

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Çeşitli Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi

Diğdem Eskiörük¹

Özet: Bu çalışmanın amacı Çukurova Üniversitesi Karataş Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri düzeylerinin sosyo-demografik değişkenler açısından incelenmesidir. Araştırmanın örneklemini, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencilerinden 139 bayan ve 181 erkek olmak üzere toplam 320 lisans öğrencisi oluşturmuştur. Araştırmada, veri toplama aracı olarak Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri Envanteri” ve öğrencilerin sosyo demografik özelliklerini belirlemek amacıyla oluşturulan “Kişisel Bilgi Formu” kullanılmıştır. Elde edilen verilerin değerlendirilmesi SPSS (17.0 sürümü) İstatistik Paket Programı ile yapılmıştır. Verilerin analizinde “Mann-Whitney U” ve “Kruskal-Wallis” istatistiksel test teknikleri kullanılmıştır. Tüm testlerde istatistiksel önem düzeyi $p < 0.05$ olarak alındı. Araştırmanın bulguları Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu öğrencilerinin iletişim becerisi algılarının oldukça yüksek olduğunu göstermiştir. Araştırma sonucunda öğrencilerin sosyo demografik özelliklerinin iletişim beceri düzeyleri üzerinde anlamlı fark yaratmadığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İletişim Becerileri, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Öğrencileri, İletişim Becerileri Envanteri

Evaluation of School of Tourism and Hotel Management Students' Communication Skills in Terms of Several Variables

Abstract: The aim of this study is to evaluate Çukurova University School of Karataş Tourism and Hotel Management students' communication skills levels in terms of socio-demographic variables. Of the survey sample, the Çukurova University School of Tourism and Hotel Management students a total of 139 women and 181 men undergraduate students, 320 pre-formed. In the study, “Communication Skills Inventory” developed by Ersanlı and Balcı (1998) and “Personal Information Form” developed to determine the socio-demographic characteristics of the students were used as data collection tools. Evaluation of data obtained from SPSS (17.0 version) was done with Statistical Package Program. “Mann-Whitney U” and “Kruskal Wallis” test techniques were used in order to evaluate the data. In statistical analyses, significance level (p-value) is chosen as $p < 0.05$. The results of this study indicate that the levels of perception of communication skills in the School of Tourism and Hotel Management students were

¹ Çukurova Üniversitesi, Karataş Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O., Adana.
E-mail: dtecer@cu.edu.tr

quite high. As a result of research students' communication skills levels was not differed significantly by socio demographic characteristics.

Keywords: *Communication Skills, School of Tourism and Hotel Management Students, Communication Skills Inventory.*

1. Giriş

İnsan, sosyal yapısı gereği doğduğu andan itibaren çevresiyle sürekli olarak iletişim kurma ihtiyacı duyar. Bu iletişim ihtiyacı insan hayatı son buluna kadar devam eder. İnsanlar ihtiyaçlarını karşılamak, duygu ve düşüncelerini paylaşmak, çevresiyle etkileşim halinde olmak için diğer insanlarla iletişim kurmak mecburiyetindedir. Bu zorunluluğun nedeni insanın sosyal bir varlık olmasıdır.

Günümüzde sürekli olarak gelişen teknoloji iletişimi kolaylaştırmaktadır. Ancak bunun yanında gittikçe karmaşıklaşan dünyanın bir yandan iletişimi zorlaştırması kaçınılmazdır. Bu sebeple kişilerin iletişim tekniklerini tanıması ve iletişim becerilerini sürekli olarak geliştirmesi çevresiyle sağlıklı ilişkiler kurabilmesi açısından son derece önemlidir.

Kişilerarası ilişkilerin tümü iletişime dayalı olarak gerçekleşmektedir. Kişilerarası sorunların çoğu da iletişime dayanmaktadır. İletişim sağlıklı olduğunda, ilişkiler derin, anlamlı ve doyurucu olurken, sağlıklı olmaması durumunda alışılmama duygusu veya istenmeyen yalnızlık, çok daha önemli sorunlara neden olabilmektedir (Korkut, 1996:18).

İnsanların ihtiyaçlarını karşılamak için kullandıkları değişik iletişim şekilleri, onların davranış örüntülerini oluşturur. Bazı kişiler çevreyle ilişkilerinde ihtiyaçlarını karşılamak için saldırma, başkalarını kırma, küçük görme ve dikkate almama eğilimi göstermektedir. Bazı kişiler ise çekingenliklerinden dolayı amaçlarına ulaşamama ve ihtiyaçlarını karşılamakta güçlük çekmeleri nedeniyle çoğu zaman eksiklik kaygısına kapılma veya çevresindekilere öfke ve kin duyma eğiliminde olmaktadır (Ersanlı ve Balcı, 1998:7-8).

Her birey, doğduğu andan itibaren iletişim kurmaya başlasa da her zaman bu iletişim etkili olmayabilir. Karşılıklı mesaj alışverişinde ortaya çıkan hatalar; duygu, düşünce ya da bilgilerin doğru iletilmemesi anlamına gelmektedir. Başka bir ifadeyle, iletişim eylemi, süreç içindeki öğelere gereken önem verilmeden yapıldığı zaman insanların birbirlerini anlamalarında önemli sorunlara neden olmaktadır. Bu durum da, bireylerin kendilerini amaçladıkları gibi ifade edememelerine veya karşılarındaki kişiyi doğru anlamalarına sebep olmaktadır. İletişim becerileri gelişmiş bir birey, kendini diğer bireylere doğru ifade edebilme ve onları doğru anlama olanağı bulacaktır (Gölönü ve Karcı, 2010:124).

Literatürde meslek sahiplerinin, öğrencilerin ve öğretmenlerin iletişim becerilerini, çeşitli değişkenler açısından inceleyen birçok çalışma mevcuttur. Bu çalışmaların bir kısmında kişilerin sosyo-demografik özelliklerinin iletişim becerileri üzerindeki etkisi araştırma konusu edilmiştir. Bu kapsamda bu çalışmanın amacı, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim beceri düzeylerini belirlemek ve öğrencilerin sosyo-demografik özelliklerinin iletişim becerileri düzeyini etkileyip etkilemediğini araştırmaktır.

2. İletişim ve İletişim Becerileri Kavramları

İnsan hayatında çok önemli bir yere sahip olan iletişim, farklı yazarlar tarafından çeşitli şekillerde tanımlanmaktadır. Cüceloğlu (1997)'na göre iletişim: "Genel olarak insanlar arasındaki duygu ve düşünce alışverişidir". Başka bir tanıma göre iletişim; "Bireyin birtakım semboller kullanarak karşındakini etkileme sürecidir" (Dilekmen ve diğ., 2008:223). İletişim; bireyler, gruplar ya da toplumlar arasında çeşitli yöntemlerle bilgi, düşünce ve inanç alışverişini sağlayan etkileşim sürecidir. İletişim bireylerin kendilerinden farklı rollere, inançlara, tutumlara, değer ve davranışlara sahip bireylerle ve gruplarla nasıl ilişki kurulacağını öğrenilmesini sağlar (Gölönü ve Karıcı, 2010:125).

Kişilerarası iletişim ise kişinin mesajını alan kişinin (kişilerin) davranışlarını etkilemek amacıyla bir mesaj yollaması biçiminde tanımlanmaktadır (Johnson ve Johnson, 1987). Kişiler arası ilişkilerde insanın kendisini yönlendirmede ve değişen gereksinimlerini karşılamada kullanılan iletişim, yaşamın ayrılmaz bir parçası ve toplumsallaşma sürecinin özüdür. "İletişimin olduğu yerde etkileşim, etkileşimin olduğu yerde iletişim vardır". Bireyler, grup (lar) ve toplum (kitle) yaşadıkları sürece iletişime muhtaçtırlar (Yiğit ve Deniz, 2012:69).

İletişim becerisi, "kişinin gönderdiği mesajları doğru bir biçimde kodlaması ve iletmesi, aldığı mesajları doğru bir şekilde anlamlandırmasına yarayan etkili tepki verme ve etkin dinleme becerilerinin tümüdür" (Çetinkaya ve Alparslan, 2011:367). İletişim becerileri sözel olan ve olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme biçiminde özetlenebilir. İletişim becerilerinin doğuştan ve sezgi yoluyla gerçekleştiğini düşünenlerin yanı sıra birçok çalışma, iletişim tekniklerinin çoğu öğesinin öğrenilebilir ve öğretilebilir özelliklere sahip olduğunu ortaya koymaktadır. (Korkut, 2005:143).

İletişimin sağlıklı olmadığı durumlarda insanlar kendilerini yalnız, dışlanmış veya mesleki yaşamlarında bulabilirler. Kişilerarası beceriler öğrenilemezse ilişki için önemli olan üretkenlik ve memnuniyet kaybedilir

(Çetinkaya ve Alparslan, 2011:367). Etkili dinleme ve etkili tepki verme, iletişimin daha sağlıklı olmasını sağlayan becerilerdir. Bu beceriler; ayrıntılı olarak uygun sorular sorma özetlemeler yapma, başka sözcüklerle tekrarlama, anahtar sözcüklerle tepki verme, karşısındakinin davranışını, sözlerini ve duygularını tanımlama ve uygun biçimde yansıtma, anlayıp anlamadığını sınama, etkili geribildirim verme olarak özetlenebilmektedir (Korkut, 1996:18-199).

Korkut (1996)'a göre iletişim kurma biçimleri yaşantılar yoluyla öğrenilmektedir. Bu öğrenme sürecinde iletişimi zenginleştiren ve geliştiren yollar kadar zayıflatan ve zehirleyen yollar da öğrenilmektedir. Dolayısıyla sağlıklı iletişim kurmaya yarayan bazı gözlenebilir, ölçülebilir, tekrarlanabilir, öğretiler gibi davranışlar gibi beceriler de öğrenilmektedir.

İletişim becerilerinin geliştirilmesi, aile, iş ve okul hayatında başarılı olmak için önem arz etmektedir. Bu nedenle iletişim becerilerini kazandıracak grup çalışmalarının yaptırılması son derece önemlidir. İletişim grubu yaşantısı, bireylerin sözel ve sözel olmayan mesajları daha iyi anlamalarına, iletişime ilişkin engelleri daha iyi tanımalarına ve daha sağlıklı doyurucu ilişkiler kurmalarına yardımcı olabilmektedir. Günümüzde eğitim kurumlarında sosyal becerilerin geliştirilmesi amacıyla birtakım çalışmalar yapılmaktadır. Özellikle okullarda öğrencilerin iletişim becerilerinin geliştirilmesine ihtiyaç vardır. Feller (1994) okul ortamındaki öğrencilere öğretilen iletişim becerileri, onların mezun olduktan sonraki iş yaşamında, evde ve çeşitli eğitim ortamlarında kullanabilecekleri yararlı beceriler olduğunu vurgulamıştır (Özerbaş ve diğ, 2007:125-126).

