

Makale türü / Article type: Araştırma / Research

## Otel İşletmeleri Çalışanlarının İletişim Becerileri: Artvin Örneği

\*\*\*

### Communication Skills of Hotel Management Employees: Artvin Sample

Öğr. Gör. Yener Oğan

Artvin Çoruh Üniversitesi, Arhavi MYO, oganyener@artvin.edu.tr

Doç. Dr. Semra Akar Şahingöz

Gazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, semras@gazi.edu.tr

#### Özet

Etkili iletişim becerileri, gündelik hayatta olduğu kadar mesleki anlamda da ilişkileri kolaylaştırıcı olabilmektedir. Dolayısıyla tüm meslek gruplarında belirli düzeyde iletişim becerileri gerekmektedir. Turizm çalışanlarının hizmet sektörü içerisinde yer alması iletişim becerilerinin yüksek olmasını gerektirmektedir. Bu nedenle turizm sektörünün önemli bir kısmını oluşturan otel işletmeleri çalışanların iletişim becerilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini, Kültür ve Turizm Bakanlığı'na kayıtlı Artvin ilinde bulunan toplam 13 turizm işletme belgeli otel işletmesi oluşturmaktadır. Çalışmada veriler İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği anket formu ile elde edilmiştir. Verilerin analizi sonucunda otel işletmeleri çalışanlarının demografik bilgileri ortaya çıkarılmış ve otel işletmelerinde çalışanların iletişim becerileri ile ilgili görüşleri anket formunda Likert tipi sorularla saptanmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda otel işletmesi çalışanlarının eğitim düzeyleri ve çalıştıkları pozisyonun "iletişim becerileri" ile ilişkili olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Otel İşletmesi Çalışanları, İletişim Becerileri, Mesleki İletişim.

**JEL Sınıflandırması:** L83

#### Abstract

Effective communication skills can facilitate relationships in the professional sense as well as in daily life. Therefore, communication skills are required at a certain level in all profession groups. The presence of tourism workers in the service sector requires high communication skills for this reason, it is aimed to examine the communication skills in the hotel management employees, which constitute a significant part of the

Makale gönderim tarihi / Received: 24.01.2018, Kabul tarihi / Accepted: 14.03.2018

DOI: 10.22466/acusbd.382964

tourism sector. The sample of the research consist of 13 tourism operation certified hotels in Artvin registered with Ministry of Culture and Tourism. The study data was obtained by Communication Skills Evaluation Scale Survey. As a result of analysis of data, the demographic information of hotel management employees are searched out and opinions of the employees of the hotel companies about the communication skills were tired to be determined with the question of Likert type. In this context, it has been found that the level of education of the hotel management employees and the position they are working associated with communication skills.

**Keywords:** Hotel Management Employees, Communication Skills, Profession.

**JEL Classification:** L83

## **GİRİŐ**

İletişim, “çeşitli amaçlara varmak için sözcüklerin ve diğer sembollerin kullanılması” olarak tanımlanabilir. Yüz ifadeleri, vücut hareketleri ve fiziksel görünüm, bu diğer simgelere örnek verilebilir (Sayers ve ark, 1993: 9). Bir başka ifade ile iletişim, gönderici tarafından bilgi üretme, üretilen bilgiyi yorumlama ve alıcıya aktarma sürecidir. Bilgi, yani aktarılacak mesaj; deneyim, duygu, görüntü veya ses gibi çeşitli şekillerde olabilir (Tutar ve Yılmaz, 2002). Bununla birlikte iletişim, insanın kendisini ve çevresini daha iyi tanınmasına ve başkaları ile uyumlu ilişkiler gerçekleŐtirmek için etkileşim içine girmesine, hem yaŐayan hem de yaŐamayan kişilerin miras olarak bıraktıkları bilgilerden yararlanmasına da yardım eden bir faaliyet (Çetin, 2009: 206). Dolayısıyla iletişim becerisi, “kişinin gönderdiği mesajları doğru bir biçimde kodlaması ve iletmesi, aldığı mesajları hatasız şekilde anlamlandırmasına yarayan etkili tepki verme ve etkin dinleme becerilerinin tümüdür” (Deniz, 2003: 8).

Sağlıklı iletişimin sağladığı yararlar; bireyin kendini ve başkalarını daha iyi anlaması, fikir alışverişi ile yaratıcılığın ortaya çıkarılması, doğru ve hızlı bilgiye ulaşma, olumsuzluklardan ve çatıŐmalardan uzaklaşma, problem çözme becerisini geliŐtirme, sakin, güvenli ve atılgan olmayı sağlama, yanlış anlamaların ortaya çıkaracağı streten kurtulma, fikirleri rahatlıkla söyleyebilme, destek bulma, bireyin kendi ve başkalarının haklarını bilme ve saygı göstermesini sağlama, yapıcı eleŐtiriler yapabilme, hoşgörü sahibi olabilme, özgüvenle konuşabilme, insanlarla iŐbirliđi yapabilme, bireyleri

etkin olmaya esinlendirme, ekip ruhu içinde çalışma, verimi arttırma, karar sürecine etkin katılım sağlama, zorluklarla baş edebilme, savunma sisteminin gelişmesi, iş doyumunu sağlama, çevrenin zenginleşmesi, başkalarının fikir, deneyim, alışkanlık ve tutumlarından yararlanabilme, takdir edilme ve etmedir (Dicleli, 2000: 263-265). Dolayısıyla tüm meslek gruplarında belirli düzeyde iletişim becerileri gerekmektedir. Örgütlerde etkili ve sağlıklı iletişim yöntemleri kullanarak çalışanların örgüt hedeflerine odaklanmaları, örgütün hedefleri doğrultusunda davranış, duygu ve algı geliştirmelerini sağlamak mümkündür (Mısırlı, 2013: 1). Özellikle turizm çalışanlarının hizmet sektörü içerisinde yer alması iletişim becerilerinin yüksek olmasını gerektirmektedir. Bu nedenle çalışmada turizm sektörünün önemli bir kısmını oluşturan otel işletmeleri çalışanların iletişim becerileri konusu ele alınmıştır.

## **1. İLETİŞİM BECERİLERİ**

İletişim toplumsal bir süreçtir; iki kişiyi ilişki içine sokan psiko-sosyal bir süreçtir. Toplumsal sonuçların altında bireysel davranışlar yatar dolayısıyla sosyal gerçek, bireyin kişisel yaşamından geçerek biçimlenmektedir (Cüceloğlu, 2009: 13). Gerek sözlü gerek yazılı iletişimde, mesajların yapısı, seçimi, kullanım biçimleri, uygun araçların seçimi vb. iletişim becerileri anlamında değerlendirilmektedir. Bu konuda, kişisel iletişim becerilerinin yanında, toplumsal ve kültürel ortamdan kaynaklanan çevresel özellikler de iletişimin etkinliğinde önemli rol oynamaktadır (Gürüz ve Yaylacı, 2004: 47). Bu bağlamda iletişim, ortak amaç için bir araya gelen, aynı değerlere ve dünya görüşüne sahip insanların birbirleri ile yaptığı duygu ve düşünce alışverişi olduğuna göre insanın iletişimsiz bir ortamda yaşayabilmesi pek mümkün değildir dolayısıyla sosyal ve duygusal ihtiyaçlarını karşılayabilmek, eğlenmek, dinlenmek, bilgilenmek gibi nedenlerle yaşamının her anında çevresi ile etkileşime girmesi kaçınılmazdır. İletişim becerileri sözel olan ve olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme biçimidir (Korkut, 2004). İletişim konusunda teknik bilgiler ve beceriler gerekmektedir ancak kendi başına yeterli değildir. İletişim bilgi ve becerilerinin arkasında gönül zenginliği, sevgi, saygı, anlayış ve hoşgörü olmalıdır. Bu temel olmadan her türlü iletişim becerisi yalın ve anlamsız bir egzersizden ileri gidemez. Bilinçsiz bir temel

üzerine kurulmuş zenginlik, dinamik gücünden yararlanılmayan bir çağlayana benzemektedir. Dolayısıyla insan iletişimi hem kafa hem de gönül zenginliği ister; biri olmadan diğerinin değeri yoktur (Cüceloğlu, 2009: 15).

