iletişim becerilerinin ne denli önemli olduğuna yönelik bilgiler sunulması faydalı görülmektedir.

Turizmde ve Örgütsel Yaşamda İletişim Becerilerinin Rolü

İletişim insan hayatının her evresinde varlığını hissettirmektedir. Birey eğitim hayatı, iş hayatı, sosyal hayatı ve kendisiyle baş başa geçirdiği zaman dilimleri içinde iletişim olgusuna sürekli ihtiyaç duymaktadır. İletişimin toplumsal bir zorunluluk olduğu göz önüne alındığında, özellikle sosyal faaliyetler içinde bireyi ayırt edici bir nitelik olduğu ifade edilebilir. Bu bağlamda iletişim bireyin çalışma hayatına yön verici temel etkenlerden birisidir. Birey çalışma yaşantısı içinde bağlı bulunduğu örgütün diğer bireyleri ile iletişim aracılığıyla örgütsel faaliyetlerine yön verebilmektedir. İletişim sanatı gelişmiş bireylerin örgüt içinde diğer bireylerle duygu, düşünce vb aktarımı sırasında örgütsel eylemlere ket vurucu sonuçlarla baş başa kalma olasılıkları iletişim duygusu gelişmemiş diğer bireylerle mukayese edildiğinde daha düşük bir sayısal oran görülmektedir. Bu açıdan örgütler için iletişim olgusu büyük önem taşımaktadır. Örgütsel iletişim, örgütün işleyişini sağlamak ve örgütü hedeflerine ulaştırmak amacıyla, gerek örgütü oluşturan çeşitli bölüm ve ögeler, gerekse örgüt ile çevresi arasında girilen devamlı bir bilgi ve düşünce alışverişine ve gerekli ilişkilerin kurulmasına olanak tanıyan toplumsal bir süreçtir (Sabuncuoğlu, 2003: 74). Örgütlerin amaçlarına ulaşabilmeleri bu sürece bağlıdır. Bu yüzden, örgütsel iletişim, yönetimin temel fonksiyonlarından biridir denilebilir. Örgütlerin belirlenen amaçlarını gerçekleştirebilmeleri için, örgüt unsurları bu amaç doğrultusunda bir araya gelmelidir. Bu ise, yönetimin örgütlenme fonksiyonu ile gerçekleştirilir. Örgütlenme ve koordinasyon fonksiyonunun gerçekleşmesi ise iletişime bağlıdır (Atak, 2005: 60). Örgütün temel ögesi insandır. Örgüt içerisindeki kişiler arasında işbirliğinin gerçekleşebilmesi iletişime bağlıdır (Bakan ve Büyükmeşe, 2004). Örgütsel iletişim, örgütte, günlük faaliyetlerin yürütülmesini sağlamak ve örgütsel amaçları gerçekleştirebilmek için, hem örgütün unsurları arasında (iç çevre) hem de örgüt dış çevre arasında, bilgi ve düşünce alışverişidir (Tutar, 2003). İletişim örgütü bir arada tutan, örgütün birliğini sağlayan ve örgüt için

büyük öneme sahip olan bir unsurdur. Örgütlerde etkin iletişim ancak çift yönlü iletişimin kurulması ile mümkün olabilecektir. Örgütler öncelikle kendi iç iletişimlerini düzene koymalı sonra dış çevreyle iletişim kurmalıdır. Örgüt faaliyetlerinin başarısında dış çevreyle iyi ve düzenli bir iletişim sisteminin kurulmuş olması önemli bir rol oynar. İletişimin uzmanlık gerektirmesi kadar sistemli bir şekilde etkin olarak yapılması da önemlidir. Örgütlerde iletişim çift yönlü işleyen bir süreçtir. Hem işletme içine hem de işletme dışına doğru giden bir bilgi akışı ve onların değerlendirmelerini içeren bilgilerin işletmeye doğru akışı şeklinde işleyen bir iletişim söz konusudur. Böylece örgütler iç ve dış çevrelerinden gelen değerlendirmeler doğrultusunda gerekli durumlarda gerekli değişiklikleri zamanında yapabilmektedir (Demir, 2011: 63). İletişim sürecinin istenilen düzeyde işlemesi hem örgüt içinde, hem de örgüt dışında bilginin paylaşılmasını olanaklı hale getirir. Örgüt içi bilgiler genelde, organizasyonun; misyonunu, stratejisini, amaçlarını ve fonksiyonlarını ve politikalarını içerir. Örgütsel iletişimde geri bildirim, örgüt çalışanlarının işlerindeki performans ve iş kaliteleri hakkında bilgi sağlamada oldukça faydalı veriler içerir (Pelit vd., 2003: 89).

Günümüz dünyasında çalışma yaşantısı, insan yaşamının büyük ve önemli bir bölümünü kapsamaktadır. Çalışma yaşantısı, insan davranışını etkilemektedir. Bunun aksi de geçerlidir. Bireyin sahip olduğu bilgi, beceri ve yeteneklerle işe yönelik olarak sergilediği her türlü davranış da çalışma yaşamını etkilemektedir. İnsan yaşamının bütününde görece böylesine büyük bir zaman dilimini kapsayan çalışma yaşantısında başarı ve doyum sağlanması için bireyin sahip olduğu bilgi, beceri ve yetenekler, kişilik özellikleri ve ilgilerinin seçtiği mesleğe uygunluğu önem taşımaktadır (Toy, 2007). Her meslek alanının taşıması gereken farklı bilgi, beceri ve yetenekler vardır. Hemen hemen bütün meslek dalları için önem taşıyan becerilerden biri de iletişim becerileri olarak ifade edilmektedir. Her meslek alanı belirli bir düzeyde iletişim becerisi gerektirmektedir. Bu bağlamda insan ilişkilerinin ön planda olduğu işlerde iletişim becerileri daha önemli olarak değerlendirilmektedir. Öte yandan beşeri ilişkilerin yoğun olarak yaşanmadığı teknik beceriye dayalı işlerde iletişim becerilerinin o derece önem taşımadığı ifade edilebilir.

İletişim faaliyetlerinde iletişim becerileri, özellikle başkalarını doğru anlamada, onların duygu ve düşünceleri ile özdeşleşerek değişik açılardan bakma yetisini kazanmada önem taşır. İletişim becerileri etkin anlamada bireye fayda sağladığı gibi bireyin kendini ifade etmesinde ve doğru anlaşılıp, doğru mesajların doğru kanallar seçilerek iletilmesinde de büyük rol oynar. İletişim becerileri, insan yaşamını her yönden etkiler. Bireyin iş yaşamında, diğer insanlarla olan etkileşiminde ve ilişkilerinde, iletişim becerileri sosyal yaşamda olduğu kadar önemlidir. Tüm meslek gruplarında belli düzeyde iletişim becerileri gerekmektedir. Bazı mesleklerde iletişim becerileri çok daha önemlidir. Çünkü bu mesleklerin icraatları daha çok insan ilişkilerine dayanmaktadır (Dilekman vd., 2008; 225).

Çevik (2011) çalışmasında öğrencilerin eğitim hayatında iletişim becerilerini kazanmaları gerektiğini vurgulamıştır. Öğrencilerin iletişim becerileri

kazanmaları gerek ailevi yaşantılarında gerekse eğitim hayatı sonrasında girecekleri mesleki yaşamlarında katkı sağlamaktadır. Kendini ifade edebilme, etkili anlatabilme, anlama ve dinleme gibi yetilere sahip bireyler çalışma hayatlarında karşılaştıkları sorunlara etkili çözüm üretebileceklerdir (Çevik, 2011).