Üniversiteye gelen bireylerin çoğu, ergenlik döneminin son aşamasını yaşamakta ve yetişkinliğe hazırlanmaktadır. Bununla birlikte ne tam yetişkin ne de tam ergendir. Birey, fiziksel ve ruhsal değişmelerin devam ettiği ve yeni gelmiş olduğu üniversite ortamına uyum sağlamakta zorlandığı karmaşık bir dönem yaşamaktadır. Bu dönemde birey, bir yandan kendini geliştirmeye çalışmakta, bir yandan da yeni tanıştığı kişilerle sağlıklı ilişkiler kurmaya ve çevresinde aranan bir birey olmaya çabalamaktadır. Bireyin bu dönemde çevresinden alacağı olumlu mesajlar öğrencinin sağlıklı bir benlik algısı geliştirmesi, üretken bir birey olabilmesi ve okul başarısı açısından son derece önemlidir (Özerbaş ve diğ, 2007:127).

Etkili iletişim becerileri, her türlü insan ilişkisinde ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı rol oynamaktadır. Her bireyin yaşamında önemli bir yeri olan iletişim kişilerarası etkileşimin temeli oluşturmaktadır. Meslek sahiplerinin iletişim becerileri onların başarılarını etkilemektedir (Kumcağız ve diğ, 2011:50).

3. İletişim Becerileri İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Literatürde, iletişim becerileri kavramı ile ilgili birçok çalışma mevcuttur. Gerek çalışanlar ve öğretmenler gerekse öğrencilerin algıladıkları iletişim becerileri çeşitli değişkenler açısından incelenmiş ve önemli bulgular elde edilmiştir.

Voltan (1981) yaptığı çalışmada lise öğrencilerinde önemli iletişim sorunlarının bulunduğunu belirtmektedir. Mooney'in üniversite öğrencileri üzerinde yapmış olduğu çalışmada, öğrencilerin en çok problemleri olduğu alanın üniversite ile ilgili problemler olduğu, başkaları ile iletişim kurmaya ait sorunlarının ikinci sırada olduğu saptanmıştır (Dilekmen ve diğ., 2008:223-224).

Yeşilyaprak (1986:80-84)'ın lise ve üniversite öğrencileri üzerinde yaptığı araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin iletişim yeterlikleriyle ilgili problemlerinin olduğu saptanmıştır. Topluluk içinde konuşamamak, karşı cinsle arkadaşlık etmekten çekinmek, anne-baba ile sorunlarını tartışamamak gibi sorunlar bunlardan bazılarıdır.

Karatekin, Sönmez ve Kuş (2012:1695-1708)'un ilköğretim öğrencilerinin iletişim becerilerini çeşitli değişkenler açısından incelemek amacıyla yaptıkları araştırma sonucunda öğrencilerin iletişim becerileri üzerinde öğrencilerin yaşadıkları ilin, cinsiyetin, okul öncesi eğitimin, anne-baba eğitim durumunun ve sınıf düzeyinin etkili olduğu görülmüştür. Buna ilaveten, öğrencilerin, Türkçe dersinden aldıkları not, okudukları kitap sayısı, günlük kitap okuma süreleri arttıkça iletişim becerileri artarken günlük televizyon izleme ve bilgisayar kullanma süreleri arttıkça iletişim becerileri azalmaktadır.

Akyurt (2009:15-33)'un Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri üzerinde yaptığı araştırma sonucunda öğrencilerin öğrenim gördükleri alan (bölüm/program) ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır.

Dilekmen, Başçı ve Bektaş (2008:237-258) yaptıkları çalışmada Eğitim fakültesi öğrencilerinin iletişim becerilerini cinsiyet, sınıf seviyesi ve bölüm değişkenleri açısından incelemişlerdir. 283 öğrenci üzerinde gerçekleştirilen araştırma sonucunda öğrencilerin iletişim becerilerinde cinsiyete ve sınıf seviyesine göre anlamlı fark bulunamazken bölümler arasında anlamlı fark bulunmuştur.

Çulha ve Dereli (1987:s.124)'nin yaptığı çalışmada, ülkemizde iletişim sorunlarının artma eğilimi gösterdiği vurgulanmaktadır. İletişim sorunları olarak; duygu ve düşüncelerini açıkça söyleyememe, rahat konuşamama, özellikle yaş ve sosyal statü olarak daha üstün olanlarla rahat

konuşamama, bir arkadaş grubuna girememe ve karşı cinsle arkadaş olamama gibi iletişim sorunları saptanmıştır.

Gölönü ve Karcı (2010:123-140) İletişim Meslek Lisesinde öğrenim gören 526 öğrenci üzerinde yaptıkları araştırmada iletişim beceri düzeylerini sosyo-demografik değişkenler açısından incelemişlerdir. Araştırma bulgularına göre öğrencilerin iletişim becerileri; cinsiyete ve sınıflara göre anlamlı bir farklılık gösterirken, öğrencilerin sosyo-ekonomik düzeyi, iletişim beceri puanlarını anlamlı bir biçimde etkilememektedir.

Ceyhan (2006:367-380), üniversite öğrencileri üzerine yaptığı bir çalışmada algılanan iletişim becerisi düzeyine bağlı olarak uyum derecesinin değişip değişmediğini araştırmıştır. Araştırma sonucuna göre, iletişim becerisi düzeyini yüksek olarak algılayan öğrencilerin, kişisel, sosyal ve genel uyum ölçümlerinin her üçünden de anlamlı olarak daha yüksek puanlar aldıkları görülmüş ve dolayısıyla iletişim becerisine bağlı olarak öğrencilerin kişisel, sosyal ve genel uyum düzeylerinin daha güçlü olduğu sonucuna varılmıştır.

İletişim becerileri, cinsiyet farkı açısından da ele alınmıştır. Cunningham (1977:564-584), sözel olmayan ifadelerle ilişkin mesajların yorumlanmasında, diğer bir ifadeyle kod çözümünde kadınların erkeklerden daha iyi olduklarını ortaya koymuştur.

Örücü ve Kıvrak (2013:15-29) tarafından yapılan araştırmada, telekomünikasyon sektöründe çalışan personelin sahip olduğu iletişim becerileri yaş, çalıştığı birim, meslekte çalıştığı süre, eğitim durumu değişkenleri açısından incelenmiştir. Araştırma bulgularına göre; yaş, eğitim ve çalışma süresi değişkenleri açısından anlamlı farklılık bulunamazken çalışılan birim açısından iletişim becerilerinde farklılık gösterdiği saptanmıştır.

Toy (2007:111-112) mühendis ve hukuk fakültesi öğrencilerinin iletişim becerilerini karşılaştırmak amacıyla yaptığı araştırma sonucunda, iki fakülte öğrencileri arasında cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Gülbahçe (2010:12-22)'nin yaptığı araştırmada Atatürk Üniversitesi K.K. Eğitim Fakültesinde farklı bölümlerde öğrenim gören öğrencilerin iletişim becerileri karşılaştırılmıştır. 297 öğrenci üzerinde yapılan araştırmada öğrencilerin öğrenim gördükleri bölümlerine ve sınıflarına göre iletişim becerileri arasında farklılık bulunurken cinsiyetlere göre anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Kumcağız ve arkadaşları (2011:49-56)'nın yaptığı çalışma sonucunda hemşirelerin yaş, medeni durum ve çocuk sahibi olup olamama

durumlarına göre iletişim becerileri düzeyleri ve alt boyutları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır.

Çetinkaya (2011:567-576) Türkçe öğretmen adaylarının iletişim becerilerine ilişkin görüşlerinin belirlenmesi amacıyla yaptığı araştırma sonucunda, öğretmen adaylarının iletişim becerileri ile annenin ve babanın eğitim durumu değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Cinsiyet ve sınıf değişkenleri açısından da anlamlı bir farklılık elde edilmiştir.

Yılmaz ve Çimen (2008:3-14)'in Beden Eğitimi öğretmen adaylarının iletişim becerisi algılarının, çeşitli değişkenler açısından incelenmesi amacıyla yaptıkları araştırma sonucunda öğretmen adaylarının iletişim beceri algıları yüksek bulunmuştur. ($X=75.30$) Öğretmen adaylarının iletişim beceri algıları ile cinsiyet, yaş, sınıf düzeyi, anne eğitim düzeyi ve sporla uğraşma düzeyi değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamazken, baba eğitim düzeyi değişkeni açısından ise anlamlı bir farklılık elde edilmiştir.

Günay (2003)'in sınıf öğretmenlerinin iletişim becerilerine ilişkin algılarını değerlendirmek amacıyla yaptığı araştırma sonucunda öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin algılarının çok olumlu olduğu saptanmıştır. Ayrıca, öğretmenlerin iletişim becerilerine ilişkin algılarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Çiftçi ve Taşkaya (2010) Sınıf Öğretmenliği öğrencileri üzerinde yaptıkları çalışmada iletişim becerileri ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık elde etmemişlerdir. (Çetinkaya, 2011:567-576)

Özerbaş, Bulut ve Usta (2007:123-135)'nin Gazi Eğitim Fakültesinde öğrenim gören öğrencilerin iletişim beceri düzeylerinin akademik başarılarına etkisini incelemek amacıyla yaptıkları araştırma sonucunda, bağımsız değişkenlerden olan sosyo-ekonomik düzey ve bölüm ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmüştür. Buna karşın, cinsiyet, öğrenme biçimi (birinci öğretim ve ikinci öğretim) ve akademik başarı düzeyleri değişkenleri ile iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Bingöl ve Demir (2011:152-159) tarafından Sağlık Yüksekokulu öğrencileri üzerinde yapılan araştırma sonucunda öğrencilerin iletişim becerisi algılarının oldukça yüksek olduğu sonucu elde edilmiştir. Araştırmada devam edilen bölüm ve öğrencilerin akademik başarı düzeyi ile iletişim becerilerine ilişkin algıları arasında anlamlı ilişki bulunurken, diğer değişkenlerin (sınıf, cinsiyet, mezun olunan lise türü, yaşadığı yer, ailenin gelir düzeyi, aile yapısı, kardeş sayısı, anne ve babanın eğitim düzeyi, annenin çalışma durumu) iletişim becerisi algısı üzerinde anlamlı farklılıklar

oluşturmadığı saptanmıştır. Araştırma sonucu, öğrencilerin sınıf düzeyinin iletişim becerileri düzeyini farklı algılamalarını etkilemediğini göstermektedir.