Örgütsel bağlamda iletişim, örgütte gündelik faaliyetlerin yürütülmesini sağlamak ve örgütsel amaçları gerçekleştirmek amacıyla örgütün iç çevresi ve dış çevresi arasında bilgi ve düşünce alışverişidir (Tutar ve Yılmaz, 2003: 101). Günümüzde birçok örgütün başarısızlık nedeni ya da örgütlerde meydana gelen çatışmaların temel nedeni olarak iletişimsiz görülmektedir. Etkili bir iletişim oluşmasını engelleyen örgüt içi ve dışı pek çok sebep olabilmektedir. Örgütlerde iletişimi olumsuz yönde etkileyen faktörler genel olarak; mesajın içeriği, alıcının yapısı ve iletişimde kullanılan dil vb. unsurlardır (Gökçe, 2002: 147). Herhangi bir konu ile ilgili bir sorunu çözmek için insanların düşünce alışverişinde bulunmaları diğer bir deyişle iletişimde bulunmaları gerekmektedir. Uygarca konuşma ve tartışma becerilerinin gelişmediği toplumlarda bir sorunu çözmek için başlatılan etkileşim kısa sürede sürtüşme ve çatışmaya neden olmaktadır (Cüceloğlu, 2009: 12). Sağlıklı bir iletişimin kurulabilmesi açısından, kişilerin kullanmaları gereken bazı prensipleri bulunmaktadır. Bu prensipler řu şekilde ifade edilmektedir (Cüceloğlu, 2002):

Karşısında yer alan insanı şartsız kabullenmesi, her insanın kendine has özellikleri ile kıymetli olduğunun düşünülmesi ve kendi sorununu kendisinin çözebilme kabiliyetine inanması, kendisini olduğu gibi ifade edebilmesi, empati kurarak karşındakinin sorunlarına bakması ve duygularını hissedebilmesi, düşünce, duygu ve davranışlarının tutarlı olmasıdır.

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 öğretilabilir özellikler gösterdiğini göstermektedir (Buckman, 2001; Egan, 1994).

Etkili iletişim becerileri, her türlü insan ilişkisinde ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı olabilmektedir. Bu nedenle 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 ve Diğ., 2008; 225). İletişim bütün sektörler açısından önemli olmakla birlikte özellikle emek-yoğun sektörlerde daha belirleyici bir işleve sahip olmaktadır. İnsanlarla sürekli iletişim ve etkileşim içinde olan turizm sektörü de yapısı gereği emek-yoğun bir özellik sergilemektedir. Bu nedenle iletişim sürecinin odağında bulunan “insan” da önemli bir kaynak olarak dikkat çekmektedir. Özellikle turizm sektörünün önemli alt sektörlerinden birisi olan konaklama işletmelerindeki insan odaklı çalışma ortamı düşünüldüğünde, iletişim sürecinin neden önemli olduğu daha net anlaşılmaktadır (Erkut ve Günlü, 2009: 7).

## **2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Bu araştırma otel işletmesi çalışanlarının iletişim becerileri ile ilgili görüşleri ve bu görüşlerin çeşitli değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Olayların, objelerin, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların “ne” olduğunu betimlemeye, açıklamaya çalışan çalışmalar betimsel çalışmalardır. Karşılaştırma türü ilişkisel tarama denemesi olmayan ancak ona en yakın araştırma düzenidir. Karşılaştırma yolu ile ilişki belirlemede en az iki değişken bulunmaktadır. (Karasar, 2006: 79). Dolayısıyla araştırma modeli mevcut durumu ortaya koyması bakımından betimsel tarama ve çeşitli değişkenlere göre farklılıklar incelendiği için ilişkisel tarama deseninde bir çalışmadır.

### **2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Bu çalışma asli konaklama işletmelerinden olan otel işletmelerinde çalışan personellerin iletişim becerileri ile ilgili görüşlerini ortaya koymak amacıyla yapılmıştır. Bu doğrultuda temel problem, çalışanların iletişim becerilerine ne düzeyde sahip olduklarıdır.

Alt Problemler ise şöyle sıralanabilir;

- Otel işletmelerinde çalışan personelin kendileri ve başkaları ile ilgili ortaya koydukları iletişim becerileri nasıldır?

- Otel işletmelerinde çalışan personelin cinsiyetleri açısından iletişim becerileri farklılık gosteremekte midir?
- Otel işletmelerinde çalışan personelin iletişim becerilerinde yaş önemli bir değişken midir?
- Otel işletmelerinde çalışan personelin eğitim düzeyi ile iletişim becerileri farklılık gosteremekte midir?
- Otel işletmelerinde çalışan personelin meslekteki deneyimi iletişim becerileri durumunu etkilemekte midir?
- Otel işletmelerinde çalışan personelin iletişim becerileri çalıştıkları otelin yıldız sayısı açısından farklılık gosteremekte midir?
- Otel işletmelerinde çalışan personelin çalıştığı pozisyon ile iletişim becerileri arasında farklılık bulunmakta mıdır?

Bu alıŐma, otel işletmelerinde çalışanların iletişim becerilerinin nasıl olduğunu ortaya çıkararak etkili iletişim becerilerine sahip olma durumlarının başarı değerlendirmesi ile ilgili farklı bir bakıŐ açısı getirmesi ve alanyazında bu konuda yapılan çalışmalar sınırlı olduğundan önem arz etmektedir. Otel işletmelerinde çalışan belirli niteliklere sahip bireylerin işletmenin hedeflerine ulaŐmasına katkısı hakkında fikir oluŐturmak buna göre otel işletmelerinde çalışanların iletişim eğitimleri faaliyetlerine yön vermek iŐletmelerin başarısını sağlayacaktır. Araştırma sonuçları doğrultusunda otel işletmelerinde iletişim eğitimleri veya seminerleri düzenlenerek çalışanların hem kişisel hem de mesleki başarılarını desteklerken; işletmenin de başarısını desteklemelerini sağlayacaktır.

## 2.2. Evren ve rneklem

Bu araştırmanın evrenini Artvin ilinde bulunan turizm işletme belgeli otel işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Kolay ulaŐılabilir ve uygulama yapılabilir olmasından dolayı bu grup seçilmiŐtir. Dolayısıyla tesadüfi olmayan örneklem yöntemlerinden kolayda örneklem yöntemi kullanılmıŐtır (Büyüköztürk, 2009: 80).

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın resmi internet sitesinden alınan verilere göre Artvin ilinde turizm işletme belgeli; dört yıldızlı 3, üç yıldızlı 6, iki yıldızlı 4 olmak üzere toplam 13 turizm işletme belgeli otel işletmesi

bulunmaktadır (<http://www.kultur.gov.tr>). Artvin ili genelinde bulunan 13 otel işletmesinden çalışanlarının sayısı ile ilgili bilgiler otel işletmeleri ile görüşülerek edinilmiş olup bu doğrultuda toplamda 200 çalışan olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın evrenini oluşturan çalışanlardan 0,05 hata payıyla ve %95 güven aralığında tahmin yapabilmek için uygun örneklem 132 kişi olarak belirlenmiştir (Ural ve Kılıç, 2013: 47).

**Tablo 1.** Artvin İlinde Bulunan Turizm İşletme Belgeli Otel İşletmeleri

Türü	Sınıfı	Tesis	Oda	Yatak
Otel	5 Yıldızlı	-	-	-
	4 Yıldızlı	3	247	546
	3 Yıldızlı	6	268	540
	2 Yıldızlı	4	132	255
	1 Yıldızlı	-	-	-
	<b>Toplam</b>		<b>13</b>	<b>647</b>

Kaynak: <http://www.kultur.gov.tr> E.T. 16.12.2017

### 2.3. Verilerin Toplanması

Çalışmanın verileri “Kişisel Bilgi Formu”, ve “İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ)” ile elde edilmiştir. Kişisel Bilgi Formu; çalışanların yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi, meslekteki deneyimi ve mesleki pozisyonu gibi özelliklerini belirlemeye yönelik toplam 5 sorudan oluşan bir formdur. İBDÖ, bireylerin iletişim becerilerini nasıl değerlendirdiklerini anlamak amacıyla Korkut (1996) tarafından geliştirilmiş ve Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından son hali verilmiştir. Ölçek 5’li likert tipinde toplam 45 sorudan oluşmaktadır ve zihinsel, duygusal, davranışsal açıdan üç alt boyutta iletişim becerilerini ölçmektedir. Her bir boyutu ölçen 15 madde vardır. Her bir boyutla ilgili maddeler aşağıda gösterilmektedir:

- Zihinsel : 1,3,6,12,15,17,18,20,24,28,30,33,37,43,45
- Duygusal : 5,9,11,26,27,29,31,34,35,36,38,39,40,42,44
- Davranışsal : 2,4,7,8,10,13,14,16,19,21,22,23,25,32,41

Maddeler katılım derecesine göre “tam”, “çok”, “orta”, “az” ve “hiç” olarak yanıtlanmaktadır. Ölçek toplam 45 anlatımdan oluşmakta olup elde edilebilecek en yüksek puan 225, en düşük puan ise 45’tir. Her bir alt ölçekten alınabilecek en yüksek puan 75, en düşük puan ise 15’dir. Boyutlarda ve toplam iletişim becerisinde yüksek puan, daha yüksek iletişim becerisine

karşılık gelmektedir. Puanın fazla oluşu bireylerin kendi iletişim becerilerini olumlu yönde değerlendirdikleri anlamına gelmektedir. Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları aynı kişi tarafından yapılmış ve geçerlik katsayısı 0,58, güvenilirlik katsayısı 0,76 olarak bulunmuştur (Ersanlı & Balcı, 1998). Anketler 2017 yılının Kasım ayı içerisinde otel işletmeleri yetkililerinin çalışanlarına uygulaması ile elde edilmiştir.

