



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

ÖNBÜRO VE SERVİS PERSONELLERİNİN ETKİLİ KONUŞMA BECERİLERİNİN YÖNETİCİLERİ TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: ADIYAMAN VE ŞANLIURFA ÖRNEĞİ

Derya YILDIZ^a

Atınç OLCAY^b

Güray KARACIL^c

Osman DEMİR^d

^aNecmettin Erbakan Üniversitesi, Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi, Konya, Türkiye (dcyildiz@konya.edu.tr)

^bGaziantep Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gaziantep, Türkiye (olcay@gantep.edu.tr)

^cGaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep, Türkiye (guraykaracil@gmail.com)

^dGaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep, Türkiye (osman_demir@hotmail.com)

ARTICLE HISTORY

Received:

29.07.2017

Accepted:

10.11.2017

Anahtar Kelimeler:

Etkili konuşma
Ön büro personeli
Servis personeli

Keywords:

Effective speaking
Front office staff
Service staff

ÖZ

Bu araştırma ile Adıyaman ve Şanlıurfa illerinde faaliyet gösteren otellerde ön büro ve servis departmanlarında görev yapan personellerin etkili konuşma becerilerinin birim amirleri tarafından belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma tarama modelinde betimsel bir çalışmadır. Çalışmanın örneklemini 2016 Haziran, Temmuz, Ağustos aylarında Adıyaman ve Şanlıurfa illerinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı 16 otelin 23 yöneticisi ve yöneticilerin departmanlarındaki 196 ön büro ve servis departmanı çalışanı oluşturmaktadır. “Etkili Konuşma Ölçeği” aracılığıyla toplanan verilere göre “sunum”, “ses”, “üslup ve ifade” ile “dinleyicileri dikkate alma” alt boyutlarında birim amirlerinin personellerinin etkili konuşma becerileri için görüşlerinin olumlu olduğu, ancak “konuşmaya odaklanma” alt boyutu için olumlu olmadığı belirlenmiştir.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine effective speaking skills of the staff working in the front office and service department at the hotels in Adıyaman and Şanlıurfa provinces by their unit supervisors. This is a descriptive research in survey model. The sample of this research consists of 23 administrators of sixteen 3,4 and 5-star hotels operating in Adıyaman and Şanlıurfa provinces and 196 employees who were working in the front office and service departments in June, July, August months in 2016. According to the data collected using the Effective Speaking Skills Scale, it was determined that the opinions of unit supervisors about effective speaking skills of the staff in the sub-dimensions of “presentation”, “voice”, “manner and expression”, “considering listeners” were positive, however, their opinions were not positive about the sub-dimension of “focusing on the speech.”

*Sorumlu Yazar: Güray KARACIL

E posta: guraykaracil@gmail.com