

YÖRE HALKININ İLETİŞİM BECERİLERİ DÜZEYİ: PAMUKKALE DESTİNASYONUNDA BİR UYGULAMA

Local People's Communication Skills Level: An Application in Pamukkale Destinations

Seher CEYLAN*

ÖZ**

Emek yoğun bir endüstri olan turizm sektöründe, yöre halkı ve turistler karşılıklı iletişim içindedir. Sektörde çalışan yöre halkının turistlerle olan sağlıklı iletişimi, turistlerin memnuniyeti ve destinasyonun turistler tarafından daha fazla tercih edilmesi açısından oldukça önemlidir. Bu çalışmanın amacı, Pamukkale destinasyonunda turizm sektöründe çalışan yöre halkının genel iletişim becerileri düzeyini tespit etmektir. Çalışma kapsamında Pamukkale destinasyonunda turizm sektöründe çalışan yöre halkına yönelik anket çalışması yapılmış, önermeler, Likert ölçeği ile ölçeklendirilmiştir. Çalışmada yöre halkına yönelik yapılan 437 anket değerlendirmeye alınmış ve anketlerin sonuçlarından elde edilen veriler SPSS 13 programı ile analiz edilmiştir. Anketle elde edilen verilerin değerlendirilmesiyle, yöre halkının iletişim becerileri düzeyi ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışma sonucunda yöre halkının genel iletişim becerileri düzeyinin orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, yöre halkının genel iletişim becerileri düzeyinin yükseltilmesine dolayısıyla yöre halkı ile turistler arasındaki iletişimin etkinliğinin artırılmasına ve Pamukkale'nin daha çok tercih edilen bir destinasyon olmasına yönelik öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: *İletişim, İletişim Becerileri Düzeyi, Yöre Halkı, Pamukkale*

ABSTRACT

Tourism is a labour intense industry; local people and tourist are in direct communication. In terms of tourist satisfaction and revisit intention, healthy communication of local staff with tourists is very important. The aim of this study is to determine the communication ability level of local people working in tourism sector in Pamukkale destination. A Likert scale survey was done to Pamukkale residents working in tourism sector. 437 surveys were evaluated and data analysed in SPSS 13 statistics programme. Evaluating data, communication ability levels of local people tried to be put forth.

As a result of the study, general communication ability level of local people found average. Apart from that suggestions related with increasing communication ability level of residents that will result with healthy communication with tourists and Pamukkale to be more preferred destination were proposed.

Keywords: *Communication, Communication Ability Level, Local People, Pamukkale.*

* Yrd. Doç. Dr., Pamukkale Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü Öğretim Üyesi, ceylans@pau.edu.tr

** Çalışma, "Turizm Sektörüne Hizmet Veren Yöre Halkının İletişim Becerileri Ve Turistler Tarafından Algılanması: Pamukkale Destinasyonunda Karşılaştırmalı Bir Araştırma" konulu doktora tezinin bir bölümünü oluşturmaktadır.

GİRİŞ

GÜNÜMÜZDE BİRÇOK İNSANI ilgilendiren bir sektör olan turizm sektörünün gelişimi, turistik destinasyondaki yöre halkını da yakından ilgilendirmekte ve yöre halkının turistlerle olan iletişimi, daha çok önem kazanmaktadır. Bu önem nedeniyle, turizm sektöründe çalışan yöre halkının iletişim becerilerinin artırılması gerekliliği de ön plana çıkmaktadır. İletişim becerilerinin düzeyinin tespit edilebilmesi ve gerekiyorsa geliştirilebilmesiyle söz konusu taraflar arasındaki iletişim daha etkin kurulabilecek ve bu hem yöre halkının hem de yöreyi ziyaret eden turistlerin tatminine katkıda bulunacaktır.

Bu çalışma, turizm sektöründe çalışan yöre halkının genel iletişim becerileri düzeyini tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde literatür taraması gerçekleştirilmiş, ikinci bölümde, çalışmanın bulguları ortaya konulmuş ve son bölümde ise sonuç ve önerilere yer verilmiştir. Çalışma sonucu elde edilen veriler doğrultusunda ortaya konulan sonuç ve önerilerin, Pamukkale destinasyonunda yaşayan ve turizme hizmet veren yöre halkının, dolayısıyla destinasyondaki turizm işletmelerinin ve destinasyonu ziyaret eden turistlerin tatminine katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

LİTERATÜR TARAMASI

Literatürde doğrudan turizme hizmet veren yöre halkının iletişim becerilerinin düzeyini tespit etmeye yönelik bir çalışma bulunmamaktadır. Bu sebeple literatür çalışmasında daha çok iletişim becerileri ve yöre halkının turistlerle iletişimi konularına yer verilmeye çalışılmıştır.