Bu çalışmada kullanılan İBDÖ'nün güvenilirliği için elde edilen Cronbach Alpha iç tutarlık katsayıları toplam İBDÖ için .89, zihinsel boyutta .90, duygusal boyutta .91 ve davranışsal boyutta .85'tir.

#### **2.4. Verilerin Analizi**

Bu çalışmada elde edilen verilerin analizi için SPSS programından (Sosyal Bilimler İçin İstatiksel Analiz Programı) yararlanılarak istatistiksel sonuçlar elde edilmiştir. Öncelikle İBDÖ'ye ait bulguların yorumlanmasında frekans, yüzde dağılımı, ortalama ve standart sapma gibi betimsel istatistik değerlerinden yararlanılmıştır. Çalışanların iletişim becerilerinin cinsiyete, yaşa, eğitim düzeyine, mesleki deneyime, çalıştığı pozisyona ve otel işletmesinin yıldız sayısına göre karşılaştırılması amacıyla verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine ilişkin çarpıklık ve basıklık puanları dikkate alındığında değişkenlerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Bu nedenle çalışanların cinsiyetleri açısından iletişim becerilerinin karşılaştırılması amacıyla bağımsız örneklem t-testi uygulanmıştır. İletişim becerilerinin diğer değişkenler açısından değerlendirilmesi amacıyla tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır.

### **3. BULGULAR VE YORUM**

#### **3.1. Otel İşletmesi Çalışanların Demografik Özellikleri**

Araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarına ilişkin sayısal veriler Tablo 2'de verilmiştir. Çalışanların cinsiyet değişkenine göre %32,6'sının kadın, %67,4'ünün erkek olduğu görülmektedir. Çalışanların yaş aralığına bakıldığında %15,9'u 18-22, %35,6'sı 23-27, %22,7'si 28-32, %13,6'sı 33-37 ve %12,1'i ise 38 ve üstü yaş aralığında olduğu görülmektedir. Çalışanların eğitim düzeyleri incelendiğinde %4,5'i ilkokul, %22,7'si ortaokul, %21,3'ü yükseköğretim ve yarısından fazlasının ise lise mezunu olduğu tespit



edilmiştir. Çalışanların mesleki deneyimlerine bakıldığında %55,3'ü 0-5 yıl, %26,5'i 6-10 yıl ve %18,2'si 10 yıl ve üzeri turizm sektöründe çalıştıkları bilgisine ulaşılmıştır. Son olarak çalışanların çalıştıkları pozisyonlar incelendiğinde %11,4'ü yönetici, %8,3'ü aşçı, %6,1'i aşçı yardımcısı, %27,3'ü garson, %10,6'sı komi ve %36,4'ü önbüro, kat hizmetleri, güvenlik gibi diğer pozisyonlarda çalışmakta olduğu görülmektedir.

**Tablo 2.** Otel İşletmesi Çalışanlarının Demografik Özellikleri

		f	%
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	43	32,6
	Erkek	89	67,4
<b>Yaş</b>	18-22	21	15,9
	23-27	47	35,6
	28-32	30	22,7
	33-37	18	13,6
	38 ve üstü	16	12,1
<b>Eğitim</b>	İlkokul	6	4,5
	Ortaokul	30	22,7
	Lise	68	51,5
	Üniversite ve üstü	28	21,3
<b>Mesleki Deneyim</b>	0-5 yıl	73	55,3
	6-10 yıl	35	26,5
	10 yıl ve üstü	24	18,2
<b>Çalışılan Pozisyon</b>	Yönetici	15	11,4
	Aşçı	11	8,3
	Aşçı Yard.	8	6,1
	Garson	36	27,3
	Komi	14	10,6
Diğer	48	36,4	
<b>Toplam</b>		<b>132</b>	<b>100</b>

### 3.2. Otel İşletmesi Çalışanlarının İletişim Becerileri ile İlgili Ortalama Puan Dağılımları

Tablo 3'deki verilere göre, çalışanların iletişim becerileri ile ilgili zihinsel, duygusal ve davranışsal ortalama puanları sırasıyla  $\bar{x} = 56$ ,  $\bar{x} = 51$  ve  $\bar{x} = 55$ 'tir. Çalışanların İBDÖ toplam puan ortalamasının  $\bar{x} = 163$  olduğu tespit

edilmiştir. Dolayısıyla toplam ve alt ölçek ortalama puanları, çalışanların genel olarak benzer özelliklere sahip olduklarına işaret etmektedir. Genel olarak otel işletmesi çalışanlarının toplam ve alt ölçek ortalamalarında “yüksek” iletişim becerilerine sahip oldukları söylenebilir.

**Tablo 3.** Otel Çalışanlarının İletişim Becerileri ile İlgili Ortalama Puan Dağılımları

	En düşük puan	En yüksek puan	n	$\bar{x}$	s.s.
<b>Zihinsel</b>	38	71	132	56	7,115
<b>Duygusal</b>	32	71	132	51	7,504
<b>Davranışsal</b>	33	72	132	55	7,546
<b>Toplam İBDÖ</b>	113	210	132	163	18,623

### 3.3. Otel İşletmesi Çalışanlarının İletişim Becerileri İle İlgili Görüşleri

Otel işletmesi çalışanlarının İBDÖ’ye verdikleri cevaplarla ilgili olarak zihinsel, duygusal ve davranışsal alt boyutlardaki görüşleri ayrı ayrı tablo halinde gösterilerek incelenmiştir.

Tablo 4’teki otel işletmesi çalışanlarının zihinsel iletişim becerileri ile ilgili görüşleri incelendiğinde;

“Karşımdaki kişiyle aynı görüşü paylaşmazsam bile fikirlerine saygı duyarım” ( $\bar{x}=4,2$ ), “İnsanları anlamaya çalışırım” ( $\bar{x}=4,1$ ) ve “Kendimi karşımdaki kişinin yerine koyarak, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım” ( $\bar{x}=4,1$ ) ifadelerine en yüksek ortalama ile cevap verdikleri görülmektedir.

“Dikkatimi karşımdakinin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim”, “Karşımdaki kişinin konuşmaya ve dinlenmeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım”, “Dinleyenim anlamaz görüldüğünde, iletmek istediğimi tekrarlar, yeni kelimelerle ifade eder, özetlerim”, “Düşüncelerimi başkalarına tam olarak iletmekte zorluk çekmem”, “Karşımdaki kişinin duygu ve düşünceleri bana ters düşse bile yargılamam”, “Başkaları ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapabilirim” ifadelerine ( $\bar{x}=3,9$ ). “Eleştirilerimi karşımdaki kişiyi incitmeden iletirim” ve “Öneride bulunduğum kişinin öneriye açık olup olmadığına dikkat ederim” ifadelerine de ( $\bar{x}=3,8$ ) ortalama ile cevap verdikleri görülmektedir.

“İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım” ( $\bar{x}=3,7$ ), “Yanlış tutum ve davranışlarımın kolaylıkla kabul ederim” ( $\bar{x}=3,6$ ) ifadelerine ortalama ile cevap verdikleri görülmektedir. “Başkalarını dinlemek mecburiyetinde olmadığımı düşünürüm” ( $\bar{x}=3,5$ ) ve “Tartışma sonunda, savunduğum düşüncelerin yanlış olduğunu kabul edebilirim” ( $\bar{x}=2,8$ ) en düşük ortalama ile cevap verdikleri görülmektedir.

