



## 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<sup>a</sup>  Atınç OLCAY<sup>b</sup>  Güray KARACIL<sup>c</sup>  Osman DEMİR<sup>d</sup> 

<sup>a</sup>Necmettin Erbakan Üniversitesi, Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi, Konya, Türkiye (dcyildiz@konya.edu.tr)

<sup>b</sup>Gaziantep Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gaziantep, Türkiye (olcay@gantep.edu.tr)

<sup>c</sup>Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep, Türkiye (guraykaracil@gmail.com)

<sup>d</sup>Gaziantep 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

## **GİRİŞ**

İnsan doğası gereği sosyal bir varlıktır ve bu sosyallik insanın olduğu her yerde iletişimin söz konusu olmasını sağlamaktadır. İletişim kurma ve sosyal olma durumu karşılıklı bir etkileşim içerisinde. İnsan sosyal bir varlık olduğu için iletişim kurarken aslında iletişim kurdukça sosyalliğini de artırmaktadır.

Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre iletişim; "duygu, düşünce veya bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme, iletişim, telefon, telgraf, televizyon, radyo vb. araçlardan yararlanarak yürütülen bilgi alışverişi, bildirişim, haberleşme, muhabere, iletişim" olarak tanımlanmıştır (TDK, Erişim Tarihi: 05.11.2016).Alan yazında yapılan çalışmalarda toplumsal yaşamın temelini oluşturan iletişimin, kişinin kendisi ve çevresi ile kurduğu düşünce ve bilgi temelinde gerçekleşen bir yönü dinleme diğer yönü konuşma olan canlı ve hareketli bir sistem (Çalışkan ve Dedeoğlu, 2015, s.442; Güzel, 2016, s.156; Ülker, 2016,p.32; Salmış, 2011, s.37; Stuart, 2002,s.3-4) olduğu belirtilmiştir.Tanımlarda iletişimin çok boyutlu bir kavram olduğu vurgulanmaktadır. Constantin (2014,s.2011) de bu çok boyutluluğu belirterek toplumu oluşturan insanların bir arada yaşayabilmelerindeki en önemli unsurun iyi bir iletişim olduğunu ifade etmiştir.

İletişim yazılı ve sözlü olarak gerçekleşebilir. Er ve Demir'e (2013,s.1418) göre iletişimin en önemli unsuru olan ve sözlü iletişim olarak da bilinen konuşma, insanların iletişim sürecinde en çok kullandıkları iletişim türlerinden biridir. Konuşma becerisi, insanların birbirlerine duygu, düşünce ve bilgilerini insanın kendisine sağladığı birikimden de yararlanarak sözcükler aracılığı ile çevresindeki diğer canlılara aktarılması olarak ifade edilebilir (Arslan, 2010,s.9; Aycan, 2012,s.300; Güneş, 2014,s.3; Özçümen, 2008,s.156; Öztürk ve Altuntaş, 2012,s.343).İletişim kurabilmenin temel aracı olan konuşma kişinin kendisi ve çevresi ile dengeli bir ilişki kurmasına imkân vermektedir (Akkaya, 2012,s.406; Sönmez, 2014,s.31). İletişim sürecinde gerçekleşen konuşmada bireylerin vurgu ve tonlamaları, beden dilleri, kelime seçimleri ve ifade biçimleri bir bütün olarak önem taşımaktadır ve bu unsurların doğru kullanımı etkili konuşmayı sağlamaktadır.

Bir konuşmanın etkili olabilmesi için konusu ne olursa olsun bir amacı olması, konunun hem konuşmacı hem de dinleyiciler tarafından ilgi çekici olması, konuşmacının bir plân çerçevesinde hareket etmesi, kendisine güven duyması ve dinleyicilere güven vermesi, konusuna hâkim olması, bilgi birikiminin olması, sözsüz iletişim becerileri olan jest, mimik gibi beden dili hareketlerine hâkim olması, giyim kuşamının özen göstererek konuya ve konuşma ortamına uygun olarak giyinmesi, üslubunun uygun olması ve konuşmasında anlam bütünlüğünün olması gerekir (Topçuoğlu ve Özden, 2012,s.6-7-8).