İletişim, semboller aracılığıyla anlamların iletilmesi, gönderici ve alıcı arasında anlamlardan sonuç çıkarma ve bilgi değiş tokuşu olarak tanımlanabilir (Gordon, 1997:223). Dolayısıyla iletişimin kurulabilmesi için ortak anlamlı kavramların ve sembollerin aracılığı gerekmektedir (Donnelly ve arkadaşları, 1987:416). İletişim, duygu ve düşünceleri paylaşma süreci anlamında farklı kültürlerde olsa da tüm insanların aynı etkinliklerde bulunduğu bir süreçtir (Samarov ve Porter, 1991:25). Kişilerarası ilişkilere bakıldığında da başkalarını etkileyebilme, onlardan etkilenme ve başarı elde etmenin ancak iletişimle gerçekleşebileceğini söylemek mümkündür (Munster, 1987). Ancak bazen insanların birbirlerini sevmemeleri, birbirlerini incitmeleri, birbirlerini dinlemeyi kabul etmemeleri, birbirlerine güven duymamaları ya da anlaşamamaları gibi durumlarda kişilerarası iletişimde sorunlar ortaya çıkabilir (Whitten ve arkadaşları, 1997:198).

İletişim becerilerinin doğuştan gelen özellikler olduğuna inananlar olsa da pek çok çalışmada bu becerilerin öğrenilebilir ve öğretilebilir özellikler taşıdığı belirtilmektedir (Buckman, 2001:989). Bireylerin empati ve iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik yapılan bir araştırmada, iletişim beceri eğitimi alanlar ve

almayanların davranışları arasında oldukça önemli farklılıklar tespit edilmiştir (Nerdrum, 1997:707). Korkut (1996) çalışmasında, kişilerarası ilişkilerin, iletişim dayalı olarak gerçekleştiğini, iletişim becerilerinin, yaşantılar yoluyla öğrenildiği, gözlenebilir, ölçülebilir, tekrarlanabilir, öğretilebilir beceriler olduğunu ve iletişim becerilerinin iletişim becerilerini değerlendirme ölçeği ile değerlendirilebileceğini vurgulamaktadır. Hekim ve hemşirelerin hastalarıyla olan iletişimlerini inceleyen Babadağlı vd. (2006), hekim ve hemşirelerin etkili kişilerarası ilişkiler kurmalarının ve iletişim becerilerini geliştirmelerinin, bu amaçla, öğrenimleri sırasında kişilerarası ilişkiler dersi almalarının ve çalışma ortamlarında bu konuda hizmet içi eğitime tabi tutulmalarının, hastalar üzerinde olumlu etki yarattığını ortaya koymuşlardır.

Suchankova (2014), dil eğitiminin sadece bir dil öğrenme olmayıp, kültürler arası problemleri ortadan kaldırmada önemli bir araç olduğunu ve yabancı dil eğitiminin bütün demokratik toplumların vatandaşlarının iletişim, tolerans ve empatilerini geliştireceğini savunmuştur. Yetişkinlerin iletişim becerileri eğitimi almasının iletişim becerileri üzerindeki etkisini araştıran çalışmada Korkut (2005), 12 saatlik İletişim Becerileri Eğitimi alan yetişkinlerin iletişim becerilerini algılama düzeylerinde olumlu yönde artış sağlandığını, söz konusu eğitimin yetişkinler üzerinde oldukça önemli olduğunu ve bu eğitimin farklı kuruluşlarda da uygulanmasının yararlı olacağını ortaya koymuştur.

Ankara'da bulunan üç iletişim meslek lisesinde öğrenim gören öğrencilerin iletişim beceri düzeylerini, sosyo-demografik açıdan inceleyen Gölönü ve Karıcı (2010), araştırma sonucunda, iletişim becerileri konusunda verilen eğitimlerin iletişim becerilerini arttırdığını, iletişim becerilerinin öğrenilebilir ve geliştirilebilir beceriler olduğu verilerine ulaşmışlardır. İki farklı üniversitenin beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi amacıyla Kılıçgil vd. (2009) tarafından yapılan çalışmada iletişim becerileri ile ilgili eğitimler verildiğinde, bireylerin iletişim becerilerinin gelişeceği ortaya konulmuştur.