Ortaya çıkan bulgular ışığında otel işletmesi çalışanlarının zihinsel boyutta yer alan iletişim becerileri ile ilgili görüşlerinin genel olarak “yüksek” olduğu söylenebilir. Dolayısıyla otel işletmesi çalışanları iyi düzeyde zihinsel iletişim becerilerine sahiptir denilebilir.

**Tablo 4.** Otel İşletmesi Çalışanlarının Zihinsel İletişim Becerileri İle İlgili Görüşleri

Zihinsel Boyuttaki İletişim Becerileri	Katılım Derecesi 1-5 arası					n	$\bar{x}$	s.s.
	%	%	%	%	%			
İnsanları anlamaya çalışırım.	0,8	4,5	14,4	38,6	41,7	132	4,1	1,33
Düşüncelerimi başkalarına tam olarak iletmede zorluk çekmem	4,5	6,1	20,5	32,6	36,4	132	3,9	1,65
Dikkatimi karşımdakinin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim.	1,5	7,6	18,9	36,4	35,6	132	3,9	1,49
Eleştirilerimi karşımdaki kişiyi incitmeden iletirim.	3,0	9,1	21,2	29,5	37,1	132	3,8	1,65
Karşımdakiyle aynı görüşü paylaşmazsam da fikirlerine saygı duyarım	1,5	4,5	12,9	28,8	52,3	132	4,2	1,43
Karşımdaki kişinin konuşmaya ve dinlenmeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.	2,3	5,3	22,7	34,1	35,6	132	3,9	1,50
Yanlış tutum ve davranışlarımın kolaylıkla kabul ederim.	8,3	12,1	19,7	27,3	32,6	132	3,6	1,91
Dinleyenim anlamaz görüldüğünde, iletmek istediğimi tekrarlar, yeni kelimelerle ifade eder, özetlerim	3,8	2,3	23,5	32,6	37,9	132	3,9	1,53
Karşımdakinn duygu-düşüncelri bana ters düşse bile yargılamam	4,5	15,2	27,3	24,2	28,8	132	3,9	1,77
Başkalarını dinlemek mecburiyetinde olmadığımı düşünürüm.	24,2	14,4	25,8	27,3	8,3	132	3,5	1,95
Tartışma sonunda, savunduğum düşüncelerin yanlış olduğunu kabul edebilirim.	3,0	6,1	28,0	36,4	26,5	132	2,8	1,51

Zihinsel Boyuttaki İletişim Becerileri	Katılım Derecesi 1-5 arası					n	$\bar{x}$	s.s.
	%	%	%	%	%			
İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım	0,8	3,8	25,0	41,7	28,8	132	3,7	1,30
Başkaları ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapabilirim.	22,7	22,0	20,5	19,7	15,2	132	3,9	2,07
Öneride bulunduğum kişinin öneriye açık olup olmadığına dikkat ederim.	5,3	7,6	15,9	34,8	36,4	132	3,8	1,71
Kendimi karşımdaki kişinin yerine koyarak, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım	0,8	8,3	12,9	27,3	50,8	132	4,1	1,50

Tablo 5'teki otel işletmesi çalışanlarının duygusal iletişim becerileri ile ilgili görüşleri incelendiğinde;

“Konuşurken sözümün kesilmesinden rahatsız olurum” ( $\bar{x}=4,1$ ), “İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissederim” ( $\bar{x}=4,1$ ) ve “Karşımdaki kişiye güvenmek beni mutlu eder” ( $\bar{x}=4,0$ ) ifadelerine en yüksek ortalama ile cevap vermişlerdir.

“İletişim kurduğum kimse tarafından anlaşılmaktan mutluluk duyarım” ve “İletişim kurduğum kimselerden bir şeyler verdiğimi hissederim” ( $\bar{x}=3,9$ ), “İletişim kurduğum kişinin karşı cinsten olmasından rahatsızlık duymam” ( $\bar{x}=3,8$ ), “Her insanı olumlu beklentilerle karşılarım” ( $\bar{x}=3,7$ ), “Beni rahatsız eden duygularımı iletmede sıkıntı çekmem” ( $\bar{x}=3,5$ ), ifadelerine ortalama ile cevap verdikleri görülmektedir.

“Çoğunlukla duygularımdan emin olamıyorum” ( $\bar{x}=3,3$ ), “Genellikle insanlara güvenirim” ( $\bar{x}=3,1$ ) ve “Genelde eleştirilmekten hoşlanmam” ( $\bar{x}=3,0$ ), “Özür dilemek bana zor gelir” ( $\bar{x}=2,8$ ), “İnsanları dinlerken sıkıldığımı hissederim” ( $\bar{x}=2,7$ ) ve “Karşımdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım” ( $\bar{x}=2,4$ ) ifadelerine daha düşük ortalama ile cevap verdikleri görülmektedir.

Ortaya çıkan bulgular ışığında otel işletmesi çalışanlarının duygusal boyutta yer alan iletişim becerileri ile ilgili görüşlerinin genel olarak “yüksek” olduğu söylenebilir. Bazı ifadelere verdikleri cevaplarla ilgili ise “orta” olduğu söylenebilir.

**Tablo 5.** Otel İşletmesi Çalışanlarının Duygusal İletişim Becerileri Görüşleri

Duygusal Boyuttaki İletişim Becerileri	Katılım Derecesi 1-5 arası					n	$\bar{x}$	s.s.
	%	%	%	%	%			
Genelde eleştirilmekten hoşlanmam.	17,4	16,7	25,0	28,0	12,9	132	3,0	1,93
Karşımdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım.	36,4	19,7	14,4	20,5	9,1	132	2,4	2,09
İnsanları dinlerken sıkıldığımı hissederim.	25,0	18,2	23,5	20,5	12,9	132	2,7	2,04
Genellikle insanlara güvenirim.	17,4	15,2	24,2	20,5	22,7	132	3,1	2,09
İletişim kurduğum kişinin karşı cins olmasından rahatsızlık duymam	7,6	6,1	20,5	28,0	37,9	132	3,8	1,83
Özür dilemek bana zor gelir.	28,0	15,9	22,0	15,9	18,2	132	2,8	2,19
Konuşurken sözümün kesilmesinden rahatsız olurum.	5,3	3,8	11,4	27,3	52,3	132	4,1	1,67
Çevremdekiler, insanlara karşı ilgisiz kaldığım kanısındalar.	25,8	18,9	29,5	12,1	13,6	132	2,6	2,01
Çoğunlukla duygularımdan emin olamıyorum.	17,4	24,2	22,7	18,2	16,7	131	3,3	2,01
İletişim kurduğum kişi tarafından anlaşılmdan mutluluk duyarım.	5,3	4,5	12,1	30,3	47,7	132	4,1	1,68
Karşımdaki kişiye güvenmek beni mutlu eder.	5,3	4,5	12,1	39,4	38,6	132	4,0	1,62
Her insanı olumlu beklentilerle karşılarım.	4,5	10,6	22,0	31,1	31,8	132	3,7	1,72
İletişim kurduğum kimselerden bir şeyler verdiğimi hissederim.	2,3	6,8	18,9	39,4	32,6	132	3,9	1,49
Beni rahatsız eden duygularımı iletmekte sıkıntı çekmem.	9,8	12,9	16,7	32,6	28,0	132	3,5	1,93
İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissederim.	1,5	3,0	22,7	40,2	32,6	132	3,9	1,35

Tablo 6'daki otel işletmesi çalışanlarının davranışsal iletişim becerileri ile ilgili görüşleri incelendiğinde;

“Konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım” ( $\bar{x}=4,1$ ),  
 “İletişimde bulunduğum insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle

dinlerim” ( $\bar{x}=4,0$ ), “Konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem” ( $\bar{x}=4,0$ ), “Dinlerken, karşımdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösteririm” ( $\bar{x}=4,1$ ), “Ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim” ( $\bar{x}=4,1$ ), “Başkalrı konuşurken sabırlı olur, onların sözünü kesmem” ( $\bar{x}=4,0$ ) ve “İnsanlarla görüşürken, bilerek onları rahatlatacak şeyler yaparım” ( $\bar{x}=4,0$ ) ifadelerine en yüksek ortalama ile cevap vermişlerdir.