Günlü (2001) çalışmasında iletişim becerileri ile turizm işletmeleri arasındaki ilişkiyi vurgulamış ve emek yoğun, beşeri ilişkilerin ön planda yaşandığı dinamik bir yapıya sahip olan turizm işletmeciliğinde iletişim becerilerinin etkin bir biçimde kullanılmasıyla müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesinin artacağı üzerinde durmuştur. Turizm sektörü insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı bir sektördür. Bu bağlamda personelin kendi arasında ve personelin müşteri ile olan iletişim süreci işletme açısından örgütsel başarının sağlanması için önem taşımaktadır (Günlü, 2001). Nitekim bu durum hizmet ağırlıklı olarak faaliyette bulunan turizm işletmeleri açısından da öneme sahiptir. Turizm sektörü beşeri ilişkilerin önem taşıdığı emek-yoğun bir sektördür. Bu bağlamda sektör çalışanları iletişim faaliyetlerine yoğun bir biçimde katılım sağlamaktadırlar. Turizm işletmelerinde gerek yönetici, gerekse işgören pozisyonunda çalışanların başarılı bir iletişim yeteneğine sahip olması, hem iç hedef kitle hem de dış hedef kitle ilişkilerini ve bunun sonucunda örgütsel performanslarını olumlu yönde etkiler. İletişim, o kadar önemlidir ki, sadece işletme sahibine, yöneticiye, iş arkadaşına vb. diğer ilişki halinde bulunan herkese duyulan sevgi ve saygı nedeniyle işgören doyumu ve müşteri memnuniyeti sağlanabilir. Turizm işletmelerinde her şey sadece uygun fiyat ya da iyi bir servis mi? ya da işgörene ödenen yüksek ücret midir? sorularının yanıtı "hayır" olacaktır. Bunlardan daha önemli etkenleri; müşteriler açısından "alışkanlıklar, mekanın yeri, konumu, güvenilirliği, imaj vb." işgören açısından "onlara verilen değer, onlarla birlikte olma, fikirlerine önem verme, çalışma şartları, beklenti ve isteklerinin karşılanması vb." gibi sıralamak mümkündür. Tüm bunlar işgören ve turistlerin davranışlarında belirleyici rol oynamaktadır. Ancak bunların içinde en önemlisi güler yüzlü bir ilişki ve etkin bir iletişimdir. Dünyanın en ünlü ve en büyük turizm işletmesi olsanız bile iç ve dış hedef kitlelerle iyi bir iletişim kuramıyorsanız örgütsel performansınız istenilen düzeyde olmayacaktır (Demir, 2011: 71-72). Tokmak vd. (2013) konuyla ilgili çalışmalarında, turizm sektöründe insan kaynağının stratejik önemine bağlı olarak çalışanların kişilik özelliklerinin ve bunun yanında iletişim becerilerinin gerek bireysel performanslarında gerekse buna bağlı olarak çalıştıkları örgütün performansında önemli yer tutacağı üzerinde durmuşlardır.

Çetinkaya ve Alparşlan (2011) çalışmalarında, duygusal zeka ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bu bağlamda duygusal zekanın iletişim becerileri üzerindeki etkisi anlamlı tespit edilmiştir. Kişilerin özel yaşamlarında önemli bir yer alan duygular, geleneksel bir yaklaşımla iş yaşamında pek dikkate değer bulunmamış ve üzerinde durulmamıştır. Ancak değişen ve gelişen çalışma şartlarında duygusal zekasını kullanan, diğer bir ifade ile kendini tanıyan, duygularını tanıyan ve yönetebilen, diğer bireylerin duygularına, istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilen yöneticiler ve çalışanlar

işyerlerinde güvene dayalı ilişkiler kurabilmişler ve örgüt başarısına katkı sağlamışlardır (Çetinkaya ve Alparslan, 2011).

Turizm işletmelerinin öncelikli hedefinin misafir memnuniyeti olduğu bilindiği üzere insan kaynağının iletişim beceri düzeyinin taşıdığı önem işletme geleceği açısından hayati önem taşımaktadır. Turizm sektörü işgörenlerinin kendilerini ifade yetileri ve kişilerarası iletişimde anlama yetileri güçlü olmak zorundadır. Sektörün emek yoğun ve hizmet ağırlıkta bir çalışma sahası olduğundan dolayı insan kaynağının örgüt için yapacağı etkinin payı yadsınamaz. İşletmeler bu etkiyi kendi lehlerine çevirmek için stratejik insan kaynağı temin edilmesi doğrultusunda en iyi fayda sağlayacak işgöreni örgüte kazandırma çabası içinde olacaklardır. Bu bağlamda turizm sektörü içinde iletişim sürekli ve yoğun olarak varlığını hissettirmektedir. İşletme kendisine getiri sağlayan tüketicilerine en iyi hizmeti sunmak isteyecek onların taleplerine en hızlı ve en doğru cevabı vermeyi hedef olarak belirleyecektir. Nitekim bu noktada işletme ile tüketici arasında aracı görevi gören işgörene büyük sorumluluk düşmektedir. İşgören bu etkileşimi sağlayabilmek için her tüketici talebini değerlendirmeye almak durumunda kalacaktır. Üzerine düşen bu sorumluluğun bilincinde olan ve iletişim beceri düzeyi yüksek bir işgören örgüt içinde her zaman ön planda olmayı başaracaktır. Turizm sektöründe kariyer hedefleyen ve bu amaçla bu alanda eğitim alan üniversite öğrencileri açısından da düşünüldüğünde iletişim beceri düzeyinin yüksek olması vazgeçilmez unsurlardan birisidir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda turizm sektöründe bu mesleği yapacak kişilerin iletişim becerilerinin eğitim süreleri içinde değerlendirilmesi ve bu doğrultuda elde edilen bulgulara dayanarak gerekli önerilerin geliştirilmesi önem taşımaktadır.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, Afyon Kocatepe Üniversitesi'nde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerileri düzeylerinin belirlenmesidir. Bu kapsamda araştırmada şu sorulara yanıt aranmıştır:

- Turizm alanında lisans düzeyinde eğitim alan öğrencilerin iletişim beceri düzeyleri nedir?
- Öğrencilerin iletişim beceri düzeyleri bazı bireysel özelliklerine (cinsiyet, yaş, öğrenim düzeyi (sınıf), akademik not ortalaması, öğrencinin ekonomik gelir düzeyi, barınma yeri, aile ikametgah yeri, öğrenim gördüğü lise) göre farklılık göstermekte midir?

Turizm işletmelerinde beşeri ilişkilerin yoğun olarak kullanılması dolayısıyla sektörde faaliyet gösteren işgörenlerin iletişim beceri düzeyleri işletmeler bazında hizmet kalitesine belirgin derecede etkiye sahiptir. Dolayısıyla sektörde faaliyet göstermeye hazırlanan turizm öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin belirlenmesi önem taşımaktadır. Afyon Kocatepe Üniversitesinde lisans eğitimi gören turizm öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin belirlenmesine yönelik daha önce herhangi bir çalışma yapılmamıştır. Araştırma