Tepeköylü, Soytürk ve Çamlıyer (2009:75-78)'in Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu öğrencilerine yönelik yapmış oldukları araştırmada öğrencilerin iletişim becerisi algılarının oldukça yüksek olduğu bulgusu elde edilmiştir. Sonuçlara bakıldığında cinsiyet değişkenine göre iletişim becerisi algılarında kızların lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Ancak iletişim becerisi algılarının, yaş, okunulan bölüm, sınıf düzeyi, herhangi bir spor branşıyla düzenli olarak ilgilenip ilgilenilmediği, yaşanan yerleşim merkezi, anne-baba eğitim düzeyi, anne-baba mesleği ve ailenin toplam aylık gelir düzeyi değişkenlerine göre anlamlı farklılıklar yaratmadığı saptanmıştır.

Köker ve Ark. (1994:75-78)'nin üç farklı sosyo-ekonomik düzeyden gelen ergenlerin ana-babalarıyla iletişim düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışma sonucunda elde edilen bulgular, ergenlerin ana-babalarıyla iletişimde sosyo-ekonomik düzey açısından bir fark olmadığını göstermiştir. Ayrıca her iki cinsiyetten ergenlerin anneleriyle daha iyi iletişimde buldukları saptanmıştır.

Korkut (1997:208-218)'un üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi amacıyla yaptığı araştırmada öğrencilerin iletişim becerilerini değerlendirmeleri çeşitli değişkenler açısından ele alınmıştır. Araştırmanın bulgularına göre kızların ve insanlarla birlikte olmayı daha fazla yeğleyenlerin iletişim becerilerini daha iyi algıladıkları saptanmıştır. Öğrencilerin bölümleri ve kaçınıcı sınıfta oldukları, en rahat ilişki kurdukları kişilerin kimler olduğu, psikosomatik sorunlar yaşayıp yaşamamaları iletişim becerilerini algılamada anlamlı düzeyde fark yaratmamıştır.

Görür (2001)'ün lise öğrencilerinin iletişim becerilerini cinsiyet, sınıf düzeyi, sosyo-ekonomik düzey (SED) ve doğum sırası değişkenleri açısından değerlendirmek amacıyla yaptığı çalışma sonucunda kızların iletişim becerilerini değerlendirmelerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. SED'lere göre de öğrencilerin iletişim becerilerini değerlendirmelerinde anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre, yüksek SED'teki öğrenciler iletişim becerilerini daha olumlu değerlendirmektedirler. Öğrencilerin sınıf düzeylerine göre iletişim becerilerini değerlendirmelerinde son sınıflar lehine anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Ayrıca doğum sırası değişkenine göre öğrencilerin iletişim becerilerinin değerlendirmelerinde ilk çocukta farklılaşma olduğu bulgusu elde edilmiştir.

İlaslan (2001), ortaöğretim öğrencilerinin bazı özlük niteliklerinin ve baskın ben durumlarının iletişim becerileriyle ilişkisini incelemiştir. Öğrencilerin iletişim beceri düzeylerinin; sınıf, bölüm, baba eğitim durumu, baba mesleği, ailenin aylık geliri ve cinsiyet değişkenlerine göre farklılaşmadığı görülmüştür. Anne mesleğine göre ($p<0.05$); emekli olanların, anne eğitim durumuna göre ($p<0.05$); okuma yazma bilmeyenlerin iletişim beceri düzeylerinin yüksek olduğu bulunmuştur (Tepeköylü, 2007:s.51-52)

Saygıdeğer (2004)'in yaptığı araştırmanın bulgularına göre genel lise öğrencilerinin iletişim becerilerini algılama düzeyleri, cinsiyet, sınıf düzeyi, ailenin sosyo-ekonomik durumunu algılama, annenin eğitim düzeyi, anne-babanın birbirleriyle olan ilişkilerini algılamalarına göre farklılaşma göstermektedir. Akademik başarı, doğum sırası, babanın eğitim düzeyi, algılanan anne tutumu, algılanan baba tutumuna göre ise iletişim becerileri düzeyinde bir farklılık bulunmamıştır.

Alkaya (2004)'nin araştırmasında lise öğrencilerinin iletişim ve empati becerileri sosyo-demografik değişkenler açısından incelenmiştir. İletişim becerileri açısından kız öğrencilerle erkek öğrenciler arasında kız öğrencilerin lehine anlamlı bir farkın olduğu ortaya çıkmıştır. İletişim becerilerinin yaşlara göre anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır (Tepeköylü, 2007:s.54)

Çeviz (2011:1-13)'in Eğitim fakültesi Müzik Eğitimi Anabilim Dalı'nda öğrenim gören öğretmen adaylarının iletişim becerilerinin cinsiyetlerine, mezun oldukları lise türüne ve insanlarla ilişki kurmakta zorluk çekip/çekmediklerine göre farklılık olup/olmadığını belirlemek amacıyla yaptığı araştırmada, müzik öğretmeni adaylarının iletişim becerileri orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Bir diğer bulgu, müzik öğretmeni adaylarının iletişim becerileri cinsiyete ve mezun oldukları lise türüne göre anlamlı bir farklılık göstermemekle birlikte; insanlarla ilişki kurmakta zorluk çekip/çekmediklerine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu saptanmıştır.

Tutuk, Al ve Doğan (2002:36-41)'in hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yaptıkları araştırma sonucunda öğrencilerin algıladıkları iletişim becerisi ortalamalarının orta düzeyde olduğu, sınıf bağımsız değişkeni dışındaki yaş, sosyal etkinliklere aktif katılma bağımsız değişkenleri yönünden anlamlı fark belirlenmemiştir.

Kılıçgil ve arkadaşları (2009:19-28)'nin iki farklı üniversitenin beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi amacıyla yaptıkları çalışma sonucunda, Ankara

Üniversitesi BESYO öğrencileri arasında iletişim becerisiyle cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunurken Çukurova Üniversitesi BESYO öğrencileri arasında iletişim becerisi ile cinsiyet arasında bir ilişki bulunmamaktadır. Ayrıca, ÇÜBESYO öğrencilerinin iletişim beceri puan ortalaması AÜBESYO öğrencilerine oranla oldukça yüksektir.

Pehlivan (2005:17-23), öğretmen adaylarının iletişim becerisi algıları üzerine yaptığı çalışmada öğretmen adaylarının iletişim becerisi algılarının sınıf düzeyleri ve cinsiyetlere göre farklılık gösterip göstermediğini araştırmıştır. Araştırma sonucunda öğretmen adaylarının iletişim becerisi algıları oldukça yüksek bulunmuştur. Adayların algıları arasında cinsiyetlerine göre bir farklılık saptanmazken sınıf düzeylerine göre anlamlı bir fark bulunmuştur.

Küçük (2012:33-54), Müzik Öğretmenliği Anabilim Dalı öğrencilerinin iletişim ve problem çözme becerisi düzeyleri ile bu becerileri ve alt boyutları arasındaki ilişkileri incelemiştir. Araştırma sonuçları, müzik öğretmenliği öğrencilerinin iletişim becerilerinin iyi düzeyde, problem çözme becerilerinin ise düşük düzeyde olduğunu göstermiştir.

Tunçeli (2013:51-58)'nin öğretmen adaylarının iletişim becerileri ile öğretmenlik mesleğine yönelik tutumları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yaptığı araştırma sonucunda öğretmen adaylarının cinsiyet ve sınıf değişkenlerinin iletişim becerileri ve mesleğe yönelik tutumları üzerinde anlamlı fark yaratmadığını saptanmıştır.

Yılmaz, Üstün ve Odacı (2009:8-19)'nın okul öncesi öğretmen adaylarının iletişim becerileri düzeylerini incelemek amacıyla yaptıkları araştırma sonucunda öğrencilerin iletişim beceri düzeyleri üniversitelerine ve sınıf düzeylerine göre farklılık gösterirken yerleşim birimi ve yaşlarına göre anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Kayabaşı ve Akcengiz (2014:86-104)'in yapmış olduğu araştırmadan elde edilen bulgulara göre, öğretmen adaylarının zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri ile cinsiyetleri, öğrenim türleri (birinci ve ikinci öğretim), ailelerin tutumları, yaşadıkları yer ile derslerin sayısal yada sözel olmaları arasında anlamlı bir fark görülmezken, bitirdikleri lise türü ve ailelerin sosyo-ekonomik düzeylerine göre ise anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Razı ve arkadaşları (2009:17-26) tarafından yapılan bir araştırmada, çalışan gençlerin iletişim becerileri arttıkça stresle baş etmede probleme yönelik yöntemlerin (kendine güvenli ve iyimser yaklaşım) kullanımı arttığı bulgusu elde edilmiştir. Bu sonuç iletişim becerisi gelişmiş bireylerin olaylara iyimser bakabildiklerini ve stresle baş etme becerilerinin de gelişmiş olduğu şeklinde yorumlanmaktadır. Çetinkaya ve Alparslan (2011:363-377)

üniversite öğrencilerinin duygusal zekaları ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla yaptıkları araştırma sonucunda ise duygusal zekanın alt boyutlarından empatik duyarlılık boyutunun iletişim becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde olduğunu ortaya koymuşlardır.

İletişim becerilerine yönelik araştırmaların bir kısmı, iletişim becerileri eğitiminin iletişim becerileri üzerindeki etkilerini araştırmaya yöneliktir. Literatürde iletişim becerilerini geliştirmek amacıyla hazırlanan iletişim becerileri eğitim programlarının etkililiğini ölçmek amacıyla birçok araştırma yapılmıştır. (Demirci, 2002; Korkut, 2005; Riesch, 2003; Yüksel ve Şahin; Işık,1993; Özgüt,1991; Balcı 1996; Tarhan, 2000). Yapılan araştırmalara dayanarak, iletişim becerileri konusunda verilen eğitimlerin iletişim becerilerini arttırdığını dolayısıyla iletişim becerilerinin öğrenilebilir ve geliştirilebilir beceriler olduğu sonucuna varmak mümkündür (Öztürk, 2011; Korkut, 2005; Gölönü ve Karcı, 2010; Gülbahçe, 2010).

4. Araştırmanın Yöntemi

4.1. Araştırmanın Amacı

Turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulunun birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıflarında öğrenim gören öğrencilerin iletişim becerileri düzeylerinin sosyo-demografik değişkenler açısından incelenmesi araştırmanın temel amacını oluşturmaktadır.

4.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma, üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin cinsiyet, yaş, okunan sınıf, ailesiyle yaşadığı yer, aile yapısı, ailenin sosyo-ekonomik durumu, annenin ve babanın eğitim durumu, günlük kitap okuma, televizyon izleme ve bilgisayar kullanma süreleri ve sosyal ve spor faaliyetlerine katılma sıklığı değişkenleri açısından anlamlı farklılıklar taşıyıp taşımadığını belirlemeye yönelik betimsel bir çalışmadır.