Uluslararası turizmin gün geçtikçe yaygınlaşması, farklı sosyal ve kültürel yapıların da ilişkisini arttırmakta ve turizmin söz konusu sosyal yönü, hem yöre halkını hem de turistleri etkilemektedir (Brunt ve Courtney, 1999:495). Turistlerle yöre halkı arasındaki ilişkinin aslında dört unsur tarafından çevrelendiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Bu unsurlar, aralarındaki ilişkinin kısa süreli olması ve geçiciliğinin bilinmesi, zaman ve mekân açısından sınırlamalara sahip olması, ilişkinin kendiliğinden olmaması ve eşit olmayan ve dengesiz deneyimlere sahip olunması olarak sıralanabilir (Mathieson ve Wall, 1992:135). Turistler ve yöre halkı geçici ilişkiler içinde olduklarını bilmekte ve farklı rollere bürünmektedir. Aralarındaki fiziki ve sosyal mesafe, farklı yaşam tarzları farklı dil,

farklı değerler, algılamalar ve tutumlar sorunlara yol açabilmektedir (Reiseinger ve Turner, 2004:43).

Beypazarı'ndaki turist-yerli halk etkileşimini konu edinen Çetin (2009) çalışmasında, yörede turizmin gelişmesi için yerli halkla işbirliği yapılması, turizm faaliyetlerinin tamamında yerel halkın aktif görev alması ve turistlerle etkili iletişim kurulabilmesi için eğitilmesi üzerinde durmuştur. Kozak (2007), Türkiye'nin güney batı bölgesini ziyaret eden yabancı turistlere yönelik gerçekleştirdiği çalışmada, turistlerin ne tür şikayetleri olduğunu, bu şikayetleri nasıl ve nereye bildirdiklerini ve şikayetlerinin çözümü konusunda ne tür önerilere sahip olduklarını araştırmış ve şikayetlerin özellikle yöre halkının davranışları, alışveriş sırasındaki tacizler ve hijyen konusunda yoğunlaştığını tespit etmiştir. Avcı ve Sayılır (2006), çalışmalarında özellikle konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyetini sağlama açısından çalışanların iletişim becerilerine ilişkin yeterliliklerinin düşük olduğunu tespit etmişler ve bu sorunun, müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi çerçevesinde sorun teşkil edeceğini öne sürmüşlerdir.

Gökçeada'ya gelen turistlerin beklentileri ile bu beklentilerin karşılama düzeyini araştıran Çakıcı ve Aksu (2006) çalışmalarında, Gökçeada'ya gelen turistlerin yöre halkı ile iletişim konusunda oldukça önemli hoşnutsuzluklar yaşadıklarını tespit etmişlerdir. Günlü (2001), yaptığı çalışmada, 'insanlar arası ilişkiler açısından bakıldığında, iletişim becerilerinin iletişim sürecini etkileyen değişkenler arasında yerini aldığını belirtmiş ve etkin iletişim tekniklerinin kullanılmasının ve çalışanların iletişim becerilerinin artırılmasının gerekliliğini de ön plana çıkarmıştır. Avcıkurt vd (2007) çalışmalarında, turizmin sosyo-kültürel etkilerini araştırmışlar, turizmin olumlu sosyo-kültürel etkilerinin artırılması için, yerel halk açısından etkin iletişim sistemlerinin oluşturulmasına çalışılmasının ve turistlere hizmet sağlayan kişilerin eğitimine ayrıca önem verilmesinin üzerinde durmuşlardır.

Safranbolu'da yapılan çalışmada Gürbüz (2002), turistler ile yöre halkı arasında meydana gelebilecek olumsuz olayların sonuçlarını ortadan kaldırmak için öncelikle ev sahibi durumunda olan yöre halkının eğitimine önem vermek gerektiği sonucuna ulaşmıştır. Ekiz ve Köker (2010), yaptıkları çalışmada, turistlerin belirgin şikâyet etme davranışlarını ve şikâyetin kısıtlayıcı faktörlerini inceleyen, özellikle iletişimin, turistler ve ziyaret ettikleri yerde yaşayanlarla ilgili olarak iki farklı kültür arasında etkileşimi sağlayan önemli bir etken olduğunu ortaya koymuşlardır.

YÖNTEM

Araştırma Nisan 2013-Ağustos 2013 tarihleri arasında Pamukkale destinasyonunda yapılan anket çalışmalarıyla gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın evreni, Pamukkale ve Karahayıt'da yaşayan ve turizm sektöründe çalışan yöre halkı-