bu açıdan farklı bir özellik taşımaktadır. Ayrıca turizm öğrencilerinin belirlenen bulgular sonucunda iletişim beceri düzeyleri bilgisi elde edilerek, belirlenen/belirlenecek eksikliklerin giderilmesine dönük ilgili taraflara (okul yönetimi, öğrenci, öğretim elamanları vb.) da öneriler getirilmesi mümkün olabilecektir.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada, Afyon Kocatepe Üniversitesi'nde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim beceri düzeylerinin belirlenmesinde anket tekniğinden yararlanılmıştır. Söz konusu anket, iki bölümden oluşturulmuştur. İlk bölümde öğrencilerin bazı kişisel bilgilerinin tespiti amacıyla 8 (öğrencilerin cinsiyet, yaş, öğrenim gördüğü sınıf, ailenin ikametgah yeri, akademik not ortalaması, aylık ortalama harcama, barınma durumu, okuduğu lise) soru yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde, turizm öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin tespitinde "İletişim Becerileri Envanteri" kullanılmıştır. İletişim Becerileri Envanteri (İBE), üniversite öğrencilerinin sahip oldukları iletişim beceri düzeylerini değerlendirmek amacıyla Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen 5'li Likert tipi bir ölçektir. Ölçek 1) hiçbir zaman, 2) nadiren, 3) bazen, 4) genellikle, 5) her zaman biçiminde sıralanmıştır. İlgili ölçek bilişsel (13), duygusal (14) ve davranışsal (14) olmak üzere toplam üç boyuttan oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan "İletişim Becerileri Envanteri" konuyla ilgili bir çok çalışmada da ((Bingöl ve Demir, 2011; Tutuk vd., 2002; Gaskar ve Özyazıcıoğlu, 2014 vb.) kullanılmış ve genelde ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik düzeyleri -alfa iç tutarlılık katsayıları- yüksek (0,70-0,90 arası) çıkmıştır. Nitelik yapılan bu araştırmada da Cronbach Alpha katsayısı gerek ölçeğin boyutları, gerekse genel itibari ile yüksek sayılabilecek bir değerde çıkmıştır. Ölçeğe ilişkin yapılan güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1: Anketin Kapsadığı Boyutlar ve Geneline İlişkin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Faktörler (Boyutlar)	İfade Sayısı	Varyans Oranı (%)	Cronbach's Alfa
Bilişsel (Zihinzel) İletişim Becerileri	14	24,739	0,80
Duygusal (Duyuşsal) İletişim Becerileri	13	19,618	0,78
Davranışsal İletişim Becerileri	14	13,584	0,82
Genel	41	57,941	0,91

Tablo 1'de ölçeğe ilişkin yapılan "Güvenirlik Analizi" sonuçları, özellikle sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen araştırmalar için güvenilir sonuçlar olarak kabul edilebilir. Çünkü araştırmalarda Cronbach Alpha katsayısı kullanılarak temel alınan güvenilirlik analizlerinde, söz konusu bu katsayıların, ölçek türünden türüne göre değişse de, sosyal bilimlerde 0,60'ın üzerinde olması, kullanılan ölçeğin güvenilirliğine ilişkin bir kanıt sayılmaktadır (Morgan, 2004: 124). Bu kapsamda, bu araştırmada kullanılan ölçeklerin, gerek her bir boyutuna gerekse geneline ilişkin güvenilirlik katsayıları, belirtilen bu oranın üzerinde olması, ölçeğin güvenilir olduğu (Sekaran, 2003; Şencan, 2005) şeklinde yorumlanabilir. Açıklayıcı faktör

analizine göre bilişsel iletişim boyutu toplam varyansın % 24,739'unu, duygusal iletişim boyutu toplam varyansın % 19,618'ini, davranışsal iletişim boyutu toplam varyansın % 13,584'ünü açıklarken, bu üç boyut toplam varyansın % 57,941'ini açıklamaktadır.

Araştırmanın evrenini Afyon Kocatepe Üniversitesi'nde lisans düzeyinde turizm eğitimi almakta olan öğrenciler oluşturmaktadır. Bu çerçevede ilgili birim öğrenci işlerinden elde edilen bilgiler doğrultusunda öğrenci sayısı (815) tespit edilmiş ve bu doğrultuda öğrencilerin devam ettikleri sınıf sayısına göre (65'i hazırlık, 33'ü birinci sınıf, 107'si ikinci sınıf, 71'i üçüncü sınıf, 69'u 4.sınıf) oranlanmak üzere tabakalı örnekleme yöntemine göre seçilen öğrencilere uygulanan toplam 345 anket analize tabi tutulmuştur. Anket uygulanırken öğrencilerle görüşülmüş ve bizzat açıklamalar yapılmış bundan dolayı anketlerde herhangi bir yanlış doldurma ve eksik bir veri olmamıştır. Araştırmada ankete yanıt veren turizm öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin yüzde, frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilerek yorumlanmıştır. Turizm öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin bazı bireysel özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğinin tespitinde Kolmogorov Smirnov testine göre veriler normal dağılım gösterdiği için iki faktörlü değişkenler için (cinsiyet) t testi, ikiden fazla değişkenler için (yaş, öğrenim düzeyi (sınıf), akademik not ortalaması, öğrencinin ekonomik gelir düzeyi, barınma yeri, aile ikametgah yeri, öğrenim gördüğü lise) tek faktörlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Sonuçlar araştırmanın amacı doğrultusunda yorumlanarak konuyla ilgili öneriler geliştirilmiştir

Bulgular ve Tartışma

Tablo 2'de katılımcıların bazı bireysel özelliklerine ilişkin yüzde ve frekans dağılımları yer almaktadır. Tablo 2'ye göre ankete katılan turizm öğrencilerinin %52,5'i kadın, %47,5'i erkek olup; %15,9'u 20 ve/veya altı, %81,4'ü 21-25, %2,6'sı ise 26 ve/veya yaş grubu aralığındadır. Öğrencilerin %18,8'i hazırlık, %9,6'sı 1.sınıf, %31'i 2.sınıf, %20,6'sı 3.sınıf, %20'si 4.sınıf aralığındadır. Turizm öğrencilerinin akademik ortalamaları incelendiğinde %2'si 1.00-1.49, %9'u 1.50-1.99, %24,3'ü 2.00-2.49, %30,7'si 2.50-2.99, %13,6'sı 3.00-3.49, %6,4'ü 3.50-4.00 bulguları elde edilmiştir. Araştırmaya katılan öğrencilerin aylık harcama durumları %20,9'u 0-300 tl, %38,8'i 301-599 tl, %20,3'ü 600-899 TL, %12,8'i 900-1199 TL, %7,2'si 1200 TL ve üzeri olarak belirlenmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların Bazı Bireysel Özelliklerine İlişkin Yüzde Frekans Dağılımı

Kişisel Bilgiler (n=345)		f	%	Kişisel Bilgiler (n=345)		f	%
Cinsiyet	Kadın	181	52,5	Aile İkametgah Durumu	Şehir merkezi	210	60,9
	Erkek	164	47,5		İlçe merkezi	97	28,1
Yaş	20-ve/veya altı	55	15,9	Aylık Harcama	Köy	37	10,7
	21-25	281	81,4		0-300tl	72	20,9
	26 ve/veya üstü	9	2,6		301-599	134	38,8

Sınıf	Hazırlık	65	18,8	(TL)	600-899	70	20,3
	1.sınıf	33	9,6		900-1199	44	12,8
	2.sınıf	107	31,0		1200veüzeri	25	7,2
	3.sınıf	71	20,6	Üniversite Barınma Durumu	Evde tek başına	34	9,9
	4.sınıf	69	20,0		Evde arkadaşlarla	124	35,9
Genel Akademik Ortalama	1.00-1.49	7	2,0		Devlet yurdunda	87	25,2
	1.50-1.99	31	9,0		Özel yurttta	100	29,0
	2.00-2.49	84	24,3	Lise	Düz lise	133	38,6
	2.50-2.99	106	30,7		Turizm lisesi	73	21,2
	3.00-.3.49	47	13,6		Diğer	139	40,3
	3.50-4.00	22	6,4				

Tablo 3’de katılımcıların iletişim düzeylerine ilişkin yanıtlarının yüzde, frekans dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerine yer verilmiştir. Tablo 3’teki bulgulara göre öğrencilerin bilişsel boyuttaki iletişim beceri düzeylerindeki “insanları anlamaya çalışırım” ifadesine katılımcıların; %1,4’ü hiçbir zaman, %0,9’u nadiren, %7,8’i bazen, %41,7’si genellikle, %48,1’i her zaman yanıtını vermiş olduğu görülmektedir. Turizm öğrencilerinin “insanları anlamaya çalışırım” ifadesine verdikleri cevapların aritmetik ortalaması diğer ifadelere oranla yüksek (4,34) çıkmıştır. Söz konusu veriyle ilgili elde edilen bulgular neticesinde turizm öğrencilerinin insanları anlamaya yönelik göstermiş oldukları çabanın fazla olduğu ve sektörün emek yoğun yapısı ve insan ilişkilerinin yoğun olduğu düşünüldüğünde elde edilen sonucun sektörde meslek hayatlarına devam etmeyi planlayan öğrenciler için fayda getirici bir unsur olacağı ifade edilebilir.