“Konuşurken, etkili bir göz iletişimi kurabilirim” ( $\bar{x}=3,9$ ), “Dinlediğim kişiyi daha iyi anlamak için sorular yöneltirim” ( $\bar{x}=3,9$ ), “Kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırırım” ( $\bar{x}=3,9$ ) “Küs olduğum birisiyle barışmak istediğimde ilk adımı atmaktan çekinmem” ( $\bar{x}=3,5$ ) ve “İnsanlara cevaplama da zorlanacakları ani sorular yöneltmem” ( $\bar{x}=3,5$ ) ifadelerine ortalama ile cevap verdikleri görülmektedir.

“İletişimde bulunduğum kişinin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur” ( $\bar{x}=3,2$ ), “İnsanları kontrol etmeye ve istediğim kalıba sokmaya çalışırım” ( $\bar{x}=2,9$ ) ve “Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı vermek istemem” ( $\bar{x}=2,4$ ) ifadelerine en düşük ortalama ile cevap verdikleri görülmektedir.

Ortaya çıkan bulgular ışığında otel işletmesi çalışanlarının davranışsal boyutta yer alan iletişim becerileri ile ilgili görüşlerinin genel olarak “yüksek” olduğu söylenebilir. Dolayısıyla otel işletmesi çalışanları iyi düzeyde davranışsal iletişim becerilerine sahiptir denilebilir.

**Tablo 6.** Otel İşletmesi Çalışanlarının Davranışsal İletişim Becerileri İle Görüşleri

Davranışsal Boyuttaki İletişim Becerileri	Katılım Derecesi 1-5 arası					n	$\bar{x}$	s.s.
	%	%	%	%	%			
İletişimde bulunduğum insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim.	2,3	3,0	14,4	43,9	36,4	132	4,0	1,36
Konuşurken, etkili bir göz iletişimi kurabilirim.	0,8	5,3	27,3	28,8	37,9	132	3,9	1,45
Kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırırım.	3,0	8,3	18,9	34,1	35,6	132	3,9	1,60

Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı vermek istemem.	34,1	27,3	12,1	11,4	15,2	132	2,4	2,16
Başkaları konuşurken sabırlı olur, onların sözünü kesmem.	3,8	6,8	15,9	26,5	47,0	132	4,0	1,67
Konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.	3,8	3,0	15,9	36,4	40,9	132	4,0	1,52
Konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım.	-	2,3	22,0	35,6	40,2	132	4,1	1,25
İletişimde bulunduğum kişinin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur.	17,4	25,8	22,0	15,2	18,9	131	3,2	2,06
Dinlediğim kişiyi daha iyi anlamak için sorular yönelirim.	0,8	4,5	20,5	45,5	28,8	132	3,9	1,29
İnsanlarla görüşürken, bilerek onları rahatlatarak şeyler yaparım.	3,0	3,0	22,7	32,6	38,6	132	4,0	1,51
Dinlerken, karşımdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösteririm.	3,0	4,5	13,6	35,6	43,2	132	4,1	1,51
Küs olduğum birisiyle barışmak istediğimde ilk adımı atmaktan çekinmem.	14,4	11,4	15,2	27,3	31,8	132	3,5	2,11
Ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim.	2,3	6,8	10,6	38,6	41,7	132	4,1	1,49
İnsanları kontrol etmeye ve istediğim kalıba sokmaya çalışırım.	25,0	10,6	22,0	28,8	13,6	132	2,9	2,09
İnsanlara cevaplamada zorlanacakları anı sorular yönelmem.	12,9	7,6	22,0	30,3	27,3	132	3,5	1,97

### 3.4. Otel İşletmesi Çalışanlarının İletişim Becerilerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Otel işletmesi çalışanlarının iletişim becerilerinin cinsiyete göre karşılaştırması amacı ile *bağımsız örneklem t-testi* uygulanmış, İBDÖ toplam puanları ve alt boyut puanlarının cinsiyete göre karşılaştırmasının yapıldığı sonuçlar Tablo 7’de gösterilmiştir.

**Tablo 7.** Çalışanların İletişim Becerilerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması ile İlgili T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	$\bar{x}$	s.s.	t	s.d.	p
İBDÖ-T Kadın	43	163	20,26	-,051	130	,960
İBDÖ-T Erkek	89	163	17,89			

<b>Zihinsel Kadın</b>	43	56	7,44	,171	130	,864
<b>Zihinsel Erkek</b>	89	56	6,99			
<b>Duygusal Kadın</b>	43	52	7,38	-1,206	130	,230
<b>Duygusal Erkek</b>	89	50	7,53			
<b>Davranışsal Kadın</b>	43	54	8,60	,906	130	,367
<b>Davranışsal Erkek</b>	89	56	6,99			

Tablo 7'ye göre, otel işletmesi çalışanlarının toplam iletişim becerileri (İBDÖ-T) ile ilgili olarak kadın çalışanlar ile ( $\bar{x}=163$ ) erkek çalışanların ( $\bar{x}=163$ ) değerlendirilmesinin eşit olduğu görülmüştür. Dolayısıyla toplam iletişim becerileri puanlarının cinsiyet değişkeni açısından farklılık göstermediği görülmektedir  $t(130)= 0,05$  ( $p>0.05$ ). Çalışanların iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin alt boyutlarından aldıkları puanlar incelendiğinde kadın ve erkek çalışanların puan ortalamalarının hemen hemen birbiriyle yaklaşık değerler olduğu göze çarpmaktadır. Zihinsel alt boyutla ilgili ortalama puanların her iki cinsiyette ( $\bar{x}=56$ ) olduğu ve farklılık göstermediği  $t(130)= 0,17$  ( $p>0.05$ ) olduğu görülmektedir. Duygusal alt boyutla ilgili ortalama puanların kadınlarda ( $\bar{x}=52$ ); erkeklerde ( $\bar{x}=50$ ) olduğu ve farklılık göstermediği  $t(130)= 1,12$  ( $p>0.05$ ) ve davranışsal alt boyutla ilgili ortalama puanların kadınlarda ( $\bar{x}=54$ ); erkeklerde ( $\bar{x}=56$ ) olduğu ve farklılık göstermediği  $t(130)= 0,90$  ( $p>0.05$ ) olduğu görülmektedir. Ortaya çıkan bu durum ışığında çalışanları iletişim becerileri ile cinsiyetleri arasında anlamlı ilişkiler olmadığı yorumu yapılabilir.

### 3.5. Otel İşletmesi Çalışanlarının İletişim Becerilerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Otel işletmesi çalışanlarının iletişim becerileri ile ilgili görüşlerinin yaş grubu karşılaştırması amacı ile ilişkisiz ölçümler için *Tek Faktörlü Anova* (*One Way Anova*) testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 8'de gösterilmiştir.

**Tablo 8.** Çalışanların İletişim Becerilerinin Yaşa Göre Karşılaştırılması ile İlgili Tek Faktörlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalama	F	p
			ası		



<b>İBDÖ Toplam</b>	Gruplararası	1246,220	4	311,555	,895	,469
	Gruplariçi	44188,064	127	347,938		
	Toplam	45434,284	131			
<b>Zihinsel</b>	Gruplararası	257,539	4	64,385	1,283	,280
	Gruplariçi	6374,704	127	50,195		
	Toplam	6632,242	131			
<b>Duygusal</b>	Gruplararası	109,886	4	27,472	,480	,750
	Gruplariçi	7266,881	127	57,220		
	Toplam	7376,767	131			
<b>Davranışsal</b>	Gruplararası	152,191	4	38,048	,661	,620
	Gruplariçi	7308,875	127	57,550		
	Toplam	7461,066	131			

Bu sonuçlara göre otel işletmesi çalışanlarının yaş grupları ile toplam İBDÖ ve alt boyutları olan Zihinsel, Duygusal ve Davranışsal düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir,  $F(4, 127) = ,895, p > ,01$ . Başka bir ifadeyle çalışanların toplam iletişim becerileri ve alt boyutlardaki her bir iletişim becerisi ayrı ayrı incelendiğinde yaşlarına bağlı olarak değişmemektedir. Bununla birlikte yaşlar arası farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testi sonuçları da bunu desteklemektedir.