Bu araştırma doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

H1: Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde cinsiyete göre farklılaşma vardır.

H2: Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde yaşa göre farklılaşma vardır.

H3: Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde okunulan sınıfa göre farklılaşma vardır.

H4: Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde aile ile yaşanan yere göre farklılaşma vardır.

H5: Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde aile yapısına göre farklılaşma vardır.

H6: Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde ailenin sosyo-ekonomik durumuna göre farklılaşma vardır.

H7: Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde annenin eğitim durumuna göre farklılaşma vardır.

H8: Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde babanın eğitim durumuna göre farklılaşma vardır.

H9: Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde günlük kitap okuma süresine göre farklılaşma vardır.

H10: Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde günlük televizyon izleme ve bilgisayar kullanma süresine göre farklılaşma vardır.

H11: Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde sosyal aktivitelere katılma sıklıklarına süresine göre farklılaşma vardır.

H12: Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde spor faaliyetlerine katılma sıklıklarına göre farklılaşma vardır.

4.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma evrenini, 2012-2013 Eğitim-Öğretim yılı bahar döneminde Çukurova Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda öğrenim gören birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıflarda öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmada örnekleme gidilmemiş, araştırmayı kabul eden katılımcılar ile anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Toplamda 326 öğrenciye anket uygulanmıştır. Bu anketlerin 6 tanesinde demografik veri formu bölümü boş bırakıldığı için analizler 320 anket üzerinden yapılmıştır.

4.4. Veri Toplama Araçları

Veri toplama aracı olarak, kişisel bilgi formu ve iletişim becerileri envanteri ölçeğinden oluşan soru formu kullanılmıştır. Kişisel bilgi formu, araştırmacının kendisi tarafından hazırlanmıştır.

Kişisel bilgi formunda aşağıda verilen değişkenlere ait sorular yer almıştır.

- Cinsiyet
- Yaş
- Okunan sınıf
- Aile ile yaşanan yer
- Aile yapısı
- Ailenin sosyo-ekonomik durumu
- Annenin ve babanın eğitim durumu
- Günlük kitap okuma süresi

- Günlük televizyon izleme ve bilgisayar kullanma süresi
- Sosyal aktivitelere katılma süresi
- Spor faaliyetlerine katılım durumu

İletişim Becerileri Envanteri

Bu çalışmada kullanılan, İletişim Becerileri Envanteri Ersanlı ve Balcı (1996) tarafından geliştirilmiş ve kullanılmıştır. Gerekli geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılan envanterin bu ilk sürümünün madde sayısı 70'tir. Ersanlı ve Balcı (1998:7-12), 500 üniversite öğrencisi üzerinde yaptıkları uygulamanın ardından güvenilirliği test etmek üzere bir ay sonra 170 kişilik bir gruba tekrar uygulama yapmışlardır. İki yarım test yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışmasında iki yarı güvenilirlik katsayısı $r=.64$ ve test tekrar test yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışmasında $r=.68$ bulunmuştur. Ölçeğin içi tutarlılığını belirlemek amacıyla hesaplanan Cronbach Alpha katsayısı ise $.72$ olarak bulunmuştur. Yapılan faktör analizi sonucunda maddelerin üç boyut altında toplandığı görülmüş ve bu boyutlar, içerikleri dikkate alınarak zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri adlarını almıştır. Boyutlardan her biriyle toplam iletişim becerileri puanı arasındaki korelasyonlar sırası ile $.83$, $.73$ ve $.82$ 'dir. Korkut (1996) tarafından geliştirilen "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği" ile yapılan geçerlik çalışmasında da ölçeğin geçerlik katsayısı $.70$ bulunmuştur.

Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından son hali verilen envanter, likert tipi 45 sorudan oluşmaktadır, Envanter zihinsel, duygusal ve davranışsal açıdan iletişim becerilerini ölçmektedir. Her bir boyutu ölçen 15 madde vardır. Her boyuta giren maddeler aşağıda görülmektedir.

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, "her zaman", "genellikle", "bazen", "nadiren", "hiçbir zaman" şeklinde puanlanmaktadır. Ölçeğin genelinden alınabilecek en yüksek puan 225, en düşük puan ise 45'tir. Her bir alt ölçekten alınabilecek en yüksek puan 75, en düşük puan ise 15'tir. Bireyin hangi alt ölçekteki puanın yüksek ise, iletişim becerisi açısından o alt boyutta daha iyi olduğu söylenebilir. Genel (toplam) iletişim becerisinde ise puanların yüksekliği o bireyin iletişim becerisi düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.

4.5.Araştırmanın Sınırlılığı

Araştırma Adana ilinde bulunan Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencileri ile sınırlıdır.

4.6. İstatistiksel Metod

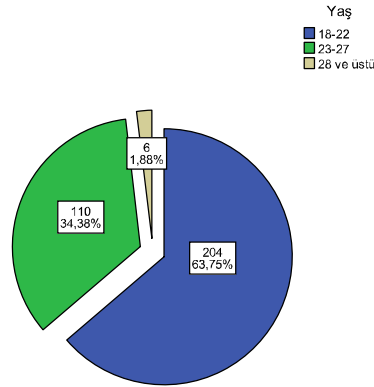
Verilerin istatistiksel analizinde SPSS 17.0 paket programı kullanılmıştır. Kategorik ölçümler sayı ve yüzde olarak, sürekli ölçümlerse

ortalama ve standart sapma (gerekli yerlerde ortanca ve minimum - maksimum) olarak özetlenmiştir. Anket soruları arasındaki uyum Güvenilirlik analizi ile test edilmiş, Cronbach alfa değeri ile değerlendirilmiştir. Gruplar arasında sürekli ölçümlerin karşılaştırılmasında dağılımlar kontrol edilmiştir. Değişkenler parametrik dağılım göstermediği için gruplara göre yapılan karşılaştırmalarda grup değişken sayısı 2 ise (cinsiyet gibi) karşılaştırmalarda Mann-Whitney U testi ve ikiden fazla ise (eğitim durumu gibi) Kruskal-Wallis testi kullanılmıştır. Tüm testlerde istatistiksel önem düzeyi $p < 0.05$ olarak alınmıştır.

5. Bulgular

Bu bölümde ilk olarak, anket katılımcılarına ait demografik değişkenlerin dağılımları sayı ve yüzdelerle tablolar şeklinde verilecektir. Daha sonra, iletişim beceri envanteri ölçek sonuçları anket katılımcılarının demografik değişkenlerine göre verilir, demografik değişkenlere göre iletişim becerilerinin farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek amacıyla gerçekleştirilen hipotez testi sonuçları sunulacaktır.

Çalışmaya katılan öğrencilerin %43.4'ünü kız, % 56.6'sını erkek öğrenciler oluşturmaktadır. Öğrencilerin % 63.9 u 18-22 yaş aralığında yer almaktadır (Şekil.1). Öğrencilerin diğer demografik özellikleri Tablo 1'de özetlenmiştir.



Şekil.1: Ankete Katılan Öğrencilerin Yaş Dağılımı

Tablo 1: Demografik Veri Dağılımı

	n	%
Cinsiyet		
Kız	139	43,4
Erkek	181	56,6
Sınıf		
1	167	52,4
2	32	9,7
3	55	17,2
4	66	20,7
Yer		
İl	212	66,3
İlçe	77	24,1
Kasaba	9	2,8
Köy	22	6,9
Aile		
Çekirdek Aile	267	83,4
Geniş Aile	53	16,6
Sosyo-Ekonomik		
Alt	29	9,1
Orta	261	81,8
İyi	29	9,1
Anne Eğitim		
Yok-ilköğretim	195	60,9
Lise	96	30,0
Üniversite	27	8,4
Y.Lisans	2	0,6
Baba Eğitim		
Yok-ilköğretim	141	44,1
Lise	129	40,3
Üniversite	48	15,0
Y.Lisans	2	0,6
Günlük Kitap		
0-1 saat	236	73,8
1-2 saat	74	23,1
2-3 saat	10	3,1
Günlük TV		
0-1 saat	114	35,6
1-2 saat	108	33,8
2-3 saat	95	29,7
>3 saat	3	0,9
Sosyal Aktivite		

1	94	29,4
2	74	23,1
3	94	29,4
4	58	18,1
Spor		
Evet	243	75,9
Hayır	77	24,1
Spor Evet ise		
Bireysel	97	53,9
Takım	83	46,1

Öğrencilere uygulanan 326 adet iletişim becerileri anket sorularına öğrencilerin vermiş oldukları cevapların dağılımı Tablo-2 de özetlenmiştir. Ölçek güvenirliği test edilmiş ve cronbach's alfa değeri 0.818 (Hotelling's T-Squared test sonucu $p=0.0001$) olarak hesaplanmıştır.

Tablo 2: Ölçek Sorularının Cevaplara Göre Dağılımları

	1		2		3		4		5	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ölçek S.1	4	1,2	4	1,2	23	7,1	107	32,8	188	57,7
Ölçek S.2	4	1,2	8	2,5	58	17,8	144	44,2	112	34,4
Ölçek S.3	11	3,4	16	4,9	68	20,9	118	36,2	113	34,7
Ölçek S.4	3	0,9	20	6,1	62	19,0	105	32,2	136	41,7
Ölçek S.5	45	13,8	58	17,8	124	38,0	56	17,2	43	13,2
Ölçek S.6	6	1,8	11	3,4	67	20,6	146	44,8	96	29,4
Ölçek S.7	2	0,6	14	4,3	51	15,6	138	42,3	121	37,1
Ölçek S.8	177	54,3	84	25,8	33	10,1	20	6,1	12	3,7
Ölçek S.9	93	28,5	103	31,6	75	23,0	36	11,0	19	5,8
Ölçek S.10	9	2,8	15	4,6	56	17,2	126	38,7	120	36,8
Ölçek S.11	56	17,2	100	30,7	120	36,8	27	8,3	23	7,1
Ölçek	11	3,4	23	7,1	56	17,2	135	41,4	101	31,0