dır. Evreni oluşturacak sayı, Karahayıt ve Pamukkale'nin nüfusu olarak alınabilir (Karahayıt nüfus 1.135, Pamukkale nüfus 2.222'dir) (www.nufusu.com). İletişim becerilerini ölçmede kullanılan anket formu, iletişim becerilerini ölçmek için daha önceden yurt içi ve yurt dışı yazında birçok farklı alanda kullanılmış olan geçerlilik ve güvenilirliği onaylanmış bulunan Fidan Korkut'a ait 43 ifadeli İletişim Becerileri Envanterinden (Cronbach alpha: 0,76) uyarlanmıştır (Korkut, 1996). Ankette yer alan ifadeler beşli Likert ölçeği kullanılarak ölçülmüştür. Bu araştırmada kullanılan anket formunun geçerliliğini araştırmak için içerik geçerliliği ve yapısal geçerlilik yöntemleri kullanılmıştır. Yöre halkına uygulanan anketlerin cronbach alpha değeri 0,75 olarak tespit edilmiştir. Anketin ön uygulaması yöre halkı ile yüz yüze görüşülerek gerçekleştirilmiştir.

Yöre halkına yönelik örneklem büyüklüğünün seçiminde de Ryan'ın (1995) geliştirdiği formül (*Yayı ve Öztürk*, 2006) kullanılmıştır. Evreni oluşturacak sayı, Karahayıt ve Pamukkale'nin nüfusu olarak alınabilir (Karahayıt nüfus 1.135, Pamukkale nüfus 2.222'dir) (www.nufusu.com). Toplam nüfus, 3.357'dir. Toplamda 500 adet anket dağıtılmış ancak hatalı olanlar ve geri dönmeyenler değerlendirmeye alınamamıştır. Değerlendirmeye alınan anket sayısı 437'dir.

$$n = \frac{N.P.q}{\frac{(N-1).B^2 + P.q}{Z^2}} = \frac{(3357).(0,5).0,5}{\frac{(3357-1).(0,05)^2 + (0,5).(0,5)}{1,96^2}} = 381$$

BULGULAR VE TARTIŞMA

Yöre Halkının Demografik Faktörleri

Ankete cevap veren yöre halkının demografik bulguları Tablo 1'de belirtilmektedir. Anket formunu dolduran yöre halkının %33,9'u kadınlardan %66,1'i ise erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında, katılımcıların %21,1'inin ilkökul, %21,5'inin ortaokul, %40,7'sinin lise, %9,8'inin ön lisans ve %6,9'unun lisans ve lisansüstü eğitime sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların çalıştıkları işletme türüne bakıldığında, yöre halkının %17,6'sının pansiyon ve apartta, %45,5'inin otele, %10,5'inin restorantta, %5,3'ünün kafeteryada, %7,8'inin hediyelik eşya mağazasında ve %13,3'ünün de diğer işletmelerde çalıştığı tespit edilmiştir.

Ankete cevap verenlerin gelir durumları incelendiğinde, katılımcıların %2,5'inin 500 TL ve daha az, %46,5'inin 501-999 TL arası, %30,2'sinin 1000-1499 TL arası, %11,9'unun 1500-1999 TL arası ve %8,5'inin 2000 TL ve üstü gelire sahip olduğu görülmektedir. Anketi cevaplayan yöre halkının çalıştıkları işletmelerin mülkiyetlerine bakıldığında katılımcıların %24,9'unun kendine ait işyerinde, %74,4'ünün ise başkasına ait işyerinde çalıştığı ortaya konulmuştur. Katılımcıların çalıştıkları statüler incelendiğinde, katılımcıların %11,2'sinin yöneti-

ci/işyeri sahibiyken, %16'sının konaklama hizmeti verdiği, %25.9'unun yiyecek içecek hizmeti verdiği, %13.7'sinin ise diğer hizmetlerde çalıştığı görülmektedir.

Ankete cevap verenlerin turizmle ilgili eğitim durumlarına bakıldığında, anketi cevaplayanların %7.6'sının turizmle ilgili eğitiminin olmadığı, %56.8'inin ise turizm eğitimine sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırma kapsamındaki yöre halkının medeni durumları incelendiğinde, katılımcıların %58.4'ünün evli, %41.4'ünün ise bekârlardan oluştuğu görülmüştür. Ankete cevap veren yöre halkının yaş durumlarına bakıldığında katılımcıların %27.5'inin 25 yaş ve altı, %19.72'sinin 26-30 yaş, %16.5'inin 31-35 yaş, %14.2'sinin 36-40 yaş, %12.6'sının 41-45 yaş ve %9.4'ünün ise 46 yaş ve üstü olduğu ortaya çıkarılmıştır. Ankete katılan yöre halkının çalışma süreleri de incelenmiş ve katılımcıların %12.8'inin 1 yıldan az, %5.7'sinin 1 yıl, %12.8'inin 2 yıl, %7.6'sının 3 yıl, %7.1'inin 4 yıl ve %54'ünün ise 5 yıl ve üstü sürelerdir çalışmakta olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların yaşadıkları yer araştırılmış ve katılımcıların %23.6'sının Pamukkale'de, %41.2'sinin Karahayıt'ta, %29.3'ünün Denizli'de ve %5.7'sinin diğer yerlerde yaşadığı ortaya konulmuştur. Ankete cevap verenlerin doğdukları yer incelendiğinde katılımcıların %14.9'unun Pamukkale'de, %20.1'inin Karahayıt'ta, %44.9'unun Denizli'de ve %19.7'sinin diğer yerlerde doğduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların çalıştıkları işletmelerin turizm belgesi olup olmadığı da incelenmiş ve katılımcıların %45.1'inin turizm işletme belgeli işletmelerde çalıştığı, %54.2'sinin ise turizm işletme belgesi olmayan işletmelerde çalıştığı ortaya konulmuştur.