### 3.6. Otel İşletmesi Çalışanlarının İletişim Becerilerinin Eğitim Düzeylerine Göre Karşılaştırılması

Otel işletmesi çalışanlarının iletişim becerileri ile ilgili görüşlerinin eğitim düzeylerine göre karşılaştırması amacı ile ilişkisiz ölçümler için *Tek Faktörlü Anova* testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 9'da gösterilmiştir.

**Tablo 9.** Otel İşletmesi Çalışanlarının İletişim Becerilerinin Eğitim Düzeylerine Göre Karşılaştırılması

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
-------------------	-----------------	----	--------------------	---	---

<b>İBDÖ Toplam</b>	Gruplararası	7780,525	4	1945,131	6,561	,000
	Gruplarıçı	37653,759	127	296,486		
	Toplam	45434,284	131			
<b>Zihinsel</b>	Gruplararası	728,272	4	182,068	3,916	,005
	Gruplarıçı	5903,970	127	46,488		
	Toplam	6632,242	131			
<b>Duygusal</b>	Gruplararası	805,854	4	201,464	3,894	,005
	Gruplarıçı	6570,913	127	51,739		
	Toplam	7376,767	131			
<b>Davranışsal</b>	Gruplararası	1166,036	4	291,509	5,881	,005
	Gruplarıçı	6295,030	127	49,567		
	Toplam	7461,066	131			

Bu sonuçlara göre otel işletmesi çalışanlarının eğitim düzeyi ile toplam İBDÖ ve alt boyutları olan Zihinsel, Duygusal ve Davranışsal düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir,  $F(4, 127) = 6,561$ ,  $p < ,01$ . Başka bir ifadeyle çalışanların toplam iletişim becerileri ve alt boyutlardaki her bir iletişim becerisi ayrı ayrı incelendiğinde eğitim düzeylerine bağlı olarak anlamlı bir Şekilde deđiŐtiđi görülmektedir.

### 3.7. Otel İŞletmesi alıŐanlarının İletişim Becerilerinin Mesleki Deneyimlerine Göre Karşılaştırılması

Otel işletmesi çalışanlarının iletişim becerileri ile ilgili görüşlerinin mesleki deneyimlere göre karşılaştırması amacı ile ilişkisiz ölçümler için *Tek Faktörlü Anova* testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 10'da gösterilmiştir.

**Tablo 10.** Otel İŞletmesi alıŐanlarının İletişim Becerilerinin Mesleki Deneyimlerine Göre Karşılaştırılması

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
<b>İBDÖ Toplam</b>	Gruplararası	2155,940	3	718,647	2,125	,100
	Gruplarıçi	43278,344	128	338,112		
	Toplam	45434,284	131			
<b>Zihinsel</b>	Gruplararası	290,872	3	96,957	1,957	,124
	Gruplarıçi	6341,371	128	49,542		
	Toplam	6632,242	131			
<b>Duygusal</b>	Gruplararası	345,871	3	115,290	2,099	,104
	Gruplarıçi	7030,896	128	54,929		
	Toplam	7376,767	131			
<b>Davranışsal</b>	Gruplararası	188,485	3	62,828	1,106	,349
	Gruplarıçi	7272,581	128	56,817		
	Toplam	7461,066	131			

Bu sonuçlara göre otel işletmesi çalışanlarının mesleki deneyimleri ile toplam İBDÖ ve alt boyutları olan Zihinsel, Duygusal ve Davranışsal düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir,  $F(3, 128)= 2,125$ ,  $p>,01$ . Başka bir ifadeyle çalışanların toplam iletişim becerileri ve alt boyutlardaki her bir iletişim becerisi ayrı ayrı incelendiğinde mesleki deneyimlerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmediği görülmektedir.

### 3.8. Otel İşletmesi Çalışanlarının İletişim Becerilerinin Çalıştıkları Pozisyona Göre Karşılaştırılması

Otel işletmesi çalışanlarının iletişim becerileri ile ilgili görüşlerinin çalıştıkları pozisyona göre karşılaştırması amacı ile ilişkisiz ölçümler için *Tek Faktörlü Anova* testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 11’de gösterilmiştir.

**Tablo 11.** Otel İşletmesi Çalışanlarının İletişim Becerilerinin Çalıştıkları Pozisyona Göre Karşılaştırılması

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
<b>İBDÖ Toplam</b>	Gruplararası	4821,437	5	964,287	2,992	,014
	Gruplariçi	40612,847	126	322,324		
	Toplam	45434,284	131			
<b>Zihinsel</b>	Gruplararası	588,576	5	117,715	2,454	,037
	Gruplariçi	6043,667	126	47,966		
	Toplam	6632,242	131			
<b>Duygusal</b>	Gruplararası	391,456	5	78,291	1,412	,224
	Gruplariçi	6985,311	126	55,439		
	Toplam	7376,767	131			
<b>Davranışsal</b>	Gruplararası	741,745	5	148,349	2,782	,020
	Gruplariçi	6719,322	126	53,328		
	Toplam	7461,066	131			

Bu sonuçlara göre otel işletmesi çalışanlarının çalıştıkları pozisyon ile toplam İBDÖ ve alt boyutları olan Zihinsel ve Davranışsal düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir,  $F(5, 126) = 2,992, p < ,05$ . Başka bir ifadeyle çalışanların toplam iletişim becerileri ve zihinsel ve davranışsal alt boyutlardaki her bir iletişim becerisi ayrı ayrı incelendiğinde çalıştıkları pozisyona bağlı olarak anlamlı bir Şekilde deđiŐtiđi görülmektedir. Duygusal alt boyuttaki iletişim becerilerinin ise çalışılan pozisyona göre anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır  $F(5, 126) = 1,412, p > ,05$ .

### 3.9. Otel İŞletmesi alıŐanlarının İletişim Becerilerinin alıŐtıkları Otel İŞletmesinin Yıldız Sayısına Göre Karşılaştırılması

Otel işletmesi çalışanlarının iletişim becerileri ile ilgili görüşlerinin çalıştıkları otel işletmesinin yıldız sayısına göre karşılaştırması amacı ile ilişkisiz ölçümler için *Tek Faktörlü Anova* testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 12’de gösterilmiştir.

**Tablo 12.** Otel İŞletmesi alıŐanlarının İletişim Becerilerinin alıŐtıkları Otel İŞletmesinin Yıldız Sayısına Göre Karşılaştırılması

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
<b>İBDÖ Toplam</b>	Gruplararası	1233,290	2	616,645	1,800	,169
	Gruplariçi	44200,994	129	342,643		
	Toplam	45434,284	131			
<b>Zihinsel</b>	Gruplararası	24,840	2	12,420	,242	,785
	Gruplariçi	6607,402	129	51,220		
	Toplam	6632,242	131			
<b>Duygusal</b>	Gruplararası	290,231	2	145,115	2,642	,075
	Gruplariçi	7086,537	129	54,934		
	Toplam	7376,767	131			
<b>Davranışsal</b>	Gruplararası	183,513	2	91,757	1,626	,201
	Gruplariçi	7277,553	129	56,415		
	Toplam	7461,066	131			

Bu sonuçlara göre otel işletmesi çalışanlarının çalıştıkları otel işletmesinin yıldız sayısı ile toplam İBDÖ ve alt boyutları olan Zihinsel, Duygusal ve Davranışsal düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir,  $F(2, 129) = 1,800, p > ,01$ . Başka bir ifadeyle çalışanların toplam iletişim becerileri ile zihinsel, duygusal ve davranışsal alt boyutlardaki her bir iletişim becerisi ayrı ayrı incelendiğinde yıldız sayısına bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmediği görülmektedir.

## SONUÇ

Çalışanların İBDÖ toplam puan ortalamasının  $\bar{x} = 163$  olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda toplam ve alt ölçek ortalama puanları, çalışanların genel olarak benzer özelliklere sahip olduklarına işaret etmektedir. Genel olarak otel işletmesi çalışanlarının toplam ve alt ölçek ortalamalarında “yüksek” iletişim becerilerine sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Bingöl ve

Demir (2011) araştırmalarında öğrencilerin İBDÖ puan ortalamalarının oldukça yüksek olduğunu saptamışlardır ( $\bar{x}=102$ ). Bu sonuç öğrencilerin iletişim becerisi düzeylerinin çok iyi olduğunu gostermektedir. Tepeköylü ve ark. (2009)'nin beden eğitimi bölümleri üniversite öğrencilerine, Razi vd'nin (2009) alışan gençlere, Pehlivan (2005)'in sınıf öğretmenliği öğrencilerine, Tutuk vd. (2002)'nin hemşirelik öğrencilerine, Korkut (1997)'un eğitim fakültesi öğrencilerine yönelik yapmış oldukları araştırmalarda da öğrencilerin İBDÖ puan ortalamalarının yüksek bulunduğu görölmüştür.