S.12										
Ölçek S.13	8	2,5	18	5,5	67	20,6	123	37,7	110	33,7
Ölçek S.14	8	2,5	8	2,5	45	13,8	154	47,2	111	34,0
Ölçek S.15	6	1,8	10	3,1	46	14,1	108	33,1	156	47,9
Ölçek S.16	54	16,6	96	29,4	125	38,3	36	11,0	15	4,6
Ölçek S.17	4	1,2	15	4,6	59	18,1	151	46,3	97	29,8
Ölçek S.18	29	8,9	45	13,8	89	27,3	99	30,4	64	19,6
Ölçek S.19	4	1,2	19	5,8	78	23,9	132	40,5	93	28,5
Ölçek S.20	10	3,1	17	5,2	81	24,8	128	39,3	90	27,6
Ölçek S.21	4	1,2	22	6,7	89	27,3	136	41,7	75	23,0
Ölçek S.22	4	1,2	19	5,8	50	15,3	127	39,0	126	38,7
Ölçek S.23	40	12,3	42	12,9	87	26,7	77	23,6	80	24,5
Ölçek S.24	12	3,7	42	12,9	97	29,8	105	32,2	70	21,5
Ölçek S.25	5	1,5	15	4,6	58	17,8	120	36,8	128	39,3
Ölçek S.26	36	11,0	47	14,4	84	25,8	98	30,1	61	18,7
Ölçek S.27	10	3,1	15	4,6	46	14,1	90	27,6	165	50,6
Ölçek S.28	72	22,1	67	20,6	104	31,9	55	16,9	28	8,6
Ölçek S.29	93	28,5	69	21,2	87	26,7	47	14,4	30	9,2
Ölçek S.30	24	7,4	40	12,3	105	32,2	97	29,8	60	18,4
Ölçek S.31	4	1,2	21	6,4	40	12,3	80	24,5	181	55,5
Ölçek S.32	93	28,5	60	18,4	69	21,2	65	19,9	39	12,0
Ölçek S.33	7	2,1	18	5,5	67	20,6	163	50,0	71	21,8

Ölçek S.34	110	33,7	75	23,0	73	22,4	47	14,4	21	6,4
Ölçek S.35	52	16,0	105	32,2	93	28,5	48	14,7	28	8,6
Ölçek S.36	7	2,1	13	4,0	36	11,0	62	19,0	208	63,8
Ölçek S.37	45	13,8	105	32,2	95	29,1	45	13,8	36	11,0
Ölçek S.38	5	1,5	16	4,9	46	14,1	108	33,1	151	46,3
Ölçek S.39	5	1,5	31	9,5	69	21,2	127	39,0	94	28,8
Ölçek S.40	6	1,8	18	5,5	80	24,5	133	40,8	89	27,3
Ölçek S.41	16	4,9	59	18,1	106	32,5	83	25,5	62	19,0
Ölçek S.42	13	4,0	36	11,0	66	20,2	114	35,0	97	29,8
Ölçek S.43	4	1,2	19	5,8	71	21,8	115	35,3	117	35,9
Ölçek S.44	3	0,9	13	4,0	61	18,7	138	42,3	111	34,0
Ölçek S.45	13	4,0	12	3,7	50	15,3	101	31,0	150	46,0

Yapılan analizler sonucunda çalışmaya dahil edilen 320 adet iletişim becerileri anketinin genel toplam sonucu ortalaması 161.3 ± 15.8 (Medyan değeri 160 (45-202)) dir. Ölçek alt gruplarına göre tüm grubun zihinsel iletişim becerileri ortalaması 52.4 ± 5.9 (Medyan 53 (14-65)); duygusal iletişim becerileri ortalaması 51.3 ± 5.9 (Medyan 51 (15-70)); davranışsal iletişim becerileri ortalaması 53.9 ± 6.4 (Medyan 54 (15-70)) olarak hesaplanmıştır.

Tablo 3'te görüldüğü üzere öğrencilerin cinsiyet dağılımlarına göre iletişim becerileri genel toplam ve alt gruplara göre ayrı ayrı değerlendirildiğinde cinsiyet grupları arasında istatistiksel olarak bir farklılığa rastlanmamıştır. Buna göre; H1: "Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde cinsiyete göre farklılaşma vardır" şeklindeki hipotez reddedilmiştir.

Tablo 3: Cinsiyete Göre İletişim Becerileri Ölçek Skorlarının Dağılımı

Cinsiyet	K (n=139)		E (n=181)		P
	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	
Genel Toplam	160,8±14,2	160(116-195)	161,7±16,9	161(45-202)	0,505
Zihinsel	52,5±5,4	53(33-65)	52,4±6,3	53(14-65)	0,938
Duygusal	50,8±5,2	50(37-65)	51,7±6,4	52(15-70)	0,099
Davranışsal	53,9±6,1	53(32-70)	54,0±6,6	54(15-68)	0,564

p:Mann-Whitney U testi, $p<0.05$ anlamlı olarak kabul edilmiştir.

Tablo 4: Yaşa Göre İletişim Becerileri Ölçek Skorlarının Dağılımı

Yaş	18-22 (n=204)		>22 (n=116)		P
	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	
Genel Toplam	161,6±14,1	160(122-202)	160,8±18,4	160(45-199)	0,903
Zihinsel	52,7±5,7	53(33-65)	52,1±6,3	52(14-64)	0,648
Duygusal	51,7±5,3	51(39-70)	50,8±6,8	51(15-65)	0,412
Davranışsal	53,7±5,8	53(38-69)	54,4±7,3	55(15-70)	0,091

p: Mann-Whitney U testi, $p<0.05$ anlamlı olarak kabul edilmiştir.

Çalışmanın veri toplama aşamasında yaş 18-22, 23-27 ve >27 şeklinde gruplandırılmıştır. Ancak yaşı 27'nin üstünde olan öğrenci sayısı altı olduğu için analizde yaş iki grup şeklinde gruplandırılmış ve analiz edilmiştir. Tablo 4'de görüldüğü üzere yaş dağılımlarına göre iletişim becerileri genel toplam ve alt gruplara göre ayrı ayrı değerlendirildiğinde cinsiyet grupları arasında istatistiksel olarak bir farklılığa rastlanmamıştır. Buna göre; H2: "Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde yaşa göre farklılaşma vardır" şeklindeki hipotez reddedilmiştir.

Tablo 5'te görüldüğü üzere öğrencilerin sınıflarına göre iletişim becerileri genel toplam ve alt gruplara göre ayrı ayrı değerlendirildiğinde gruplar arasında istatistiksel olarak bir farklılığa rastlanmamıştır. Buna göre; H3: "Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde okunulan sınıfa göre farklılaşma vardır" şeklindeki hipotez reddedilmiştir. Genel olarak sınıflar arasında istatistik farklılık saptanmadığı için ikili karşılaştırmalara başvurulmamıştır.

Tablo 5: Öğrencilerin Sınıflarına Göre İletişim Becerileri Ölçek Skorlarının Karşılaştırılması

Sınıf	1. (n=167)		2. (n=32)		3. (n=55)		4. (n=66)		p
	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	
Genel Toplam	161,9±14,1	160(124-202)	161,1±16,3	160(122-199)	158,4±21,6	163(45-188)	162,3±14,1	160(130-199)	0,927
Zihinsel	52,7±5,7	53(33-65)	52,1±5,1	51(43-63)	51,1±7,4	52(14-62)	53,1±5,4	53(36-63)	0,251
Duygusal	51,5±5,4	51(37-70)	51,9±7,1	51(36-65)	50,9±7,4	50(15-65)	51,2±5,3	51(40-64)	0,970
Davranışsal	54,1±5,7	54(41-69)	53,5±6,6	53(38-67)	53,0±8,4	54(15-65)	54,5±5,9	53(42-70)	0,926

p:Kruskall-Wallis, p<0.05 anlamlı olarak kabul edilmiştir.

Anket sorularında yaşadıkları yerler sorgulanmıştır ancak öğrencilerin %66.3ü şehirde yaşadığı için diğer seçenekler birleştirilerek analiz yapılmıştır. Tablo 6’da görüldüğü gibi, öğrencilerin yaşadıkları yere göre iletişim becerileri genel toplam ve alt gruplara göre ayrı ayrı değerlendirildiğinde gruplar arasında istatistiksel olarak bir farklılığa rastlanmamıştır. Buna göre, H4: “Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde aile ile yaşanılan yere göre farklılaşma vardır” şeklindeki hipotez reddedilmiştir.

Tablo 6: Öğrencilerin Yaşadığı Yere Göre İletişim Becerileri Ölçek Skorlarının Dağılımı

	Yaşadığı Yer				p
	İl (n=212)		Diğer (n=108)		
	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	
Genel Toplam	161,5±17,8	160(45-202)	160,9±15,9	160(116-199)	0,753
Zihinsel	52,4±6,0	53(14-65)	52,5±5,7	53(39-65)	0,941
Duygusal	51,5±6,0	51(15-70)	51,0±5,6	51(36-65)	0,504
Davranışsal	54,0±6,1	54(15-69)	53,8±6,8	53(32-70)	0,768

p: Mann-Whitney U testi, p<0.05 anlamlı olarak kabul edilmiştir.

Tablo7: Öğrencilerin Aile Yapılarına Göre İletişim Becerileri Ölçek Skorlarının Karşılaştırılması

	Çekirdek Aile (n=267)		Geniş Aile (n=53)		p
	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	
Genel Toplam	161,5±15,6	161(45-202)	160,5±16,7	159(116-199)	0,597
Zihinsel	52,5±5,9	53(14-65)	52,3±5,8	52(39-63)	0,715
Duygusal	51,4±5,8	51(15-70)	50,8±6,3	49(36-64)	0,449
Davranışsal	54,0±6,3	54(15-70)	53,7±6,9	54(32-68)	0,873

p:Mann-Whitney U, p<0.05 anlamlı olarak kabul edilmiştir.

Tablo 7’de görüldüğü gibi öğrencilerin aile yapılarına göre iletişim becerileri genel toplam ve alt gruplara göre ayrı ayrı değerlendirildiğinde gruplar arasında istatistiksel olarak bir farklılığa rastlanmamıştır. Buna göre, H5: “Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde aile yapısına göre farklılaşma vardır” şeklindeki hipotez reddedilmiştir.

Tablo 8: Öğrencilerin Sosyo-Ekonomik Durumuna Göre İletişim Becerileri Ölçek Skorlarının Karşılaştırılması

Sosyo_eko	Alt (n=29)		Orta (n=261)		İyi (n=29)		p
	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	
Genel Toplam	153,6±24,3	159(45-176)	162,2±14,1	161(116-199)	161,2±15,3	158(130-202)	0,268
Zihinsel	50,5±9,1	53(14-62)	52,7±5,4	53(33-65)	52,3±5,9	53(36-63)	0,775
Duygusal	48,5±7,6	51(15-57)	51,7±5,5	51(36-65)	51,1±6,8	50(37-70)	0,171
Davranışsal	51,4±9,1	53(15-65)	54,2±6,0	54(32-70)	54,2±6,2	53(44-67)	0,366

p:Kruskall-Wallis, p<0.05 anlamlı olarak kabul edilmiştir.