Tablo 1: Yöre halkının demografik faktörleri

Demografik faktörler	Sayı	Yüzde(%)	Demografik faktörler	Sayı	Yüzde(%)
Cinsiyet			Turizm Eğitimi		
Kadın	148	33.9	Var	33	7.6
Erkek	289	66.1	Yok	248	56.8
Eğitim Durumu			Medeni Durum		
İlkokul	92	21.1	Evli	255	58.4
Ortaokul	94	21.5	Bekâr	181	41.4
Lise	178	40.7			
Önlisans	43	9.8			
Lisans/ lisansüstü	30	6.9			
İşletme Türü			Yaş Durumu		
Pansiyon/apart	77	17.6	25 yaş ve altı	120	27.5
Otel	199	45.5	26-30 yaş	86	19.7
Restaurant	46	10.5	31-35 yaş	72	16.5
Kafeterya	23	5.3	36-40 yaş	62	14.2
Hediyelik eşya	34	7.8	41-45 yaş	55	12.6
Diğer	58	13.3	46 ve üstü yaş	41	9.4

Gelir Durumu			Çalışma Süresi		
500 tl ve az	11	2.5	1 yıldan az	56	12.8
501-999 tl	203	46.5	1 yıl	25	5.7
1000-1499 tl	132	30.2	2 yıl	56	12.8
1500-1999 tl	52	11.9	3 yıl	33	7.6
2000 tl ve üstü	37	8.5	4 yıl	31	7.1
			5 yıl ve üstü	236	54.0
İşletme Mülkiyeti			Yaşadığı yer		
Kendine ait	109	24.9	Pamukkale	103	23.6
Başkasına ait	325	74.4	Karahayıt	180	41.2
			Denizli	128	29.3
Çalışılan Statü			Diğer	25	5.7
İşyeri sahibi	49	11.2			
Konaklama	70	16.0	Doğduğu yer		
Yiyecek içecek	113	25.9	Pamukkale	65	14.9
Diğer	60	13.7	Karahayıt	88	20.1
			Denizli	196	44.9
			Diğer	86	19.7
			Turizm Belgesi		
			Var	197	45.1
			Yok	237	54.2

Yöre Halkının İletişim Becerileri Düzeyi

Yöre halkının iletişim becerilerinin düzeyini belirlemek üzere, cevaplayıcılar tarafından, her bir maddeye verilen cevapların ortalamalarının toplamları alınmıştır. Düzey belirlenirken ölçeğin 43 maddesinden her birine verilen en yüksek değer 5’li Likert ölçeğindeki kesinlikle katılıyorum ifadesidir. Ölçeğe göre, en yüksek iletişim becerileri düzeyine sahip bir bireyin alacağı en yüksek puan $43 \times 5 = 215$ ’tir (Arı, 2007: 65).

Tablo 2’de, yöre halkının iletişim becerilerini ölçmek amacıyla kullanılan, 43 ifadeli iletişim becerileri envanteri ölçeğinin, 5’li Likert sınıflamasına ait sonuçlar verilmektedir.

Yöre halkının iletişim becerileri eğilimlerini ölçen iletişim becerileri envanterine verilmiş olan cevaplar, analiz kolaylığı sağlamak ve farklı iletişim düzeylerini değerlendirebilmek için katılımcıların skorlarına göre üç gruba ayrılmıştır. Gruplandırma yapılırken beşli Likert ölçeği esas alınmış, her iki uca (1 ve 5) eşit mesafede bulunan 3 değerinin her iki taraftan 0,5 birim alınarak oluşturulan aralık gruplamasının orta değeri olarak kabul edilmiş, bu aralığın altı düşük iletişim becerisi düzeyi, üzeri yüksek iletişim becerisi düzeyi olarak alınmıştır.