Etkili konuşma becerisi ancak iyi bir eğitimle mümkün olabilir. Konuşmanın, kişinin çevresinden duyarak başladığı ve formal eğitim çağında sistemli olarak geliştirilmeye çalışılan bir süreç (Altuntaş, 2013,s.36; Topçuoğlu Ünal ve Delgeç, 2012,s.736) olması etkili konuşma becerisinin kazanımında eğitimin önemini göstermektedir. Alan yazında yapılan araştırmalarda da verilecek eğitimle birlikte bireysel çabanın da gerekliliği vurgulanmıştır(Kantarıcı ve Kuşdemir, 2015,s.419; Korkut Owen ve Bugay, 2014,s.51; Sönmez, 2014,s.34).

Toplumdaki insanların yaşadıkları sorunlarının çoğu etkili olmayan iletişimden yani etkili konuşma becerisinin eksikliğinden kaynaklanmaktadır (Alwi vd., 2014,s.265; Bugay ve Korkut Owen, 2016,s.442). Bu bağlamda kişinin gelişiminde hayati bir öneme sahip olan etkili konuşma ile kişinin kendine olan güvenin artması ve kişinin toplumla barışık yaşamasına olanak sağlanmaktadır (Alwi vd., 2014,s.265; Hung ve Lin, 2013,s.1223; Mason ve Leek, 2012,s.319). Dolayısıyla etkili konuşma becerisinin iletişimin ön şartı olduğu ifade edilebilir.

Pazarlamanın tamamlayıcı bir unsuru olan iletişim becerisi özellikle her türlü insan ilişkilerinde ve pek çok meslek alanında ilişkileri kolaylaştırdığı gibi etkili konuşma becerisi özellikle konaklama işletmelerinde, personelin direk müşterileri ile temasından dolayı, diğer iş kollarına göre daha fazla önemsenmektedir (Kahyaoğlu Süt vd., 2015,s.168; Mason ve Leek, 2012,s.319; Öztürk ve Seyhan, 2005,s.123). Bundan dolayı konaklama işletmelerinde etkili bir konuşma hem sunulan hizmetin daha iyi olmasına hem de hizmet hatalarının azalmasına olanak sağlamaktadır (Olcay, Giritlioğlu ve Çıkmaz, 2014, s.396). Ön büro personeli etkili konuşma becerisine sahip olması beklenen meslek gruplarından biridir.Ön büro, otel işletmelerinin bütün işlevlerinin etkin bir şekilde yerine getirilmesinde önemli bir yere sahiptir. Otellerde konukların ilk hareket noktası ve işletme hakkında ilk izlenimi edindikleri yer önbürodur.Kişilerin otel hakkında genel bir kanıya sahip olmalarında önbüronun sunduğu hizmetler önem taşımaktadır.

Örgütsel yapı içerisinde gerek yukardan aşağıya, gerek aşağıdan yukarıya oluşturan etkin bir iletişim sağlanırsa müşteri için tatmin edici sonuçlar ortaya çıkar ve işletmenin hedeflerinin gerçekleştirilmesine olanak sağlar (Norouzi vd., 2015,s.637; Sökmen, 2005,s.22; Yılmaz vd., 2013,s.209). Bu bağlamda servis departmanı ile ön büro departmanı arasındaki dayanışma ve koordinasyon, personeller arasındaki etkili iletişime bağlıdır (Atak, 2005,s.59; Yılmaz vd., 2013,s.205). Personeller arasındaki etkili iletişimi sağlamak hem örgütsel etkinliğin artmasına hem de üretim veya hizmetlerin daha etkili olmasını sağlayacaktır (Atak, 2005,s.59). Departmanlar arasındaki iletişimin iyi olmasıyla müşterilerin işletmenin sunduğu hizmetlerden memnun olmaları ve böylece işletmelerin ekonomik bakımdan da gelişmeleri sağlanmış olacaktır.