Tablo 8’de görüldüğü gibi öğrencilerin sosyo-ekonomik duruma göre iletişim becerileri genel toplam ve alt gruplara göre ayrı ayrı değerlendirildiğinde gruplar arasında istatistiksel olarak bir farklılığa rastlanmamıştır. Genel olarak ekonomik durum arasında istatistik farklılık saptanmadığı için ikili karşılaştırmalara başvurulmamıştır. Buna göre; H6:

“Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde ailenin sosyo-ekonomik durumuna göre farklılaşma vardır” şeklindeki hipotez reddedilmiştir.

Tablo 9: Anne Eğitim Durumuna Göre İletişim Becerileri Ölçek Skorlarının Karşılaştırılması

	Anne Eğitim Düzeyi						P
	Yok-ilköğretim (n=195)		Lise (n=96)		Üniversite ya da Y.Lisans (n=29)		
	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	
Genel Toplam	161,4±15,1	160(116-202)	162,4±13,5	162(129-194)	157,4±25,4	160(45-191)	0,339
Zihinsel	52,4±5,6	53(33-65)	52,9±5,4	52(39-65)	51,5±8,7	53(14-63)	0,533
Duyusal	51,4±5,7	51(36-70)	51,6±5,4	52(40-93)	50,1±8,2	51(15-59)	0,454
Davranışsal	54,0±6,3	54(32-70)	54,3±5,3	54(42-66)	52,5±9,3	53(15-65)	0,407

p:Kruskall-Wallis, $p < 0.05$ anlamlı olarak kabul edilmiştir.

Tablo 9’da görüldüğü üzere, öğrencilerin anne eğitim duruma göre iletişim becerileri genel toplam ve alt gruplara göre ayrı ayrı değerlendirildiğinde gruplar arasında istatistiksel olarak bir farklılığa rastlanmamıştır. Anne eğitim düzeyinin çocuklarının iletişim becerilerini etkilemediği saptanmıştır. Buna göre, H7: “Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde annenin eğitim durumuna göre farklılaşma vardır” şeklindeki hipotez reddedilmiştir.

Tablo 10’da görüldüğü gibi, öğrencilerin baba eğitim durumuna göre iletişim becerileri genel toplam ve alt gruplara göre ayrı ayrı değerlendirildiğinde gruplar arasında istatistiksel olarak bir farklılığa rastlanmamıştır. Baba eğitim düzeyinin çocuklarının iletişim becerilerini etkilemediği saptanmıştır. Buna göre; H8: “Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde babanın eğitim durumuna göre farklılaşma vardır” şeklindeki hipotez reddedilmiştir.

Tablo 10: Baba Eğitim Durumuna Göre İletişim Becerileri Ölçek Skorlarının Karşılaştırılması

	Baba Eğitim Düzeyi						P
	Yok-ilköğretim (n=141)		Lise (n=129)		Üniversite ya da Y.Lisans (n=50)		
	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	
Genel Toplam	161,5±15,5	160(116-202)	161,9±13,7	161(126-194)	159,3±20,9	160(45-195)	0,607
Zihinsel	52,4±5,8	53(33-65)	52,8±5,6	53(36-65)	51,8±7,1	53(14-64)	0,591
Duyusal	51,6±6,1	51(36-70)	51,2±5,2	51(40-65)	51,1±7,1	52(15-62)	0,808
Davranışsal	53,9±6,4	54(32-69)	54,3±5,7	54(42-70)	53,1±7,9	53(15-66)	0,530

p:Kruskall-Wallis, p<0.05 anlamlı olarak kabul edilmiştir

Tablo 11, 12, 13 ve 14 'te görüldüğü gibi, öğrencilerin sosyal yönlerinin iletişim becerileri üzerine etkisi olup olmadığı araştırıldığında günlük kitap okuma ve günlük TV izleme sürelerinin, haftada kaç kez sosyal faaliyette bulduklarının ve spor yapıyor olmalarının iletişim becerileri üzerine istatistiksel olarak bir etkisi olmadığı saptanmıştır. Buna göre; H9: “Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde günlük kitap okuma süresine göre farklılaşma vardır”, H10: “Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde günlük televizyon izleme ve bilgisayar kullanma süresine göre farklılaşma vardır”, H11: “Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde sosyal aktivitelere katılma sıklıklarına süresine göre farklılaşma vardır” ve H12: “Öğrencilerin zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel (toplam) iletişim becerilerinde spor faaliyetlerine katılma sıklıklarına göre farklılaşma vardır” şeklindeki hipotezler reddedilmiştir.

Tablo 11: Günlük Kitap Okuma Saatine Göre İletişim Becerileri Ölçek Skorlarının Karşılaştırılması

	Günlük Kitap Okuma Saati				P
	0-1 saat (n=236)		>1 (n=84)		
	Ort±SS	Med (Min-	Ort±SS	Med (Min-	

		Max)		Max)	
Genel Toplam	161,2±16,5	160(45-202)	161,6±13,6	161(116-196)	0,851
Zihinsel	52,3±6,2	53(14-65)	52,7±5,0	53(39-62)	0,582
Duyusal	51,6±5,7	51(15-70)	50,7±6,3	49,5(37-65)	0,237
Davranışsal	53,8±6,7	53(15-70)	54,4±5,3	55(32-67)	0,437

p:Mann-Whitney U, p<0.05 anlamlı olarak kabul edilmiştir.

Tablo 12: Günlük TV İzleme Saatine Göre İletişim Becerileri Ölçek Skorlarının Karşılaştırılması

	Günlük TV İzleme Saati						p
	0-1 saat (n=114)		1-2 saat (n=108)		>2 saat (n=98)		
	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	
Genel Toplam	162,0±14,5	160(116-202)	160,5±12,9	159(122-195)	161,3±17,8	162(45-199)	0,778
Zihinsel	52,8±5,7	53(33-64)	52,1±4,9	52(36-65)	52,3±7,1	53(14-65)	0,658
Duyusal	50,9±5,3	51(37-70)	51,4±5,3	51(36-65)	51,7±7,1	51(15-65)	0,690
Davranışsal	54,6±6,4	54(32-70)	53,4±5,2	54(38-66)	53,8±7,3	53(15-689)	0,391

p:Kruskall-Wallis, p<0.05 anlamlı olarak kabul edilmiştir.

Tablo 13: Sosyal Aktiviteye Katılma Sıklığına Göre İletişim Becerileri Ölçek Skorlarının Karşılaştırılması

	Sosyal Aktiviteye Katılma Sıklığı								p
	1 (n=94)		2(n=74)		3(n=94)		4(n=58)		
	Ort±S	Med (Min - Max)	Ort±S	Med (Min - Max)	Ort±S	Med (Min - Max)	Ort±S	Med (Min - Max)	
Genel Toplam	159,7±14,4	158(122-196)	161,7±13,9	160(116-195)	162,8±14,1	162(129-202)	160,9±21,9	161(45-199)	0,419
Zihinsel	51,8±5,9	52(33-65)	52,6±5,2	53(39-62)	53,4±5,3	53(36-64)	51,8±7,4	52(14-65)	0,199

								65)	
Duyusal	51,3±5,1	50(37-65)	51,6±5,5	52(36-64)	51,3±6,0	51(39-70)	51,1±7,4	51(15-65)	0,918
Davranışsal	53,2±6,2	53(38-69)	53,8±6,1	54(32-67)	54,5±5,2	54(43-68)	54,5±8,5	54(15-70)	0,296

p:Kruskall-Wallis testi, p<0.05 anlamlı olarak kabul edilmiştir.

Tablo 14: Spor Yapma Durumuna Göre İletişim Becerileri Ölçek Skorlarının Karşılaştırılması

	Spor				P
	Evet, (n=243)		Hayır, (n=77)		
	Ort±SS	Med (Min-Max)	Ort±SS	Med (Min-Max)	
Genel Toplam	161,4±16,6	161(45-199)	161,2±13,1	159(130-202)	0,586
Zihinsel	52,4±6,1	53(14-65)	52,6±5,3	53(39-65)	0,949
Duyusal	51,2±6,1	51(15-65)	51,9±5,1	51(41-70)	0,429
Davranışsal	54,3±6,6	54(15-70)	53,0±5,5	52(41-66)	0,054

p:Mann-Whitney U testi, p<0.05 anlamlı olarak kabul edilmiştir.

6. Tartışma ve Sonuç

Bu çalışmada Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri çeşitli değişkenler açısından incelenmiş, sonuçlar tartışılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre turizm öğrencilerinin iletişim beceri ortalamaları yüksek bulunmuştur (Medyan değeri 160).

Araştırmanın bulgularına göre; cinsiyet değişkeni iletişim becerisi algıları bakımından anlamlı bir fark yaratmamıştır.(Tablo 3). Bu bulgu Dilekmen, Başçı ve Bektaş (2008:237-258), Toy (2007:111-112), Gülbahçe (2010:12-22), Yılmaz ve Çimen (2008:3-14), Günay (2003), Çiftçi ve Taşkaya (2010), Bingöl ve Demir (2011:152-159), İlaslan (2001), Çevik (2011:1-13), Kılıçgil ve diğerleri (2009:19-28), Pehlivan (2005:17-23), Tunçeli (2013:51-58) ve Kayabaşı ve Akcengiz (2014:86-104)'in çalışmaları tarafından da desteklenmektedir. Fakat bu bulgu Karatekin ve diğerleri (2012:1695-1708), Gölönü ve Karcı (2010:123-140), Cunningham (1977:564-584), Çetinkaya (2011:567-576), Özerbaş ve diğerleri (2007:123-135), Tepeköylü ve diğerleri (2009:115-124), Saygıdeğer (2004), Alkaya (2004), Kılıçgil ve diğerleri (2009:19-28), Korkut (1997:208-218) ve Görür (2001)'ün çalışmalarıyla çelişmektedir. Bilinen tüm insan toplumlarında

kadın ve erkek davranışları, birincil ve ikincil cinsiyet özellikleri açısından farklılık göstermektedir. Bu farklılaşmada sosyalleşmenin etkisi büyüktür. Sosyalleşme süreci sırasında kız ve erkeklerin farklı davranışları desteklenmektedir. Yurt dışında yapılan araştırmalar kadınların beklentilerini, düşündüklerini, kaygılarını daha sık ve açık olarak ifade edebildiklerini göstermektedir. Buna ilaveten, kadınların derin arkadaşlık ilişkilerine daha fazla önem verdiklerini, diğer insanlara karşı duyarlı, sevgi dolu, kibar, sosyal, insanlarla olmayı seven özellikler gösterdiklerini vurgulayan çalışmalara da rastlanmaktadır (Korkut, 1996; Görür, 2001; Newman, 2007). Görüldüğü gibi alanyazında bu değişkenle ilgili farklı bulgular elde edilmiştir. Dolayısıyla cinsiyet değişkeni ile ilgili bir genelleme yapmak zordur.