Buna göre “iletişim becerisi düşük” olarak ifade edilen grubun bulunduğu birinci aralık (1–2,5 aralığı), $43 \times 2,5 = 107,5$; “iletişim becerisi orta” olarak adlandırılan grubun bulunduğu ikinci aralık (2,5–3,5 aralığı), $43 \times 3,5 = 150,5$ ve “iletişim becerisi yüksek” olarak adlandırılan üçüncü grubun bulunduğu aralık ise (3,5–5 aralığı), $43 \times 5 = 215$ üst sınırı ile sınırlanmıştır (Arı, 2007).

Bu ortalamalar ile bunların toplamı olan ve araştırmanın sonucu olarak elde edilen iletişim becerileri düzeyi 215 puan üzerinden 146.7609 dur. Bu sonuç, yöre halkının iletişim becerilerinin, orta düzeyde bir skora sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 2: Yöre halkının iletişim becerilerine ilişkin eğilim testi

Tutum cümlesi	1	2	3	4	5	Ort.(mean)	St. sapma
Düşüncelerimi turistlere iletmekte zorlanırım.	135	148	81	42	31	2.2815	1.20052
Turistlerle görüşürken, bilerek onları rahatlatacak şeyler yaparım	36	41	74	172	113	3.6537	1.19645
Turistin öneriyi açık olup olmadığına dikkat ederim	22	27	74	192	119	3.8272	1.05948
Turistlerle konuşurken, etkili bir göz iletişimi kurabilirim.	20	37	73	160	143	3.8522	1.11237
Empati kurarak turistin duygularını anlamaya çalışırım	25	31	50	171	155	3.9259	1.13132
Dikkatimi turistlerin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim.	17	34	76	190	118	3.8230	1.03995
Turistleri dinlemek için yeterince zaman ayırırım	22	27	49	193	142	3.9376	1.07078
Turistlerin eleştirilerinden hoşlanmam	94	100	91	83	64	2.8218	1.36349
İletişim kurduğum turistler tarafından anlaşıldığımı hissedirim.	29	45	63	187	108	3.6944	1.15168
Turistler konuşurken sabırsızlanır ve onların sözünü keserim	170	152	47	38	27	2.0783	1.18627
Turistleri dinlerken sıkıldığımı hissedirim	138	145	61	56	34	2.3157	1.25846
Turistler ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapabilirim.	171	152	44	30	36	2.0947	1.23145
Tartışma sonunda, savunduğklarımın yanlış olduğunu kabul edebilirim.	50	65	99	152	67	3.2794	1.22775
Turistlerle konuşurken düzgün cümleler kuranım.	20	30	64	198	115	3.8384	1.04797
Turistlerle aynı görüşü paylaşmasam bile fikirlerine saygı duyarım	23	17	63	170	161	3.9885	1.07345
Turistlerin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur	120	128	59	76	49	2.5509	1.35633
Turistin bana ters düşen duygularını yargılarım.	113	132	73	65	48	2.5429	1.32152
Turistlere güvenmek beni mutlu eder	26	30	108	162	109	3.6851	1.10284

Tutum cümlesi	1	2	3	4	5	Ort.(mean)	St. sapma
Turistlere genellikle söz hakkı veririm.	20	17	36	202	160	4.0690	1.00910
Turistler anlamadığında yeni kelimelerle tekrarlarım.	15	28	41	210	142	4.0000	0.99424
Turistleri anlamaya çalışırım	17	13	28	214	163	4.1333	0.94585
Turistleri kontrol etmeye çalışırım.	90	91	107	77	68	2.8661	1.35420
Turistlerden gelen önerileri dinlerim	18	28	31	205	155	4.0320	1.02665
Eleştirimi turistleri icitmeden iletirim	13	22	44	209	147	4.0460	0.95411
Turistlerden özür dilemek bana zor gelir.	155	124	45	53	59	2.3698	1.41775
Dinlerken, turistlerin sözünü kesmemeye özen gösteririm	28	31	40	199	136	3.8848	1.12318
Dinlediğim turisti daha iyi anlamak için sorular yöneltirim	16	29	75	202	111	3.8383	1.00310
Karşı cinsten biriyle iletişim kurduğumda rahatsızlık duyarım	182	119	49	58	27	2.1471	1.26690
Turistleri dinlemek mecburiyetinde olmadığımı düşünürüm.	142	142	66	58	27	2.2782	1.22318
Ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim	20	39	66	201	108	3.7788	1.06244
Turistlerle konuşurken sözümün kesilmesinden rahatsız olurum	46	92	76	121	99	3.3111	1.31698
Her turisti olumlu beklentilerle karşılarım	15	16	57	182	164	4.0691	0.98244
Turistin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım.	9	20	80	202	122	3.9423	0.91484
Turistlere karşı ilgisiz kaldığım kanısındayım.	127	132	84	59	35	2.4119	1.25605
Turistler tarafından anlaşılmaktan mutluluk duyarım	14	22	55	201	145	4.0092	0.97440
Turistlerle konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem	12	54	69	162	136	3.8222	1.09217
Yanlış tutum ve davranışlarımı kolaylıkla kabul ederim.	2	63	76	164	110	3.6429	1.14900
Turistlerin dinlemeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım	18	23	78	209	104	3.8287	0.99106
Turistlere cevaplama zorlanacakları ani sorular yöneltirim	151	151	49	55	30	2.2248	1.23918
Kendimi karşıdaki turistin yerine koyarak düşüncelelerini anlamaya çalışırım	16	29	60	210	120	3.8943	1.00131