Tablo 3: Katılımcıların İletişim Düzeylerine İlişkin Yanıtlarının Yüzde, Frekans Dağılımları ile Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Boyutlar	İfadeler	Hiçbir Zaman		Nadiren		Bazen		Genellikle		Her Zaman		\bar{X}	s.s.
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
BİLİŞSEL	İnsanları anlamaya çalışırım.	5	1,4	3	0,9	27	7,8	144	41,7	166	48,1	4,34	0,79
	Düşüncelerimi başkalarına tam olarak rahatlıkla iletebilirim (iletmede zorluk çekmem).	3	0,9	21	6,1	78	22,6	142	41,2	101	29,3	3,92	0,92
	Dikkatimi karşımdakinin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim.	1	0,3	17	4,9	88	25,5	167	48,4	72	20,9	3,85	0,82
	Eleştirilerimi karşımdaki kişiyi incitmeden iletirim.	9	2,6	24	7,0	69	20,0	136	39,4	107	31,0	3,89	1,01
	Karımdaki kişiyle aynı görüşü paylaşmasam bile fikrine saygı duyarım.	4	1,2	18	5,2	46	13,3	114	33,0	163	47,2	4,20	0,94
	Karımdaki kişinin konuşmaya ve dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.	3	0,9	5	1,4	52	15,1	162	47,0	121	35,1	4,15	0,79
	Dinleyen anlamaz gördüğünde, iletmek istediklerimi tekrarlar, yeni kelimelerle ifade eder, özetlerim.	31	9,0	42	12,2	82	23,8	115	33,3	75	21,7	3,47	1,22
	Yanlış tutum ve davranışlarını kolaylıkla kabul ederim.	26	7,5	35	10,1	88	25,5	141	40,9	55	15,9	3,48	1,11
	Karımdaki kişinin bana ters düşen duygu ve düşüncelerini yargılamaktan kaçınırım.	22	6,4	44	12,8	99	28,7	124	35,9	56	16,2	3,43	1,10
	İletişim kurduğum kişinin eğer varsa sorununu anlamaya çalışırım.	3	0,9	8	2,3	43	12,5	162	47,0	128	37,1	4,17	0,80
	Başkaları ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapmaktan kaçınırım.	12	3,5	24	7,0	65	18,8	153	44,3	91	26,4	3,83	1,01
	Öneride bulunduğum kişinin öneriye açık olup olmadığına dikkat ederim.	7	2,0	18	5,2	61	17,7	158	45,8	101	29,3	3,95	0,93
	Kendimi karşımdaki kişinin yerine koyarak, duygu ve düşünceleri anlamaya çalışırım.	5	1,4	14	4,1	49	14,2	148	42,9	129	37,4	4,11	0,90
DUYGUSAL	Eleştirilere açığım.	11	3,2	23	6,7	78	22,6	131	38,0	102	29,6	3,84	1,03
	Karımdaki kişiyi dinlerken ona odaklanırım.	1	0,3	11	3,2	53	15,4	157	45,5	122	35,4	4,13	0,81
	İnsanları dinlerken sıkılganlık göstermem.	5	1,4	17	4,9	67	19,4	149	43,2	106	30,7	3,97	0,92
	İnsanlara güvenirim.	40	11,6	69	20,0	103	29,9	78	22,6	53	15,4	3,10	1,23
	Karşı cinsten biriyle iletişim kurduğumda rahatsızlık duymam.	8	2,3	23	6,7	90	26,1	127	36,8	97	28,1	3,82	0,1

	Gerektiğinde özür dilerim.	6	1,7	19	5,5	53	15,4	111	32,2	156	45,2	4,14	0,99
	Çevremdeki insanlara karşı ilgisizlik göstermem.	3	0,9	9	2,6	72	20,9	158	45,8	103	29,9	4,01	0,84
	Çoğunlukla duygularımdan eminimdir.	5	1,4	27	7,8	76	22,0	149	43,2	88	25,5	3,83	0,95
	İletişim kurduğum kimse tarafından anlaşılmaktan mutluluk duyarım.	1	0,3	12	3,5	29	8,4	107	31,0	196	56,8	4,41	0,81
	Karşımdaki kişiye güvenmek beni mutlu eder.	2	0,6	14	4,1	49	14,2	108	31,3	172	49,9	4,26	0,89
	Her insanı olumlu beklentilerle karşılarım.	6	1,7	22	6,4	103	29,9	127	36,8	87	25,2	3,77	0,96
	İletişim kurduğum kimselerden, bir şeyler alır ve onlara da bir şeyler verdiğimi hissederim.	-	-	18	5,2	76	22,0	180	52,2	71	20,6	3,88	0,79
	Beni rahatsız eden duygularımı iletmekte sıkıntı çekmem.	11	3,2	37	10,7	87	25,2	126	36,5	84	24,3	3,68	1,06
	İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissederim.	4	1,2	18	5,2	84	24,3	163	47,2	76	22,0	3,84	0,87
DAVRANIŞSAL	İletişimde bulunduğum insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim.	4	1,2	17	4,9	68	19,7	163	47,2	93	27,0	3,94	0,88
	Konuşurken, etkili bir göz iletişimi kurabilirim.	7	2,0	16	4,6	69	20,0	135	39,1	118	34,2	3,99	0,96
	Kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırırım,	1	0,3	16	4,6	62	18,0	155	44,9	109	31,6	4,03	0,85
	Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm.	2	0,6	10	2,9	42	12,2	158	45,8	133	38,6	4,19	0,81
	Başkaları konuşurken sabırsızlanmam, onların sözünü kesmem.	1	0,3	24	7,0	63	18,3	150	43,5	107	31,0	3,98	0,90
	Konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.	9	2,6	29	8,4	93	27,0	143	41,4	71	20,6	3,69	0,98
	Konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım.	6	1,7	15	4,3	75	21,7	156	45,2	91	26,4	3,91	0,91
	İletişimde bulunduğum kişinin yüzüne bakarım.	6	1,7	13	3,8	45	13,0	129	37,4	152	44,1	4,18	0,93
	Dinlediğim kişiyi daha iyi anlamak için sorular yöneltilirim.	4	1,2	18	5,2	62	18,0	160	46,4	101	29,3	3,97	0,89
	İnsanlarla görüşürken, bilerek onları rahatlatarak şeyler yaparım.	6	1,7	15	4,3	94	27,2	157	45,5	73	21,2	3,80	0,89
	Dinlerken, karşımdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösteririm.	7	2,0	15	4,3	56	16,2	160	46,4	107	31,0	4,00	0,92
	Küs olduğum birisiyle barışmak istediğimde ilk adımı atarım (atmaktan çekinmem).	37	10,7	43	12,5	92	26,7	100	29,0	73	21,2	3,37	1,25
	Ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim.	6	1,7	19	5,5	76	22,0	152	44,1	92	26,7	3,88	0,93
	İnsanlara cevaplamada zorlanacakları ani sorular yöneltmekten kaçınırım.	23	6,7	32	9,3	98	28,4	128	37,1	62	18,0	3,51	1,10