Bu çalışmada ortaya çıkan bulgular ışığında otel işletmesi çalışanlarının zihinsel boyutta yer alan iletişim becerileri ile ilgili görüşlerinin genel olarak "yüksek" olduğu söylenebilir. Dolayısıyla otel işletmesi çalışanların iyi düzeyde zihinsel iletişim becerilerine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ortaya çıkan bulgular ışığında otel işletmesi çalışanlarının duygusal boyutta yer alan iletişim becerileri ile ilgili görüşlerinin genel olarak "yüksek" olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bazı ifadelere verdikleri cevaplarla ilgili ise "orta" düzeyde duygusal iletişim becerilerine sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Ortaya çıkan bulgular ışığında otel işletmesi çalışanlarının davranışsal boyutta yer alan iletişim becerileri ile ilgili görüşlerinin genel olarak "yüksek" olduğu söylenebilir. Dolayısıyla otel işletmesi çalışanlarının iyi düzeyde davranışsal iletişim becerilerine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Otel işletmesi çalışanlarının iletişim becerilerinin cinsiyete göre karşılaştırması ile ilgili olarak toplam iletişim becerilerinin (İBDÖ-T) kadın çalışanlar ve ( $\bar{x}=163$ ) erkek çalışanların ( $\bar{x}=163$ ) değerlendirilmesinin eşit olduğu ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla toplam iletişim becerileri puanlarının cinsiyet değişkeni açısından farklılık gostermediği sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda çalışanların iletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin alt boyutlarından aldıkları puanlar incelendiğinde kadın ve erkek çalışanların puan ortalamalarının hemen hemen birbiriyle yaklaşık değerler olduğu ve farklılık gostermediği ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla alışanların iletişim becerileri ile cinsiyetleri arasında anlamlı ilişkiler olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Koç vd'nin (2015) yaptığı çalışmada iletişim becerileri puanlarının cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı ve ilgili ortalamalar incelendiğinde kadınların iletişim becerileri puan ortalamalarının erkeklere

göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bingöl ve Demir (2011) kız öğrencilerin iletişim becerileri düzeyinin erkek öğrencilere göre daha yüksek ancak iletişim becerilerinin cinsiyete göre farklılaşmadığı sonucuna ulaşmıştır. Acar (2009) çalışmasında, öğretmen adaylarının cinsiyetleri ile iletişim becerileri puanları arasında herhangi bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Ancak, iletişim becerileri alt boyutlarından, “Davranışsal” alt boyutunda cinsiyete göre anlamlı bir fark bulunmuştur. Erkek öğretmen adaylarının ortalamalarının ( $\bar{x}=52$ ); bayan öğretmen adaylarının ortalamalarına ( $\bar{x}=51$ ) göre yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Otel işletmesi çalışanlarının yaş grupları ile toplam İBDÖ ve alt boyutları olan Zihinsel, Duygusal ve Davranışsal düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Başka bir ifadeyle çalışanların toplam iletişim becerileri ve alt boyutlardaki her bir iletişim becerisi ayrı ayrı incelendiğinde yaşları ile ilişkiler olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Kumcağız vd.’nin (2011), hemşirelerin iletişim becerileri ile ilgili çalışmalarında; genel iletişim becerilerinin yaşa göre çalışanlarda daha yüksek ve iyi düzeyde olduğunu ( $\bar{x}=152$ ) bununla birlikte eğitim düzeyinin iletişim becerilerinin davranışsal alt boyutunu etkilediği, lisans ve üzeri eğitim düzeyine sahip hemşirelerin iletişim becerilerinin davranışsal alt boyutunun diğer eğitim düzeyindekilere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ancak hemşirelerin eğitim durumları genel iletişim beceri düzeyleri ile bilişsel ve duygusal alt boyutlara göre ise herhangi bir ilişkiye rastlanmamıştır. Razi vd. (2009) çalışan gençlere uyguladıkları araştırmalarında yaş büyüdükçe iletişim becerilerinin arttığı sonucuna ulaşmışlardır. Tutuk vd. ise (2002) öğrencilerin iletişim becerilerinin yaş değişkenine göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır.

Otel işletmesi çalışanlarının eğitim düzeyi ile toplam İBDÖ ve alt boyutları olan Zihinsel, Duygusal ve Davranışsal düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu ortaya çıkmıştır. Başka bir ifadeyle çalışanların toplam iletişim becerileri ve alt boyutlardaki her bir iletişim becerisi ile anlamlı ilişkileri saptanmıştır dolayısıyla çalışanların iletişim becerileri eğitim düzeylerine göre değişmektedir sonucuna ulaşılmıştır. Kumcağız vd. (2011), hemşirelerin iletişim becerileri ile ilgili çalışmalarında; genel iletişim becerilerinin lisans

düzeyindeki çalışanlarda daha yüksek ve iyi düzeyde olduğunu ( $\bar{x}=152$ ) bununla birlikte eğitim düzeyinin iletişim becerilerinin davranışsal alt boyutunu etkilediği, lisans ve üzeri eğitim düzeyine sahip hemşirelerin iletişim becerilerinin davranışsal alt boyutunun diğer eğitim düzeyindekilere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ancak hemşirelerin eğitim durumları genel iletişim beceri düzeyleri ile bilişsel ve duygusal alt boyutlara göre ise herhangi bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Otel işletmesi çalışanlarının mesleki deneyimleri ile toplam İBDÖ ve alt boyutları olan Zihinsel, Duygusal ve Davranışsal düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır dolayısıyla çalışanların toplam iletişim becerileri ve alt boyutlardaki her bir iletişim becerisi ile mesleki deneyimleri arasında ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Kumcağız vd. (2011), hemşirelerin çalışma yılının genel iletişim beceri düzeylerini etkilediği, 20 yıl ve üzeri çalışan hemşirelerin iletişim beceri düzeyleri diğerlerine göre daha yüksek olduğu, aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Hemşirelerin alıŐma yıllarına göre bilişsel, duygusal ve davranışsal alt boyutlara göre iletişim beceri düzeyleri arasındaki farkın ise anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Otel işletmesi çalışanlarının çalıştıkları pozisyon ile toplam İBDÖ ve alt boyutları olan Zihinsel ve Davranışsal düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu ortaya çıkmıştır dolayısıyla çalışanların toplam iletişim becerileri, zihinsel ve davranışsal alt boyutlardaki iletişim becerisi ile çalıştıkları pozisyona ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kumcağız vd.'nin çalışmalarında ise (2011), duygusal alt boyuttaki iletişim becerileri ile çalışılan pozisyon arasında herhangi bir ilişki olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Poliklinik hemŐiresi olarak çalışan hemşirelerin davranışsal alt boyuta göre iletişim beceri düzeyleri diğer ünitelerde çalışan hemŐirelere göre daha yüksek ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur.

Otel işletmesi çalışanlarının çalıştıkları otel işletmesinin yıldız sayısı ile toplam İBDÖ ve alt boyutları olan Zihinsel, Duygusal ve Davranışsal düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Başka bir ifadeyle çalışanların toplam iletişim becerileri ile zihinsel, duygusal ve



davranışsal alt boyutlardaki her bir iletişim becerisi ile yıldız sayısı arasında ilişkiye rastlanmamıştır.

Bu çalışmada otel işletmesi çalışanlarının sahip olduğu iletişim becerileri ile ilgili görüşleri ve bazı demografik özellikleri açısından karşılaştırılmasına yönelik bilgiler ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Otel işletmelerinde çalışan personelin iletişim becerilerine katkı sağlamak için eğitimlere yer verilebilir. Ayrıca eğitim konusunda orta öğretim kademelerinde iletişim ile ilgili ders müfredatlarına eklenebilir. Otel işletmelerinde çalışanlarına rekreatif etkinlikler düzenlenebilir ve ödüllendirme gibi uygulamalarda iletişim becerilerini olumlu yönde etkileyebilir. Alanyazında otel işletmesi çalışanlarının iletişim becerileri ile ilgili sınırlı çalışmalar bulunmaktadır. Bu nedenle araştırma farklı örneklerde uygulanabilir, bölgeler arası karşılaştırmalar yapılabilmesi gibi turizm sektöründe çalışan personelin iletişim becerilerini ortaya koymak amacıyla başka araştırmalar yapılabilir.