Tutum cümlesi	1	2	3	4	5	Ort.(mean)	St. sapma
Turistlerin konuşmaya istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.	11	31	69	215	110	3.8761	0.95329
Turistlerle kolaylıkla iletişim kurarım	9	25	68	199	133	3.9724	0.93886
Turistlerle iletişim kurmaktan hoşlanırım	10	15	57	185	170	4.1213	0.92192
Toplam	146.7609						

SONUÇ

Elde edilen bulgular sonucunda, Pamukkale destinasyonunda turizm sektöründe çalışan yöre halkının iletişim becerileri düzeyinin orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bu düzeyin artırılması için, destinasyonda turizm sektöründe faaliyet gösteren tüm turistik işletmelerin yönetici ve çalışanlarına yönelik sistemli ve planlı çalışmalar yürütülebilir. Bu çalışmaların merkezini, eğitim çalışmalarını oluşturmalarıdır. Zira iletişim becerileri eğitimle öğrenilebilecek ve geliştirilebilecek olan becerilerdir.

Öncelikle iletişim becerilerinin istenilen düzeyde olmadığına kabullenilmesi ile ilgili yerel yönetimin önderliğinde, turizm sektöründe çalışan yöre halkına bu konuda kapsamlı, planlı ve yoğun bir iletişim eğitimi verilmesi, hem turist tatminine hem de turizm sektöründe çalışanların iş tatminine büyük katkılarda bulunacaktır.

İletişim becerilerini ölçmeye yönelik tutum cümlelerinden en yüksek ve en düşük ortalama alan ifadeler bakıldığında; en yüksek ortalamanın, “turistleri anlamaya çalışırım”, “turistlerle iletişim kurmaktan hoşlanırım” ve “her turisti olumlu beklentilerle karşılarım” ifadelerinde olduğu tespit edilmiştir. En düşük ortalama alan ifadeler ise, “turistler konuşurken sabırsızlanır ve onların sözlerini keserim”, “Turistlerle ilişkimi bozacak çıkışlar yapabilirim” ve “karşı cinsten biriyle iletişim kurduğumda rahatsızlık duyarım” ifadeleridir. Buradan hareketle, turizme hizmet veren yöre halkının turistlerle iletişim kurmayı sevdiği, onları anlamaya çalıştığı ve olumlu beklentilerle turistleri karşıladığı söylenebilir. Bunun yanında en düşük ortalama alan ifadelerden yola çıkılarak, yöre halkına etkili dinleme ve konuşma becerileriyle ilgili kurslar verilmesinin yararlı olacağı önerilebilir.

Gerek iletişim becerileri gerekse turizm konusunda verilecek olan eğitimlerin, örgün ve kitlesele tarzda olması, yöre halkının katılımlarının etkin sağlanması için sertifikalandırmanın yapılması veya ilgili yerel birimler tarafından katılımı arttıracak tedbirlerin alınması eğitim çabalarının sonuç vermesini sağlayacaktır.

Pamukkale destinasyonunda turizm açısından söz sahibi olan tüm kamu birimlerinin ve yerel işletme sahiplerinin etkili koordinasyon içinde, bilgi paylaş-

mına açık olması ve turizm faaliyetleri açısından gerçekleştirilecek tüm çalışmalarda ortak hareket etmesi hem yöre halkı hem de turistler açısından olumlu sonuçlar verecektir.

Denizli Valiliği, Sanayi ve Ticaret Odaları, İl Turizm Müdürlüğü ile işbirliği içinde; satış, pazarlama, iletişim, kurumsallaşma konularında mesleki seminerlerin düzenlenmesi ve bunlara yaygın katılımın sağlanması destinasyon açısından olumlu sonuçlar doğuracaktır. Bu seminerlerin ardından yeniden ölçüm yapılması ve şu anki bulgularla karşılaştırılması da destinasyon için önemli sonuçlar doğurabilir.