Ankete katılan öğrencilerin bilişsel boyuttaki "düşüncelerimi başkalarına tam olarak rahatlıkla iletebilirim" ifadesine %0,9'u hiçbir zaman, %6,1'i nadiren, %22,6'sı bazen, %41,2'si genellikle, %29,3'ü her zaman şeklinde cevap verdikleri tespit edilmiştir. Bilişsel boyuttaki ilgili anket sorusunun aritmetik ortalama değeri 3,92 olarak belirlenmiştir. Bilişsel boyutta dikkat çeken bulgular arasında katılımcıların "dinleyen anlamaz görüldüğünde, iletmek istediklerimi tekrarlar, yeni kelimelerle ifade eder, özetlerim" ifadesinin %9 hiçbir zaman, %12,2 nadiren, %23,8 bazen, %33,3 genellikle, %21,7 her zaman biçiminde bir oranlanama ile cevaplanmasıdır. Turizm öğrencileri vermiş oldukları bu cevaplar doğrultusunda bilişsel boyutta ilgili sorunun aritmetik ortalamasının yüksek olarak niteleyemeyeceğimiz ($\bar{x}=3,47$) bir şekilde fikir belirtmişlerdir. Nitekim eldeki veriler turizm öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri konusunda diğer bireylerin dinlememe durumu karşısında kendilerini yineleme oranlarının düşük olduğunu göstermiştir. Katılımcılar bilişsel boyutta "karşımdaki kişinin bana ters düşen duygu ve düşüncelerini yargılamaktan kaçınırım" ifadesine %6,4 hiçbir zaman, %12,8 nadiren, %28,7 bazen, %35,9 genellikle, %16,2 her zaman biçiminde cevaplandırmışlardır. Bu bağlamda elde edilen bulgular neticesinde ifadenin aritmetik ortalamasının bilişsel boyuttaki diğer sorular içinde en düşük ($\bar{x}=3,43$) orana sahip olduğu görülmüştür. Öte yandan verilere dayanılarak turizm öğrencilerinin iletişim sürecinde karşılarındaki bireylerin farklı görüş ve duygulara sahip olması doğrultusunda yaklaşımlarında objektif olmadıkları ifade edilebilir. Yapılan araştırmada turizm öğrencileri duygusal boyuttaki "iletişim kurduğum kimse tarafından anlaşılmaktan mutluluk duyarım" ifadesine %0,3 hiçbir zaman, %3,5 nadiren, %8,4 bazen, %31 genellikle, %56,8 her zaman şeklinde değerlendirmişlerdir. Bu bağlamda duygusal boyuttaki ilgili anket sorusu hem duygusal boyutta hem tüm boyutlar içinde en yüksek ($\bar{x}=4,41$) aritmetik ortalama değerine sahip olmuştur. Dolayısıyla turizm öğrencilerinin kişilerarası iletişim sürecinde anlaşılabilirliği doğrultusunda duygusal olarak olumlu tepki gösterdikleri ifade edilebilir. Turizm öğrencileri duygusal boyutta "insanlara güvenirim" ifadesine %11,6 hiçbir zaman, %20 nadiren, %29,9 bazen, %22,6 genellikle, %15,4 her zaman biçiminde yanıtlandırmışlardır. Dolayısıyla ifade hem duygusal boyutta hem diğer boyutlar içinde aritmetik ortalaması en düşük ($\bar{x}=3,10$) soru olarak elde edilmiştir. Bu bağlamda turizm öğrencilerinin mevcut anket sorusuna verdikleri cevap neticesinde güven problemi olduğu söylenebilir. Bunun sonucu olarak bireylerin sosyal yaşamlarında yeni ilişkilere temkinli yaklaşımları ve diğer bireylere güven konusunda mütereddit kalmaları iletişim beceri düzeyi yüksek bireylerin içe kapanmasına ve sosyal ilişkilerin aza indirilmesi problemine vesile olabileceği ifade edilebilir. Bireylerin diğer bireylere güven duyabilmeleri iletişim sürecinde büyük önem taşımakta ve sağlıklı kişilerarası iletişim kurulmasında öncü görevi üstlenmektedir.

Katılımcılar davranışsal boyutta "küs olduğum birisiyle barışmak istediğimde ilk adımı atarım" ifadesine %10,7 hiçbir zaman, %12,5 nadiren, %26,7 bazen, %29 genellikle, %21,2 her zaman olarak cevap vermişlerdir. Turizm öğrencilerinin duygusal boyuttaki "insanlara cevaplamada zorlanacakları ani sorular yöneltmekten kaçınırım" ifadesine %6,7 hiçbir zaman, %9,3 nadiren, %28,4 bazen, %37,1 genellikle, %18 her zaman olarak değerlendirdikleri elde

edilen bulgular arasındadır. Turizm öğrencileri duygusal boyutta "küs olduğum birisiyle barışmak istediğimde ilk adımı atarım" ifadesine %10,7 hiçbir zaman, %12,5 nadiren, %26,7 bazen, %29 genellikle, %21,2 her zaman biçiminde yanıtlamışlardır. Bu doğrultuda ilgili anket sorusunun davranışsal boyutta en düşük (3,37) aritmetik ortalamaya sahip olduğu tespit edilmiştir. Katılımcılar davranışsal boyutta "karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı veririm" ifadesine %0,6 hiçbir zaman, %2,9 nadiren, %12,2 bazen, %45,8 genellikle, %38,6 her zaman biçiminde yanıt vererek, ilgili sorununun davranışsal boyutta en yüksek ($\bar{x}=4,19$) aritmetik ortalamaya sahip olduğu yönünde görüş belirtmişlerdir.

Tablo 4: Öğrencilerin İletişim Düzeylerine İlişkin Yanıtlarının Boyutlar Bazında ve Genel Aritmetik Ortalama Değerleri

Boyutlar	n	\bar{x}	ss.
Bilişsel (Zihinzel) İletişim Becerileri	345	3,9058	0,50927
Duygusal (Duyuşsal) İletişim Becerileri	345	3,9060	0,49200
Davranışsal İletişim Becerileri	345	3,8885	0,53679
Genel	345	3,9000	0,46017

Tablo 4'de öğrencilerin iletişim düzeylerine ilişkin yanıtlarının boyutlar bazında ve genel aritmetik ortalama değerleri yer almaktadır. İletişim beceri düzeyleri anket sonuçları incelendiğinde genel olarak turizm öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca boyutlar bazında incelendiğinde elde edilen aritmetik ortalama verilerinin birbirine yakın olduğu ve değerlerin yüksek olduğu göze çarpmaktadır. Dolayısıyla turizm öğrencilerinin eğitim sürecinde uygulanan anket sonuçlarına göre iletişim beceri düzeylerinin yüksek olması, öğrencilerin iletişim beceri düzeyi ile sektör ilişkisinin bilincinde olduğu biçiminde yorumlanabilir. Nitekim turizm öğrencilerinin bu farkındalığa sahip olmaları meslek hayatlarında yer edinecekleri işletme açısından bir avantaj oluşturacaktır. Turizm öğrencilerinin sahip oldukları iletişim beceri düzeyleri meslek hayatlarında kendilerine güçlü bir referans olacaktır. Öte taraftan turizm öğrencilerinin insanlara güven konusunda iletişim sürecinde temkinli davrandıkları elde edilen bulgular arasındadır. Turizm öğrencilerinin güven duygusu konusunda temkinli davranmaları iletişim sürecinin sağlıklı bir biçimde yürütülmesi önünde engel oluşturabilir. Katılımcıların dinleme odaklı oldukları ve bunun sonucunda iletişim becerileri konusunda konuşmak kadar dinlemenin etkili bir yön verici olduğunu bilincinde oldukları iletişim beceri düzeylerinin artmasına katkı sağlayan bir diğer etken olarak ifade edilebilir.