## KAYNAKLAR

- Acar, V.(2009). Öğretmen Adaylarının İletişim Becerileri. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Burdur.
- Baker, S. B. ve Shaw, M. C. (1987). Improving counseling through primary prevention. Ohio: Merrill Publishing Company.
- Bingöl, D., ve Demir, A.(2011). Amasya Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri. *Göztepe Tıp Dergisi* 26(4):152-159, 2011 doi:10.5222/J.GOZTEPETRH.2011.152
- Buckman, R. ( 2001) Communication skills in palliative care *Neurologic Clinics*, 19(4), 989-1004.
- Cüceloğlu, D., (2009). Yeniden İnsan İnsana. Ankara: Remzi Kitabevi.
- Çetin, Muharrem. (2009). İletişim Sürecini Etkileyen Faktörlere İlişkin Bir Değerlendirme Ticaret ve Turizm Eğitimi Fakültesi Dergisi, 2, 203-226.
- Deniz, İ. (2003), İletişim Becerileri Eğitiminin İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerinin İletişim Becerisi Düzeylerine Etkisi,, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dicleli, A.B. (2000). Konuşa Konuşa. İstanbul: Mess Yayını, No:340.

- Dilekman, M., BaŐcı, Z., BektaŐ, F. (2008), "Eğitim Fakóltesi Öğrencilerinin İletişim Becerisi", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi/Journal Of Graduate School Of Social Sciences, Cilt 12, Sayı 2, s.223-231
- ErkuŐ, A., & Günlü, E. (2014). İletişim tarzının ve sözsüz iletişim düzeyinin çalışanların iş performansına etkisi: BeŐ yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma.
- Ersanlı K., Balcı,S. (1998). "İletişim becerileri envanterinin geliŐtirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışması", Türk Psikolojik DanıŐma ve Rehberlik Dergisi, 2, 7-12.
- Gökçe, Orhan (2002), İletişim Bilimine GiriŐ, 4. Basım, Turhan Kitabevi, Ankara.
- Karasar, N. (2006). Bilimsel Araştırma Yöntemleri (16. Baskı), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Koç B., Terzi, Y. ve Gül, A. (2015). Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerileri ile KiŐilerarası Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi Sayı: 4/1 2015 s. 369-390, TÜRKİYE*
- Korkut, F.(2004), Okul Temelli Önleyici Rehberlik ve Psikolojik DanıŐma. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Korkut F., (2002). YetiŐkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakóltesi Dergisi 2005; 28: 143-149. Tutar H., Yılmaz, M.K. Genel iletişim: Kavramlar ve modeller. Ankara: Nobel.
- Kumcağız, H., Yılmaz, M., Çelik, S.B. ve Avcı, İ.A. (2011). Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği. *Dicle Tıp Dergisi / Dicle Medical Journal*, 2011; 38 (1): 49-56
- Razı, G.,S., Kuzu, A., Yıldız, A.,N., Ocakcı, A., F. ve Arifoğlu, B., Ç.(2009). Çalışan Gençlerde Benlik Algısı, İletişim Becerileri ve Stresle Baş Etme. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 2009: 8(1).
- Sayers, F ve Ark. (1993). Yöneticilikte İletişim. İstanbul: Rota Yayınları.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* (Sixth edition). United States: Pearson Education.
- Tutar, Hasan ve M. Kemal Yılmaz, Genel İletişim. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2003.
- Tutuk, A., AL, D. ve Doğan, S., (2002). C. Ü. HemŐirelik Yüksek Okulu Dergisi, 2002, 6 (2).
- Ural, A., ve Kılıç, İ. (2013). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi. Ankara: Detay Yayıncılık.

SAYIN CEVAPLAYICI						
Bu çalışma otel işletmeleri çalışanlarının iletişim becerilerinin belirlenmesi amacıyla yapılmaktadır. Aşağıda belirtilen ifadelerden sizin için en doğru olan seçeneği X işareti ile belirtiniz. Vereceğiniz samimi yanıtlar çalışmanın güvenilirliği bakımından önem taşımaktadır. Elde edilecek veriler bu çalışmanın dışında başka bir amaçla kullanılmayacaktır. Katılımınızdan dolayı teşekkür ederim.						
Öğr. Gör. Yener OĞAN						
BÖLÜM I		KİSİSEL BİLGİLER				
Cinsiyetiniz	Erkek ( ) Kadın ( )					
Yaşınız	.....					
Eğitim Düzeyiniz	a) İlkokul b) Orta okul c) Lise d) Üniversite e) Lisansüstü					
Meslekteki Deneyiminiz	a) 1-5 yıl b) 6-10 yıl c) 10 yıldan fazla					
İşletmenin Yıldız Sayısı	..... Yıldız					
Pozisyonunuz	a) Yönetici b) Aşçı c) Garson d) Kömü e) Aşçı Yrd. f) Diğer .....					
Bulduğunuz Pozisyonda Çalışma Süresi	a) 1 yıldan az b) 1-3 yıl c) 3-5 yıl d) 4-6 e) 7-9 f) 10 yıldan fazla					
BÖLÜM II		KATILMA DERECEZİ				
		1	2	3	4	5
1	İnsanları anlamaya çalışırım.					
2	İletişimde bulunduğum insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim.					
3	Düşüncelerimi başkalarına tam olarak iletmede zorluk çekmem.					
4	Konuşurken, etkili bir göz iletişimi kurabilirim.					
5	Genelde eleştirilmekten hoşlanmam.					
6	Dikkatimi karşımdakimin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim.					
7	Kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırım.					
8	Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı vermem istemem.					
9	Karşımdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım.					
10	Başkaları konuşurken sabırlı olur, onların sözünü kesmem.					
11	İnsanları dinlerken sıkıldığımı hissedirim.					
12	Eleştirilerimi karşımdaki kişiyi incitmeden iletirim.					
13	Konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.					
14	Konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım.					
15	Karşımdaki kişiyle aynı görüşü paylaşmazsam bile fikirlerine saygı duyarım.					
16	İletişimde bulunduğum kişinin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur.					
17	Karşımdaki kişinin konuşmaya ve dinlenmeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.					
18	Yanlış tutum ve davranışlarının kolaylıkla kabul ederim.					
19	Dinlediğim kişiyi daha iyi anlamak için sorular yönelirim.					
20	Dinleyemiyen anlamaz görüldüğünde, iletme istediğimi tekrarlar, yeni kelimelerle ifade eder, özetlerim.					
21	İnsanlarla görüşürken, bilerek onları rahatlatıcı şeyler yaparım.					
22	Dinlerken, karşımdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösteririm.					
23	Küs olduğum birisiyle barışmak istediğimde ilk adımı atmaktan çekinmem.					
24	Karşımdaki kişinin duygu ve düşünceleri bana ters düşse bile yargılamam.					
25	Ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim.					
26	Genellikle insanlara güvenirim.					
27	İletişim kurduğum kişinin karşı cinsten olmasından rahatsızlık duymam.					
28	Başkalarını dinlemek mecburiyetinde olmadığımı düşünürüm.					
29	Ozür dilemek bana zor gelir.					
30	Tartışma sonunda, savunduğum düşüncelerin yanlış olduğunu kabul edebilirim.					
31	Konuşurken sözümün kesilmesinden rahatsız olurum.					
32	İnsanları kontrol etmeye ve istediğim kalıba sokmaya çalışırım.					
33	İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım.					
34	Çevremdekiler, insanlara karşı ilgisiz kaldığım kanısındalar.					
35	Çoğunlukla duygularımdan emin olamıyorum.					
36	İletişim kurduğum kimse tarafından anlaşılmaktan mutluluk duyarım.					
37	Başkaları ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapabilirim.					
38	Karşımdaki kişiye güvenmek beni mutlu eder.					
39	Her insanı olumlu beklentilerle karşılarım.					
40	İletişim kurduğum kimselerden bir şeyler verdiğimi hissedirim.					
41	İnsanlara cevaplamada zorlanacakları anı sorular yöneltemem.					
42	Beni rahatsız eden duygularımı iletmede sıkıntı çekmem.					
43	Öneride bulunduğum kişinin öneriyi açık olup olmadığına dikkat ederim.					
44	İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.					
45	Kendimi karşımdaki kişinin yerine koyarak, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım.					