Bu konuda sonradan yapılacak olan çalışmalara ışık tutması ve bu konudaki çabaların ne yönde sonuçlar verdiğini görmek açısından, yöre halkının iletişim becerilerinin düzeyinin ve turistlerin yöre halkının iletişim becerilerini algılamalarının düzenli aralıklarla ölçülmesi, oldukça yararlı olacaktır. □

KAYNAKÇA

- Arı, E.S. (2007). *Satın Alma Kararlarında Tüketici Etnosentrizmi ve Menşe Ülke Etkisinin Rolü*, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Avcı, U. ve Sayılır, A. (2006). *Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne ve Yeterliliklerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme*, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, (1), 121-138
- Avcıkurt, C., Karaman, S., Köroğlu, A. (2007). *Turizmin Sosyo Kültürel Etkileri, Sürdürülebilir Rekabet Avantajı Elde Etmede Sektörel Stratejiler ve Uygulamalar (17-27)*. M. Bulu, İ.H. Eraslan (Ed), İstanbul: Uluslararası Rekabet Araştırmaları Derneği Yayınları.
- Babadağlı, B., Ekiz, E.S. ve Erdoğan, S. (2006). *Hekimlerin Ve Hemşirelerin Hastasıyla İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi*. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 1(3), 52-69
- Brunt, P. and Courtney, P. (1999). *Host Perceptions of Sociocultural Impacts*, Annals of Tourism Research, 26(3), 493-515
- Buckman, R. (2001). *Communication Skills in Palliative Care*. Neurologic Clinics, 19 (4), 989-1004.
- Çakıcı, A.C. ve Aksu M. (2006). *Gökçeada'ya Gelen Turistlerin Beklenti ve Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılması*, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 7(1), 1-17
- Çetin, T. (2009). *Beypazarı'nda Turist-Yerli halk Etkileşimi ve Turizmin Sosyal, Kültürel ve Ekonomik Etkileri*, Türk Dünyası İncelemeleri Dergisi, 9 (1), 15-32.
- Donnelly, J. H., Gibson, J. L. and Ivancevich, J. M. (1987). *Fundamentals of Management*, Texas: Business Publications Inc.
- Ekiz, E. ve Köker, N. E. (2010). *Şikayetin Kısıtlayıcı Faktörleri : Turistlerin Belirgin Şikayet Etme Davranışları*, Journal of Yaşar University, 17(5), 2859-2873
- Gordon, J. (1997). *Organizational Behavioral*. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Gölönü, S. ve Karacı, Y. (2010). *İletişim Meslek Lisesi Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerinin İncelenmesi*. Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi, İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi, 123-140
- Günlü, E. (2001). *Turizm İşletmelerinde Etkin Haberleşmeyi Sınırlayan Faktörler ve Haberleşmenin Önemi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3(3), 154-163.
- Gürbüz, A. (2002). *Turizmin Sosyal Çevreye Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Teknoloji Dergisi, 1(2), 49-59.
- Kılıçgil, E., Bilir P., Özdiç Ö., Eroğlu K. ve Eroğlu B. (2009). *İki Farklı Üniversitenin Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi*, Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 7 (1), 19-28.
- Korkut, F. (1996). *İletişim Becerilerinin Değerlendirilme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenlik ve Geçerlik Çalışmaları*, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2(7), 18-23.
- Korkut, F. (2005). *Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi*, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, (28), 143-149.

- Kozak, M. (2007). *Turizm Sektöründe Tüketicilerin Şikayetlerini Bildirme Eğilimleri*, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., Yönetim ve Ekonomi, 14 (1), 137-151.
- Mathieson, A. and Wall, G. (1992). *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*, New York: Longman.
- Munster, M. (1987). *Business Communication: Strategy and Skill*, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- 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
- Reisenger, Y. and Turner, L. (2004). *Cross-Cultural Behaviour in Tourism Concepts and Analysis*, Elsevier, Oxford.
- Samarov, L.A. and Porter R.F. (1991). *Communication Between Cultures*. Belmont.
- Suchankova, H. (2014). *Developing Intercultural Competences during the Language Tuition*, Social and Behavioral Sciences, 116, 1439-1443.
- Whitten, D.A., Cameron K.S. and Woods M. (1997). *Developing Management Skills for Europe*, Addison-Wesley Publishing Company.
- Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). *Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma*, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 17(1), 87-97.
- www.nufusu.com/ilce/pamukkale_denizlinufusu adresinden alınmıştır. (Erişim tarihi: 17.10.2014).