Tablo 5'de öğrencilerin iletişim düzeylerine ilişkin yanıtlarının cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına ilişkin gerçekleştirilen t testi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 5: Öğrencilerin İletişim Düzeylerine İlişkin Yanıtlarının Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Cinsiyet	n	\bar{x}	ss.	t	p
Bilişsel	Erkek	164	3,7885	0,56	-4,171	0,000*
	Kadın	181	4,0122	0,43		
Duygusal-Duyuşsal	Erkek	164	3,8415	0,54	-2,334	0,020*
	Kadın	181	3,9645	0,42		
Davranışsal	Erkek	164	3,8085	0,54	-2,659	0,008*
	Kadın	181	3,9611	0,52		
Genel	Erkek	164	3,8134	0,50	-3,377	0,001*
	Kadın	181	3,9785	0,40		

*:p<0,05

Tablo 5'deki sonuçlara göre, kadın öğrencilerin bilişsel boyuttaki iletişim beceri düzeyleri ($\bar{x}=4,01$), erkek öğrencilerden ($\bar{x}=3,79$) daha yüksektir ($p<0,05$). Yine aynı şekilde bayan öğrencilerin diğer boyutlarda (duygusal, davranışsal, zihinsel) ve genelde iletişim beceri düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek /üst seviyede olduğu belirlenmiştir. Yazında yer alan bazı çalışmalarda cinsiyetin iletişim becerilerinde farklılık oluşturmadığı (Pehlivan 2005; Erkuş ve Günlü 2009; Çevik 2011) sonuçlarına ulaşılsa da bu konu ile ilgili yapılan birçok araştırmada (Korkut 1997, Şeker 2000; Durukan ve Maden 2010; Gölönü ve Karcı 2010; Kılıçoğlu, Gedik ve Akhan 2011), bu çalışmada elde edilen sonuçlara paralel sonuçlara da ulaşıldığı gözlenmektedir.

Tablo 5'deki söz konusu sonuçlar özellikle kadın öğrencilerin cinsiyete dayalı olarak daha iletişime açık, sosyal yönü ön planda bir yapıya sahip oldukları biçiminde ifade edilebilir. Öte taraftan erkek öğrencilerin iletişim beceri düzeylerinin pek de düşük olmadığı ancak kadın öğrencilere mukayese edildiğinde düşük kaldığı tespit edilmiştir. Bayan öğrencilerin erkek öğrencilere göre iletişim becerileri algılama düzeylerinin yüksek olmasını Korkut (1997) sosyalleşme sürecine bağlanmıştır. Bulut (2004) ve İlaslan (2001)'in çalışmalarında da benzer bulgu ifade edilmiştir. Gaskar ve Yazıcıoğlu (2014)'nin çalışması da kadın öğrencilerin iletişim beceri düzeylerin erkek öğrencilere oranla daha yüksek olduğu yönünde bulgular elde edilmiştir. Tepeköylü vd. (2009)'nin araştırmasında kadın öğrencilerin lehine iletişim beceri düzeyinin yüksek bulunduğu tespit edilmiştir. Yine Erigüç vd. (2013)'nin çalışmaları sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde kadın öğrencilerin erkek öğrencilere oranla iletişim beceri düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır.

Araştırmada turizm öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin diğer bireysel özelliklerine (yaş, öğrenim düzeyi (sınıf), akademik not ortalaması, öğrencinin ekonomik gelir düzeyi, barınma yeri, aile ikametgah yeri, öğrenim gördüğü lise) göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için gerçekleştirilen tek faktörlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda; ilgili değişkenler ile öğrencilerin iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Konuyla ilgili gerçekleştirilen çalışma sonuçlarında, bu araştırmaya benzer sonuçlar elde edildiği gibi farklı sonuçlara da rastlamak mümkündür.

Örneğin Tutuk (2002), Bingöl ve Demir (2011)'in konuyla ilgili gerçekleştirmiş oldukları çalışmalarında da mezun olunan lise türü ile öğrencilerin iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonuçları ortaya çıkmıştır. Benzer şekilde Erigüç vd. (2013)'nin çalışmalarında, öğrencilerin yaş grupları ve devam edilen sınıf ile iletişim beceri düzeyleri arasında herhangi bir farklılık olmadığı yönünde bir sonuca ulaşılmıştır. Yine Dilekman vd. (2008) yapmış oldukları çalışmada öğrencilerin sınıf düzeyleri ile iletişim beceri düzeyleri arasında bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Öte taraftan diğer bazı araştırmalarda akademik başarı düzeyi ile iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bulgular tespit edilmiş, akademik başarı düzeyi yüksek öğrencilerin iletişim beceri düzeylerinin yüksek olduğu ifade edilmiştir (Güngör, 1989; Bingöl ve Demir, 2011).

Son olarak yaş değişkeninin iletişim beceri düzeylerinde farklılık oluşturup oluşturmadığı incelendiğinde yaş gruplarının iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık oluşturmadığı elde edilen bulgular arasındadır. Öte yandan Razi vd. (2009)'de çalışmalarında 17-19 yaş grubunun diğer yaş gruplarından farklılaştığı ve iletişim becerilerinin daha düşük olduğu yönünde görüş belirtmişlerdir. Kılıçoğlu vd. (2011) çalışmalarında bu çalışmada elde edilen sonuçlara benzer sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgular genel olarak değerlendirildiğinde, ankete katılım sağlayan öğrencilerin genel olarak iletişim beceri düzeyleri yüksek olarak tespit edilmiş, bunun yanı sıra kadın öğrencilerin iletişim beceri düzeyleri erkek öğrencilere oranla daha yüksek olarak belirlenmiştir. Turizm öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin yüksek olması sektörde meslek hayatına devam etmek isteyen katılımcılar için olumlu olarak değerlendirilebilir. Nitekim turizm sektöründe rekabet edebilmenin nitelikli insan gücü ile mümkün olduğu düşünüldüğünde turizm öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin yüksek olması sektör bazında örgüt içinde başarı gösterebileceklerinin de bir değerlendirmesi olarak ifade edilebilir.

Sonuç ve Öneriler

Yapılan literatür taraması sonucunda Türkiye'de turizm öğrencilerinin iletişim becerilerini değerlendirmeye yönelik çalışmalara çok az rastlanıldığı görülmüştür. Bu kapsamda bu çalışmada Afyon Kocatepe Üniversitesinde lisans düzeyinde eğitim gören turizm öğrencilerinin iletişim beceri düzeyleri değerlendirilmiştir. Turizm sektörünün insan kaynağı üzerine sürdürülebilirlik düzeyi olan bir yapısı olduğu düşünüldüğünde işletmeler hizmet kalitelerini arttırabilmek için örgüte en faydalı olabilecek işgöreni temin etmek isteyeceklerdir. Hizmet ön planda ve iletişim olgusunun vazgeçilmez olduğu bir meslek hayatı gereği turizm sektörü çalışanlarının iletişim ve kişilerarası iletişim olgularına bakış açıları olumlu olmak zorundadır. Turizm sektöründe yer edinmek isteyen işgörenler için etkili iletişim gücüne sahip olmak en önemli unsurlardan birisini oluşturmaktadır.