Bu araştırmada yaş değişkeni iletişim becerisi algıları açısından anlamlı bir fark yaratmamıştır (Tablo 4). Bu bulgu Örucü ve Kıvrak (2013:15-29), Kumcağız ve diğerleri (2011:49-56), Yılmaz ve Çimen (2008:3-14), Tepeköylü ve diğerleri (2009:75-78), Alkaya(2004), Tutuk ve diğerleri (2002:36-41) ve Yılmaz ve diğerleri (2009:8-19)'nin çalışmaları ile paralellik göstermektedir. Görür (2001)'ün ergenlerle yaptığı çalışmasında ise iletişim becerisi algılarına ilişkin bulgular yaşları daha büyük olan ergenlerin lehine anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Bu sonuç şu şekilde açıklanabilir; Erikson'un psiko-sosyal gelişim kuramına göre ergenlik döneminde, bilişsel yapıdaki gelişme, zihinsel yetilerin olgunlaşması, dış dünyayı algılama ve kavramada değişikliklere yol açar. Diğer taraftan bireyin çevresindeki kişilerin bireyden beklentilerinde gözlenmeye başlayan değişiklikler, üstlenilen sosyal rollerde de değişikliklere neden olmaya başlar. Bu dönem bireyin kimliğini kazandığı dönemdir ve 12-17 yaş aralığındadır (Tepeköylü ve diğ, 2009). Ancak bu araştırmadaki 18-28 ve üstü yaş aralığı yetişkin grubuna girmekte ve ergenlik dönemindeki köklü değişiklikleri kapsamamaktadır.

Araştırmada elde edilen bulgular öğrencilerin sınıf düzeyinin iletişim becerileri düzeyini farklı algılamalarını etkilemediğini göstermektedir (Tablo 5). Bu bulgu Karatekin ve diğerleri (2012:1695-1708), Gölönü ve Karıcı (2010:123-140), Gülbahçe (2010:12-22), Çetinkaya (2011:567-576) , Görür (2001), Saygıdeğer (2004), Pehlivan (2005:17-23), Yılmaz ve diğerleri (2009:8-19)'nin çalışmaları ile paralellik göstermezken, Dilekmen ve diğerleri (2008:237-258), Yılmaz ve Çimen (2008:3-14), Bingöl ve Demir (2011:152-159), Tepeköylü ve diğerleri (2009:75-78), Korkut (1997:208-218), İlaslan (2001), Tunçeli (2013:51-58)'nin çalışmaları ile paralellik göstermektedir. Dört yıllık lisans eğitimi sonrasında iletişim becerilerinde dördüncü sınıf lehine anlamlı bir fark beklenmesine rağmen bu sonuç elde

edilmemiştir. Bu bulgu yüksekokulumuz müfredatının iletişim becerileri bakımından yeniden gözden geçirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Elde edilen bu bulgu, öğrenciler hangi sınıf düzeyinde olurlarsa olsunlar kişilerarası iletişimde kendilerini çok da farklı algılamadıkları şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmada öğrencilerin aileleriyle yaşadığı yer bakımından iletişim becerisi algıları incelendiğinde istatistiksel olarak bir farklılık saptanmamıştır (Tablo 6). Bu bulgu Bingöl ve Demir (2011:152-159), Tepeköylü ve diğerleri (2009:75-78), Yılmaz ve diğerleri (2009:8-19), Kayabaşı ve Akcengiz (2014:86-104) çalışmaları ile paralellik gösterirken Karatekin ve diğerleri (2012:1695-1708) çalışmaları ile paralellik göstermemektedir. Yerleşim yerinin büyümesine paralel olarak iletişim beceri düzeyinde de artma olması beklenebilirdi. Sosyal hayattaki rollerin, sorumlulukların ve etkileşimin artmasına bağlı olarak bireylerin daha çok iletişim halinde oldukları düşünülürse bireylerin iletişim becerilerini daha fazla geliştirmek durumunda kalmaları sonucu beklenebilirdi.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, öğrencilerin iletişim beceri düzeylerinin aile yapısı değişkenine göre farklılaşmadığı görülmüştür (Tablo 7). Bu bulgu Bingöl ve Demir (2011:152-159)'in çalışması tarafından da desteklenmektedir.

Araştırma sonucunda öğrencilerin iletişim becerileri ile sosyo-ekonomik durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olmadığı bulgusu elde edilmiştir (Tablo 8). Bulunan bu sonuç Gölönü ve Karcı (2010:123-140), Özerbaş ve diğerleri (2007:123-135), Bingöl ve Demir (2011:152-159), Tepeköylü ve diğerleri (2009:75-78), Köker ve diğerleri (1997:208-218), İlaslan (2001)'in çalışmalarındaki bulgularla paralellik göstermektedir. Ancak bu bulgu Görür (2001) ve Saygıdeğer (2004)'in çalışmaları ile paralellik göstermemektedir. Sosyo-ekonomik düzeydeki artışa paralel iletişim beceri düzeyinde de artma olması beklenebilirdi. Yeterli sosyo-ekonomik seviyedeki bireylerin sahip olduğu rahat hayat şartları, sosyal ve kültürel aktivitelere daha çok katılabilmeleri, seyahat edebilmeleri vb. bireyin daha kolay iletişime geçme ve sürdürmesinde etkili olabilmektedir. Ancak araştırma sonucunda elde edilen bulgu bu yargı ile örtüşmemiş, iletişim becerisi düzeyinin ailenin sosyo-ekonomik düzeyi ile ilişkili olmadığı saptanmıştır. Sosyo-ekonomik düzeyin öğrencilerin iletişim becerisi düzeyleri üzerinde bir etkisinin bulunmaması, ülkemizde öğrencilerin sosyo-ekonomik düzeyleri ne olursa olsun, tüm okullarda aynı eğitim yaklaşımına sahip olunması ile açıklanabilir.

Araştırma bulgularına göre öğrencilerin iletişim becerileri annenin eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir (Tablo 9). Bu

sonuç, yazında yer alan Çetinkaya (2011:567-576), Yılmaz ve Çimen (2008:3-14), Bingöl ve Demir (2011:152-159), Tepeköylü ve diğerleri (2009:75-78)'nin çalışmalarında elde edilen sonuçlarla uyumludur. Ancak elde edilen bu bulgu, Karatekin ve diğerleri (2012:1695-1708), İlaslan (2001) ve Saygıdeğer (2004)'in çalışmaları ile paralellik göstermemektedir.

Araştırma sonucunda babanın eğitim durumu ile öğrencilerin iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı saptanmıştır (Tablo 10). Bulunan bu sonuç Bingöl ve Demir (2011:152-159), Tepeköylü ve diğerleri (2009:75-78), İlaslan (2001) ve Saygıdeğer (2004)'in çalışmaları tarafından desteklenmektedir. Ancak, Karatekin ve diğerleri (2012:1695-1708) ve Yılmaz ve Çimen (2008:3-14)'in çalışmaları incelendiğinde babanın eğitim durumu ile öğrencilerin iletişim beceri düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. İletişimin temeli ailede atılmaktadır. Birey anne ve babasını kendine model olarak almakta, anne ve baba ile olan iletişimi onun iletişim modelinin ilk basamağını oluşturmaktadır. Dolayısıyla yapılan bu araştırma sonucunda annenin ve babanın eğitim düzeyi arttıkça iletişim becerisi düzeyinin artabileceği düşünülmüş, ancak elde edilen bulgular bu beklentiyi doğrulamamıştır. Bu, bireyin çevresiyle ve okul hayatındaki yaşantılarıyla ilgili etkileşimin bir sonucu olabilir. Fakat kesin bir yargıya ulaşmak için daha kapsamlı bir araştırma yapmak gerekmektedir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre öğrencilerin iletişim becerileri ile günlük kitap okuma saati, günlük TV izleme saati, sosyal aktiviteye katılma sıklığı ve spor yapma değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. (Tablo 11,12,13,14). Elde edilen bu bulgu Karatekin ve diğerleri (2012:1695-1708)'nin çalışması ile paralellik göstermezken, Yılmaz ve Çimen (2008:3-14), Tepeköylü ve diğerleri (2009:75-78) ve Tutuk ve diğerleri (2002:36-41)'nin çalışmaları tarafından desteklenmektedir.

Araştırma sonucunda Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencilerinin sosyo demografik özelliklerin iletişim becerileri üzerinde etkisi olmadığı istatistik olarak bulunmuştur. Bu konuda yapılan birçok araştırmada demografik özelliklerin iletişimi etkilediği saptanmıştır. Ancak iletişimi etkileyen birçok parametre vardır ve bu iletişim becerilerinin yüksek olması öğrencilerin öğrenim gördükleri bölümle ilişkilendirilebilir. Turizm İşletmeciliği bölümünde eğitim gören öğrenciler üniversitenin ilk yıllarından itibaren turizm sektöründeki işletmelerinde staj yapmakta ve tatil dönemlerinde tam zamanlı eğitim sırasında ise yarı zamanlı olarak bu işletmelerde çalışmaktadır. Çalıştıkları sektör nedeniyle sürekli olarak insanlarla iletişime girmek durumunda kaldıkları için sosyo-demografik özellikleri ne olursa olsun iletişim becerileri gelişmek durumunda kalmıştır.

Bu araştırmanın sonuçları ile paralellik gösteren araştırma sonuçları birlikte incelendiğinde iletişim becerisinin insanlarla birebir etkileşim içinde olunan mesleklerde önemli bir rolü olduğu söylenebilir. Turizm sektöründe yöneticilik ve diğer görevler, yoğun iletişim ortamlarında etkin olan meslek gruplarıdır. Turizm sektöründe çalışacak adayların diğer mesleklere nazaran daha sosyal ve daha girişken olmaları gerektiğinden etkileşime de açık olmak durumundadırlar.

Araştırmada elde edilen bulgular genel olarak değerlendirildiğinde turizmci adayların iletişim becerisi algılarının oldukça yüksek olduğu saptanmıştır. Bu sonuç turizmci adaylar için oldukça olumlu bir durumdur. Çünkü iletişim becerisi gelişmiş bireyler çevresindeki kişilerle daha sağlıklı ilişkiler kurabilmekte, sorunlarla daha iyi başa çıkabilmekte ve dolayısıyla iş yaşamlarında daha başarılı olabilmektedir. Araştırmamıza dahil olan turizmci adayları sahip oldukları yüksek iletişim becerileri sayesinde sektörde daha başarılı olabileceklerdir.

Öneriler:

Öğrencilerin mevcut iletişim becerisi algıları yüksek olmakla birlikte iletişim beceri düzeyleri sınıf değişkenine göre farklılaşmamaktadır. Bu göz önüne alınarak öğrencilere birinci sınıftan başlayarak, etkili iletişim tekniklerine yönelik iletişim becerileri eğitim programı uygulanmalıdır. Böylece öğrencilerin mevcut iletişim beceri düzeyleri daha da geliştirilebilecektir. Buna ilaveten, turizmci adaylarına etkili iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik seminerler, konferanslar vb. düzenlenerek bu etkinliklere katılımları sağlanmalıdır.