Ön büro ve servis departmanı arasındaki iletişim, müşteri otele giriş yapmadan rezervasyon sürecinde talep edilen yiyecek ve içeceklerin rezervasyon formuna yazılması ve bu taleplerin servis departmanına bildirmesi ile başlar. Mackenzie (2010,s.529) ile Mason ve Leek'e (2012,s.319) göre bu ilişkinin iyi olması hem iş ilişkilerinin gelişmesinde hem de müşterilerin memnuniyetinde önemli bir rol oynamaktadır. Çok iyi ürünler satan bir işletmeye sahip olursa dahi personelin sahip olması gereken özellikler arasında etkili iletişim becerisi yoksa hizmet beklenenin altında gerçekleşir (Biter, 2007,s.11; Pekduyurucu, 2008,s.23).

Konaklama işletmelerinde çalışan personelin işini iyi yapabilmesinin en temel özelliklerinden biride iletişim becerilerinin etkililiğidir (Hung ve Lin, 2013,s.1224; Yalçın ve Burgul Adıgüzel, 2014,s.29). Bu kapsamda ön büro ve servis departmanlarında çalışan personeller müşterilerle iletişim kurarken güler yüz, nezaket, içtenlik, sesin uyumu, vurgu, ton, tonlama, jest, mimik gibi diksiyon kurallarına dikkat ederek açık ve anlaşılır cümleler kurarak iletişim kurması sayesinde performansının da artmasına olanak sağlayacaktır (Altuntaş, 2013,s.38; Kasım, 2016,s.216; Raducan ve Raducan, 2014,s.813). Bu bağlamda ön büro ve servis personelinin etkili konuşma becerisine sahip olmasının otel faaliyetlerinin etkin bir biçimde yerine getirilmesindeki rolünün önemli olduğu ifade edilebilir.

Bu araştırma ile Adıyaman ve Şanlıurfa illerinde faaliyet gösteren 3-4-5 yıldızlı otellerde çalışan ön büro ve servis departmanında görev yapan personelin etkili konuşma becerilerinin birim amirleri tarafından belirlenmesi amaçlanmıştır. Ön büro ve servis departmanında çalışan personelin etkili konuşma becerilerinin belirlenmesinin, bu kapsamdaki eğitimcilere ve işverenlere önemli veriler sağlayacağı düşünülmektedir.

## **YÖNTEM**

Araştırma tarama modelinde betimsel bir çalışmadır. Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır (Karasar, 2005,s.77).

### **Çalışmanın Evreni ve Örnekleme**

Çalışmanın evreni Adıyaman ve Şanlıurfa illerinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin ön büro ve servis departmanında çalışan yönetici ve personellerden oluşmaktadır. Bu kapsamda Adıyaman ve Şanlıurfa'da faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerin sayısı İl Kültür Turizm Müdürlüklerinin sitelerinden belirlenmiştir. Adıyaman'da faaliyet gösteren Kültür Turizm Bakanlığında işletme belgeli otel sayısının 4 ve Kültür Turizm Bakanlığında yatırım belgeli otel sayısının 9 olduğu tespit edilmiştir.Şanlıurfa Kent Tanıtım Portalı'ndan alınan verilere göre ise Şanlıurfa'daki Turizm İşletme Belgeli tesis sayısının 10 olduğu görülmüştür. Bu kapsamda evrenimizi oluşturan tesis sayısı 23 olarak belirlenmiştir.

Sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen araştırmaların çoğunda, araştırma verileri örneklem üzerinde yapılarak elde edilen sonuçlar ilgili evrene genellemektedir. Bu çalışmada amaçlı örneklem kullanılmıştır. Bu teknik, araştırmacıların açıkça tanımlanmış bir örneklem ile çalışma istediğinde kullanılır. Örnekleme kimlerin dâhil edilebileceği veya örneklemin nerede yapılacağı konusunda araştırmacı kendi yargılarını dikkate alır (Bayram, 2013: 4). Bu sebeple araştırmaya sadece ön büro personeli değil aynı zamanda müşteri ile birebir iletişim içinde olan servis departmanı çalışanları da bu çalışmaya dâhil edilmiştir. Bu 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.