Gerçekleştirilen bu araştırmanın bulgularına göre Afyon Kocatepe Üniversitesi'nde lisans düzeyinde eğitim gören turizm öğrencilerinin genel olarak

"İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği" puan ortalamalarının yüksek olduğu, iletişim becerisi algılarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği diğer değişkenlere bağlı olarak anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır. Cinsiyetler arası iletişim düzeyi puanında kadın öğrencilerin erkek öğrencilere oranla bilişsel, duygusal, davranışsal ve toplamda yüksek puan aldığı ve aralarındaki ilişkinin anlamlı olduğu elde edilen bulgular arasındadır. Buradan hareketle çalışma sonucunda elde edilen bulgular bize iletişim kavramının geliştirildiği ölçüde turizm faaliyetlerinin daha sağlam temel üzerine atılacağını göstermiştir. Turizm ile iletişim arasındaki ilişki düşünüldüğünde; iletişime verilen önemin artırılması ile tercih edilirlilik arasında paralel gelişen bir bağlantı olduğu söylenebilir. Dolayısıyla örgüt içinde bu iletişim organizasyonu en doğru biçimde sağlayabilmek ve bunu tüketiciye sunabilmek örgüt bazında işletmeye katkı sağlayacaktır.

Öğrenciler açısından durum değerlendirildiğinde bireylerin kendilerini ifade etme ve diğer bireyler ile sağlıklı iletişim kurma sürecinde kullanılan yöntem ve belirlenen strateji iletişimin geleceğine yön çizen haritadır. Bu bağlamda öğrencilere getirilebilecek en doğru öneri iletişim becerilerini sürdürmek adına okuma alışkanlığı edinmek ve okuma alışkanlığını sürekli geliştirmek olacaktır. Bir diğer bakış açısıyla bireylerin kendilerini ifade etme özgürlükleri olduğunu bilmeleri ve aynı biçimde diğer bireylerin de bu hakka sahip olduklarını unutmamaları, her şeyden önce bireylerin kendi öz saygı değerlerine sahip olmaları ve diğer bireylere sadece saygı duyabilecek olgunluğa erişmeleri gerekmektedir. Konuyla ilgili olarak öğretim kurumlarına getirilebilecek öneri, turizm sektörü için belirleyici etken olan iletişim kavramı üzerine yapılan çalışmalar artırılmalı ve turizm öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerini geliştirmeye yönelik müfredat düzeninin genişletilmesi biçiminde ifade edilebilir.

Bu alanda benzer çalışma yapmak isteyen araştırmacılara verilebilecek öneri ise belirlenen iletişim beceri düzeyinin bu düzeyi geliştirmek adına ilişkili olgular ile bağlantı kurulabilmesine yönelik faaliyetlerde bulunulmasıdır. Nihayetinde bu çalışmada, öğrencilerin iletişim beceri düzeyleri öğrencilerin kendi algılamaları/değerlendirmeleri sonucu belirlenmiş olup, özellikle gelecekteki araştırmalarda bu konuda öğrencilerin iletişim beceri düzeylerinin çok yönlü olarak diğer kişiler/ilgili gruplar (arkadaşları, yakınları, öğretmenleri vb.) tarafından da değerlendirilmesini içeren çalışmamaların yapılması, konuyla ilgili çok yönlü ve daha sağlam veriler ortaya konması bakımından önemlidir. Ayrıca mesleki eğitim verilen kurumlardaki kişilerin iletişim becerilerinin geliştirilmesine etki eden/edecek hususların belirlenerek, bu unsurların iletişim becerileri üzerindeki etkisi araştırılabilir. Yine bu kapsamda iletişim becerileri ile ilişkili diğer konular da bu kapsamda araştırmaya değerlidir. Böylelikle söz konusu bu araştırma sonuçları neticesinde getirilecek öneriler, gerek ileride mesleki yaşamına giren bireyin iletişim yeterliliklerinin en üst düzeye çıkarılmasındaki çabalara, gerekse kişinin özel ve sosyal yaşamında başarılı olması açısından fayda sağlayacaktır. Bu husus özellikle turizm gibi insan odaklı bir sektörde görev alacak kişiler açısından daha da önemlidir. Buna ek olarak özellikle olarak turizm sektöründe çalışacak işgören adaylarının eğitim süreci devam ederken turizm

işletmelerinde uygulamalı olarak deneyim kazanmaları mesleki yaşantılarının başlangıcında oluşabilecek iletişim kopukluklarının en aza indirilmesinde fayda sağlayacaktır. Dolayısıyla eğitim sürecinde verilen iletişim dersleri uygulamalı olarak pekişecek, misafir memnuniyeti odaklı olan emek yoğun yapıya sahip turizm işletmelerinin sektörel bazda gelişmesine yardımcı olacağı söylenebilir.

Kaynakça

- Aebersold, M., Tschannen D., Sculli, G. (2013). Improving nursing students communication skills using crew resource management strategies, *Journal Of Nursing Education*. 52,3, 125-130.
- Atak, M., (2005), Örgütlerde resmi olmayan iletişimin yeri ve önemi, *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 2, 2, 59-62.
- Bahar, E., (2006), *İşletme Becerileri Grup Çalışması*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Bakan, İ., Büyükmeşe, T., (2004). Örgütsel iletişim ile iş tatmini unsurları arasındaki ilişkiler: akademik örgütler için bir alan araştırması, *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 4, 1-30.
- Baker, S. B., Shaw, M. C., (1987). *Improving Counseling Through Primary Prevention*. Ohio: Merrill Publishing Company.
- Baum, T. (2002). Skills and training for the hospitality sector: A review of issues, *Journal Of Vocational Education and Training*, 54, 3, 343-363
- Bingöl, G., Demir, A.,(2011). Amasya Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri, *Göztepe Tıp Dergisi*, 26, 4, 152-159.
- Bilen, M.; (2004). *Sağlıklı İnsan İlişkileri*. Anı Yayıncılık, Ankara.
- Buckman, R., (2001), Communication skills in palliative care a practical guide, *Neurologic Clinics*, 19, 4, 989-1004.
- Bulut, B.N., (2004). İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinin İletişim Becerilerine İlişkin Algılarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi* Sayı: 2, 443-452.
- Cüceloğlu, D., (2004). *İnsan ve Davranışı* (7. Baskı). Remzi Kitabevi: İstanbul.
- Cüceloğlu, D., (1996). *Yeniden İnsan İnsana* (12. Baskı). Remzi Kitabevi: İstanbul.
- Çağlar, İ., Kılıç, S.; (2011). *Eğitim Fakülteleri için Genel İletişim*. Nobel Yayıncılık: Ankara.
- Çetinkaya, Ö., Alparslan, M., (2011). Duygusal Zekanın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16, 1, 363-377.
- Çevik, D. B. (2011). Müzik öğretmeni adaylarının iletişim becerileri, *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 31, 1-13.

Demir, Ş.Ş., Demir, M. (2009). Örgütsel iletişimde duygusal zekanın rolü: Konaklama işletmelerinde bir araştırma, *Şelçuk İletişim Dergisi*, 6, 66-77.

Demir, Ş.Ş.; (2011). *Turizm İşletmelerinde Halkla İlişkiler ve İletişim*. Detay Yayıncılık, Ankara.

Demirel, Y., Öktem, F. Ş., Saraçoğlu, F., (2010). Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Verilen Temel İletişim Becerileri Dersinin Öğrencilerin İletişim Becerilerini Değerlendirme Düzeylerine Etkisi. MYO-ÖS 2010- *Ulusal Meslek Yüksekokulları Öğrenci Sempozyumu*, Düzce.