Ayrıca, iletişim becerileri konusunda yapılacak çalışmalarda, daha büyük bir örneklem üzerinde çalışılması, daha ayrıntılı sonuçlar elde edilmesini sağlayacaktır. Bu çalışmadaki evren ve örneklem daha geniş alınarak yeni çalışmalar yapılmalıdır. İletişim beceri düzeylerinin farklı değişkenlerle ilişkisinin araştırılması ve öğrencilerin yanı sıra farklı meslek gruplarında ve sektörlerde uygulama yapılması sonuçların karşılaştırılmasına imkan sağlaması açısından önemlidir.

Kaynakça

- Akyurt, N. (2009), “Sağlıkta İletişim ve Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri”, *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, Cilt:4, Sayı:11, s.15-33.
- Alkaya, Y. (2004), *Lise Öğrencilerinin İletişim ve Empati becerilerinin Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

- Balcı, S. (1996), *Danışma Becerileri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeyine Etkisi*, Ondokuzmayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Samsun.
- Bingöl, G. ve Demir, A. (2011), “Amasya Sağlık Yüksek Okulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri”, *Göztepe Tıp Dergisi*, Cilt:26, Sayı:4, s.152-159.
- Ceyhan, A.A. (2006), “An Investigation of Adjustment Levels Of Turkish University Students With Respect To Perceived Communication Skills Levels”, *Sociaial Behavior And Personality*, Vol:34, Issue: 4, pp.367-380.
- Cunningham, M.R ve College, E. (1977), “Personality and the Structure of the Nonverbal Communication of Emotion”, *Journal of Personality*, Vol:45, Issue:4, pp.564-584.
- Cüceloğlu, D. (1997). *Yeniden İnsan İnsana*. İstanbul:Remzi Kitapevi.
- Çetinkaya, Z. (2011), “Türkçe Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerine İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi”, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, Cilt:19, Sayı:2, s.567-576.
- Çetinkaya, Ö. ve Alparslan, A.M. (2011), “Duygusal Zekanın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:16, Sayı: 1, s.363-377.
- Çevik, D.B., (2011), “Müzik Öğretmeni Adaylarının İletişim Becerileri”, *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt:31, Sayı:1, s.1-13.
- Çiftçi, s. Ve Taşkaya, S.M. (2010), “Sınıf Öğretmeni Adaylarının Öz yeterlik ve İletişim Becerileri Arasındaki İlişki”, 9. Ulusal Sınıf Öğretmenliği Eğitimi Sempozyumu 20-22 Mayıs 2010, Fırat Üniversitesi Bildiriler Kitabı, Elazığ, s.509-512.
- Çulha, M., Atlas, A.D. (1987), “Atılganlık Eğitimi Programı”, *Psikoloji Dergisi*, Cilt:6, Sayı: 21, s.124
- Demirci, E.E. (2002), *İletişim Becerileri Eğitiminin Mesleki Eğitim Merkezine Devam Eden genç İşçilerin İletişim Becerilerini Değerlendirmelerine Etkisi*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Dilekmen, M., Başçı, Z. ve Bektaş, F. (2008), “Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerileri”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:8, Sayı:2, s.237-258.
- Ersanlı, K. ve Balcı, s. (1998), “İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, Cilt:;2, Sayı:10, s.7-12.

- Feller, R. , Daly, J. ve Smeltzer, T. (1994). *School Counselor Role in Planning and Integracton Basic Skills*, ERIC Diegest.
- Gölönü, S. Ve Karacı, Y. (2010), “İletişim Meslek Lisesi Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerinin İncelenmesi (Ankara İl Örneği)”, *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, Sayı:31, s.123-140.
- Görür, D. (2001), *Lise Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Değerlendirmelerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Gülbahçe, Ö. (2010), “K.K. Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi”, *Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, Cilt:20, Sayı:2, s.12-22.
- Günay, K. (2003), *Sınıf Yönetiminde Öğretmenlerin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Işık, A.Z. (1993), *İletişim Becerileri Konusunda Ebeveynlere Verilen Eğitimin İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimi Üzerindeki Etkisi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- 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 Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Johnson, D.W. ve Johnson, F.P. (1987). *Joining Together: Group Theory and Group Skill*. Prentice-Hall International Inc.
- Karatekin K., Sönmez Ö.F. ve Kuş Z. (2012), “İlköğretim Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi”, *Turkish Studies-International Periodical Fort he Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, Cilt:.7, Sayı:3, s.1695-1708.
- Kayabaşı, Y. ve Akcengiz, S.A. (2014), “Eğitim Fakültesinde Okuyan Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:33, s.86-104.
- Kılıcıgil, E., Bilir, P., Özdiñç, Ö., Erođlu, K. ve Erođlu B. (2009), “İki Farklı Üniversitenin Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi”, *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, Cilt:7, sayı:1, s.19-28.
- Korkut, F. (1996), “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin geliştirilmesi: Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları”, *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, Cilt:2, Sayı:7, s.18-23.

- Korkut, F. (1997), “Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi”, Anadolu Üniversitesi IV: Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, Eskişehir, s.208-218.
- Korkut, F. (2005), “Yetişkinlere Yönelik iletişim Becerileri Eğitimi”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt:28, s.143-149.
- Köker, S, Evrengöl, A. ve Canat S. (1994), “Ergenlerin Ana Babaları İle İletişimlerini Algılama Düzeyleri”, *Turk J Child Adolesc Ment Health*, Cilt:1, Sayı:2, s.75-78.
- Kumcağız, H., Yılmaz, M., Çelik, S.B. ve Avcı, İ.A. (2011), “Hemşirelerin İletişim Becerileri: Samsun İli Örneği”, *Dicle Tıp Dergisi*, Cilt: 38, Sayı:1, S.49-56.
- Küçük, D.P, (2012), Müzik Öğretmenliği Anabilim Dalı Öğrencilerinin İletişim ve Problem Çözme Becerileri”, *GEFAD/GUJGEF*, Cilt:32, Sayı:1, s.33-54.
- Loureiro, E., Severo, M., Bettencourt P. Ve Ferreira M.A. (2011), “Third Year Medical Students Perceptions Towards Learning Communication Skills: Implications for Medical Education”, *Patient Education and Counselling*, Vol:85, pp.265-271.
- Newman, M. (2007). *Stepfamily Realities: How to Overcome Difficulties and Have a Happy Family*. 1994 ERIC:ED381294.
- Örücü, E. ve Kıvrak, O. (2013), “Telekomünikasyon Sektöründe Çalışan Personelin İletişim Beceri Düzeylerinin İncelenmesi”, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi*, Cilt:20, Sayı:1, s.15-29.
- Özerbaş, M.A., Bulut, M. ve Usta, E. (2007), “Öğretmen Adaylarının Algıladıkları İletişim Becerisi Düzeylerinin İncelenmesi”, *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt:8, Sayı:1, s.123-135.
- Özgit, Ş. (1991), *İletişim Becerileri Konusunda Verilen Eğitimin İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimi Üzerindeki Etkisi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Öztürk, Ö.T., Soytürk, M., Ada, E.N.D ve Çamlıyer H., (2011), “Üniversite Takımlarında Sporcu Olan Öğrencilerle Spor Yapmayan Öğrencilerin İletişim Becerisi Düzeylerinin Karşılaştırılması”, *Spor Bilimleri Dergisi*, Cilt:22, Sayı:2, s.43-53.
- Pehlivan, K.B., (2005), “Öğretmen Adaylarının İletişim Becerisi Algıları Üzerine Bir Çalışma”, *İlköğretim-Online*, Cilt:4, Sayı:2, s.17-23.
- Razı, G.S., Kuzu, A., Yıldız, A.N., Ocakçı, A.F., Arifoğlu, B.Ç (2009), “Çalışan Gençlerde Benlik Saygısı, İletişim Becerileri ve Stresle Baş Etme”, *TAF Preventive Medicine Bulletin*, Cilt:8, Sayı:1, s.17-26.

- Riesch, R.E., Henriques, J. ve Chanchong, W. (2003), “Effects of Communication Skills Training on Parents and Young adolescents from Extreme family Types”, *Journal of Child and Adolescent Psychiatric Nursing*, Vol:16, Issue:4, pp.162-175.
- Saygıdeğer, A. (2004), *Benlik Saygısı Düzeyleri farklı genel Lise Öğrencilerinin Bazı Kişisel Özelliklerine Göre İletişim Becerilerine İlişkin Algularının İncelenmesi*, Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Tarhan, U. (2000), *Effect of Interpersonal Skills and Self Awareness*, The Graduate School of Social Sciences of The Middle East Technical University, Doctor of Philosophy the Departman of Educational Science.
- Tepeköylü, Ö. (2007), *Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerisi Algularının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Manisa.
- Tepeköylü Ö., Soytürk, M. ve Çamlıyer, H. (2009), “Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerisi Algularının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, Cilt:7, Sayı:3, s.115-124.
- Toy, S. (2007), *Mühendislik ve Hukuk Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerileri Açısından Karşılaştırılması ve İletişim Becerileriyle Bazı Değişkenler Arasındaki İlişkiler*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Tunçeli, H.İ., (2013), “Öğretmen Adaylarının İletişim Becerileri İle Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Sakarya Üniversitesi Örneği)”, *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, Cilt:3, sayı:3, s.51-58.
- Tutuk, A., Al, D. ve Doğan, S. (2002), Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi”, *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, Cilt:6, Sayı:2, s.36-41.
- Volcan, A.N. (1981), “Grupla Atılganlık Eğitimi ve Doğurguları”, *Grupla Psikoterapi Sempozyumu*, Sayı:6, s.5.
- Yeşilyaprak, B. (1986), “Üniversite Gençliğinin Psikolojik Sorunları”, *Psikoloji Dergisi*, Cilt:5, Sayı:20, s.80-84.
- Yılmaz, M., Üstün, A. ve Odacı, H. (2009), “Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının İletişim Beceri Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi”, *Giresun Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:1, Sayı:1, s.8-19.

- Yılmaz, İ. Ve Çimen, Z. (2008), “Beden Eğitimi Öğretmen Adaylarının İletişim beceri düzeyleri”, *Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, Cilt:10, Sayı:3, s.3-14.
- Yiğit, R. ve Deniz, M.E. (2012), “Polislerin İletişim Becerilerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Empatik Eğilimlerine Göre İncelenmesi”, *Polis Bilimleri Dergisi*, Cilt:14, Sayı:3, s.67-84.
- Yüksel, Ş.F (1997), *Grupla İletişim Becerileri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerine Etkisi*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Ankara.