### **Veri Toplama Aracı**

Müşteri ile birebir iletişim halinde olan ön büro ve servis personellerinin yöneticileri tarafından etkili konuşma becerilerini belirlemek amacıyla veriler Çintaş Yıldız ve Yavuz'un 2012 yılında geliştirdikleri Etkili Konuşma

Ölçeği ile elde edilmiştir. Ölçeğinbaşında araştırmaya katılan yöneticilerindemografik özelliklerini belirlemeye yönelik 8 soru, araştırmada yöneticilerin değerlendirmeye aldığı personellerinin demografik özelliklerine yönelik 5 soru yer almaktadır. Ölçekte ise sunum, ses, üslup ve ifade, konuşmaya odaklanma ve dinleyicileri dikkate alma alt boyutlarından oluşan 24 soru bulunmaktadır.

### Verilerin Analizi

Önbüro ve servis personellerinin etkili konuşmalarını belirlemeye yönelik kodlamalar; “1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Orta Derecede Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum” olmak üzere 5’li likert ölçeği şeklindedir. Bundan dolayı elde edilen aritmetik ortalamalar 1’e yaklaştıkça çalışanların etkili konuşmaya yönelik değerlendirilmeleri olumsuz olmakta ve 5’e yaklaştıkça ise çalışanların etkili konuşmaya yönelik değerlendirilmeleri olumlu olmaktadır. Bununla birlikte aritmetik ortalamaların değişim aralığı (range) ise aşağıdaki gibi hesaplanmıştır.

Değişim Aralığı (“Range”)=5-1=4

Değişim Aralığı (“Range”)=4/5=0.80

Bu bağlamda aritmetik ortalamaların ağırlık değerlerinin hangi seçeneğe isabet ettiği Tablo 1’de gösterilmiştir.

**Tablo 1. Aritmetik Ortalamaların İsbet ettiği Seçeneklerin Aralık Değerlerine Göre Dağılımı**

Ağırlık	Seçenekler	Aritmetik Ortalamaların Aralık Değerleri	Sonuç
5	Tamamen Katılıyorum	4.20 – 5.00	Olumlu
4	Katılıyorum	3.40 – 4.19	
3	Orta Derecede Katılıyorum	2.60 – 3.39	Ne olumlu, ne de olumsuz
2	Katılmıyorum	1.80 - 2.59	
1	Kesinlikle Katılmıyorum	1.00 – 1.79	Olumsuz

Ters puanlanan maddelerdeki puanlama karşıt yönlü olarak yapılmış ve veriler SPSS 21.0 ile analiz edilmiştir.

### Ölçümün Geçerliliği ve Güvenirliği

Gerçekleştirilen çalışmanın ölçümünün güvenilirliğini ölçmek amacıyla Cronbach Alfa testi uygulanmış ve Cronbach Alfa Katsayısının 0,82 olduğu görülmüştür. İslamoğlu ve Alınacak’a (2014) göre ölçeğin güvenirliliği yüksektir (0,81 <  $\alpha$  < 100).

### BULGULAR

Araştırmanın bulgular kısmı 3 başlık altında incelenmiştir. Birinci bölümde, araştırmaya katılan yöneticilerin ve yöneticiler tarafından değerlendirilen personellerin demografik özelliklerine yer verilmiştir. İkinci bölüm önbüro ve servis personellerinin etkili konuşma becerilerinin belirlenmesine yönelik ses, sunum, üslup ve ifade, konuşmaya odaklanma, dinleyicileri dikkate alma alt boyutlarını içeren 24 sorudan oluşmaktadır. Üçüncü bölümde ise demografik özellikler ile etkili konuşma becerileri arasındaki ilişkiye bakılmıştır.