Deniz, İ. (2003). İletişim Becerileri Eğitiminin İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerinin İletişim Becerisi Düzeylerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, *Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü*, Ankara.

Deniz, M.E., Sümer A.S., (2010). Farklı özanlayış düzeylerine sahip üniversite öğrencilerinde depresyon, anksiyete ve stresin değerlendirilmesi, *Eğitim ve Bilim*, 35, 158, 115-127.

Dilekman, M., Başçı, Z., Bektaş, F., (2008). Eğitim fakültesi öğrencilerinin iletişim becerisi, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12, 2, 223-231.

Dökmen, Ü. (2004). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Dökmen, Ü., (2001). *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati* (15. Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Durukan, E. ve Maden, S., (2010). Türkçe öğretmenlerinin iletişim becerileri üzerine bir araştırma, *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 1, 59-74.

Egan, G., (1994). *Psikolojik Danışmaya Giriş*, (Çev. Akkoyun F.). Ankara: Form Ofset.

Erigüç, G., Şener, T., Eriş, H., (2013). İletişim becerilerinin değerlendirilmesi: Bir meslek yüksekokulu örneği, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 16, 1, 45-65.

Erkuş, A., Günlü, E., (2009). İletişim tarzının ve sözsüz iletişim düzeyinin çalışanların iş performansına etkisi: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20, 1, 7-24.

Ersanlı, K., Balcı, S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, Cilt:2, Sayı: 10.

Gaskar, S., Özyazıcıoğlu, N., (2014). Anadolu Sağlık Meslek Lisesi Öğrencilerinin İletişim Becerileri, *The Journal of Current Pediatrics*, 1, 20-25.

Goleman, D., (2000). *İşbaşında Duygusal Zeka*. Varlık Yayınları: İstanbul.

Gölönü, S., Karcı, Y., (2010). İletişim meslek lisesi öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerinin incelenmesi (Ankara İl Örneği), *Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 31, 123-140.

Güngör, A., (1989). Lise Öğrencilerinin Özsayı Düzeylerini Etkileyen Etmenler, Hacettepe Üniversitesi (*Yayımlanmamış Doktora Tezi*), Ankara.

Günlü, E.; (2001). Turizm işletmelerinde etkin haberleşmeyi sınırlayan faktörler ve haberleşmenin önemi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3, 154-163.

Gürüz, D., Temel, A., (2011). *Kişilerarası İletişim*, Ankara: Nobel Yayıncılık.

Hannah, A., Millichamp, C.J., Ayers, K.M.S. (2004). A Communication skills course for undergraduate dental students, *Journal of Dental Education*, 68, 9, 970-7

Işık, M.; (2004). *Sizinle İletişebilir Miyiz?*, Konya:Eğitim Kitapevi.

İlaslan, Ö., (2001). Orta Öğretim Öğrencilerinin Bazı Özlük Niteliklerinin ve Baskın Ben Durumlarının İletişim Becerileriyle İlişkisi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı (*Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Konya.

İmamoğlu, S., (2008). Genç Yetişkinlikte Kişilerarası İlişkilerin Cinsiyet, Cinsiyetçi Roller ve Yalnızlık Algısı Açısından İncelenmesi, (*Yayımlanmamış Doktora Tezi*). Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Kılıçgil, E., Bilir, P., Özdiç, Ö., K., Eroğlu, B., (2009). İki farklı üniversitenin beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi, *Sportmetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 7, 19-28.

Kılıçoğlu, G., Gedik, H., Akhan, N. E., (2011). Sosyal Bilgiler Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi, 2nd International Conference on New Trends in Education and Their Implications, 27-29 Nisan 2011, Antalya, 1243-1251

Kırmızı, H.; (2003). *Genel Ve Teknik İletişim*. Trabzon: Dilara Yayınevi.

Korkut, F. (1996). Lise Öğrencilerinin Bazı Değişkenler Açısından İletişim Becerilerinin Değerlendirmeleri, III. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi, Çukurova Üniversitesi, Adana.

Korkut, F., (1997). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi. IV. Ulusal Eğitim Bilimleri, Kongresi Bildirileri. Anadolu Üniversitesi, 208-218, Eskişehir.

Korkut, F., (1999). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi, IV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi Bildirileri, Anadolu Üniversitesi Yayınları, No:1076, Eskişehir.

Korkut, F., (2004). *Okul Temelli Önleyici Rehberlik ve Psikolojik Danışma*. Ankara: Anı Yayıncılık.

Kurtyılmaz, Y., (2005). Öğretmen Adaylarının Saldırganlık Düzeyleri İle Akademik Başarıları, İletişim ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkiler: (Anadolu Üniversitesi ve Osmangazi Üniversitesi Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma), Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.

Mısırlı, İ., (2013). *Genel ve Teknik İletişim*, Ankara: Detay Yayıncılık.

- Morgan, G., (2004). *SPSS for Introductory Statistics: Use and Interpretation*, U.S.A: Lawrence Erlbaum Associates.
- Munster, M., (1987). *Business Communication: Strategy and Skill*. NJ: Prentice Hall Inc.
- Oskay, Ü.(1999). *İletişimin ABC'si*. İstanbul: Kardeşler Matbaası.
- Pease, A., (1997). *Beden Dili*. İstanbul: Rota Yayınları.
- Pehlivan Baykara, K. (2005). Öğretmen adaylarının iletişim becerisi algıları üzerine bir çalışma, *İlköğretim-online*, 4, 17-23.
- Pelit, E., Latif, H., Uçkun, C.G. (2003). Örgüt içi sözlü iletişimin etkinliği ve istanbul'da yerleşik 5 yıldızlı delüx otel işletmeleri yöneticilerinin sözlü iletişim davranışları üzerine bir uygulama, *Turizm Akademik Dergisi*, 1, 87-103.
- Razı, G. S., Kuzu, A., Yıldız, A. N., Ocağcı, A. F., Arifoğlu, B. C. (2009). Çalışan gençlerde benlik saygısı, iletişim becerileri ve stresle baş etme, *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 8, 1, 17-26.
- Sabuncuoğlu, Z., (2003). *Örgütsel İletişim*, Bursa: Furkan Ofset.
- Sekaran, U., (2003). *Research Methods For Business*, New York: John Wiley.
- Sezgin, M., (2012). *Halkla İlişkiler*, (3. Baskı), Konya: Yüce Medya Yayınları.
- Sillars, S., (1995). *İletişim*, Ankara: Özgün Matbaacılık.
- Şeker, A. (2000). Sınıf Öğretmenlerinin İletişim Becerileri ile Sınıf Atmosferi Arasındaki İlişkinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Şencan, H., (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tepeköylü, Ö., Soytürk, M., Çamlıyer, H., (2009). Beden eğitimi ve spor yüksekokulu (besyo) öğrencilerinin iletişim becerisi algılarının bazı değişkenler açısından incelenmesi, *Sportmetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 7, 115-124.
- Tokmak, İ., Turgut, H., Öktem, Ş., (2013). Turizm ve otelcilik öğrencilerinin sosyotropik-otonomik kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine etkisi, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24, 1, 83-95.
- Toy, S. (2007). Mühendislik ve Hukuk Fakülteleri Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerisiyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tutar, H., (2003). *Örgütsel İletişim*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutuk, A, Al, D., Doğan, S., (2002). Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi, *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 6, 36-41.

Üstün, B., (2005). Çünkü iletişim çok şeyi değiştirir, *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2, 88-94.

Vural, İ., (2009). *Genel İletişim*. Ankara: Pegem Akademi.