## 1. Araştırmaya katılan yöneticilerin demografik özellikleri

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Demografik Özellikleri

<b>Otelin Bulunduğu İl</b>	<b>Frekans (f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
Adıyaman	8	50
Şanlıurfa	8	50
Toplam	16	100
<b>Otelin Yıldızı</b>	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
3 Yıldız	6	37,5
4 Yıldız	7	43,75
5 Yıldız	3	18,75
Toplam	16	100
<b>Yöneticinin Yaşı</b>	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
20-29	5	21,7
30-39	12	52,2
40-49	3	13,05
50 ve fazlası	3	13,05
Toplam	23	100
<b>Yöneticinin Cinsiyeti</b>	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
Bay	20	87
Bayan	3	13
Toplam	23	100
<b>Yöneticinin Eğitim Durumu</b>	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
Ortaöğretim	5	21,7
Ön lisans	3	13,1
Lisans	15	65,2
Toplam	23	100
<b>Hangi Departman Yöneticisi</b>	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
Önbüro	10	43,5
Servis	7	30,4
Otel Müdürü	6	26,1
Toplam	23	100
<b>Kaç Yıldır Yönetici</b>	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
1-5	12	52,2
6-10	8	34,8
16-20	2	8,7
21 ve fazlası	1	4,3
Toplam	23	100
<b>Departman Çalışan Sayısı</b>	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
1-4	5	21,75
5-9	12	52,2
10-14	5	21,75
15-19	1	4,3
Toplam	23	100

Bu kısımda ön büro ve servis departmanında çalışan yöneticilerin ve otelin demografik özelliklerinin yer aldığı otelin bulunduğu il, otelin yıldızı, yöneticinin yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, hangi departman yöneticisi olduğu, kaç yıldır yönetici olarak çalıştığı, departmanında çalışan personel sayısı açılarından ilgili değerlerin frekans dağılımları ve bu dağılımların yüzdesel değerleri Tablo 2’de gösterilmektedir. Tabloya göre bulgular şu şekilde ifade edilebilir:

Araştırmada değerlendirilen otellerin %50'si (8 otel) Adıyaman, %50'si (8 otel) Şanlıurfa'dan oluşmaktadır. Değerlendirilen otellerin % 37,5'i (6 otel) 3 yıldız, %43,75'i (7 otel) 4 yıldız, %18,75'i (3 otel) 5 yıldızlı otel olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan yöneticilerin %21,7'si (5 kişi) 20-29 yaş aralığında, %52,2'si (12 kişi) 30-39 yaş aralığında, 13,05'i (3 kişi) 40-49 yaş aralığında ve %13,05'i (3 kişi) 50 ve fazlası yaşındadır. Araştırmaya katılan yöneticilerin % 87'si (20 kişi) erkek, %13'ü (3 kişi) kadındır. Araştırmaya katılan yöneticilerin %21,7'si (5 kişi) ilköğretim, %13,1'i (3 kişi ) ön lisans ve %65,2'si (15 kişi) lisans mezunudur. Araştırmaya katılanların %43,5'i (10 kişi) önbüro departmanı yöneticisi, %30,4'ü (7 kişi) servis departmanı yöneticisi, %26,1'i (6 kişi) otel müdürü olarak görev yapmaktadır. Araştırmaya katılanların %52,2'si (12 kişi) 1 ila 5 yıl arası, %34,8'i (8 kişi) 6 ila 10 yıl arası, %8,7'si (2 kişi) 16 ila 20 yıl arası, %4,3'ü (1 kişi) 21 ve fazlası yıldır yönetici olarak görev yapmaktadır. Araştırmaya katılanların %21,7'sinin (5 kişinin) departmanında 1 ila 4 aralığında, %52,2'nin (12 kişinin) departmanında 5 ila 9, %21,75'nin (5 kişinin) departmanında 10 ila 14 arası ve %4,3'nün (1 kişinin) departmanında 15 ila 19 arası personel bulunmaktadır.

**Tablo 3. Araştırmada değerlendirilen personellerin demografik özellikleri**

<b>Hangi Departmanda Çalışıyor</b>	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
Önbüro	95	48,2
Servis	102	51,8
Toplam	197	100
<b>Hangi Görevi Yürütüyor</b>	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
Resepsiyonist	64	32,5
Belboy (Valiz taşıyan görevli)	31	15,7
Servis Personeli	72	36,5
Servis Personeli Yardımcısı	30	15,2
Toplam	197	100
<b>Cinsiyeti</b>	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
Bay	168	85,3
Bayan	29	14,7
Toplam	197	100
<b>Yaşı</b>	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
16-25	102	51,8
26-35	81	41,1
36-45	14	7,1
Toplam	197	100
<b>Kaç Yıldır Çalışıyor</b>	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
1-5	161	81,7
6-10	28	14,2
11-15	4	2
16-20	3	1,5
21 ve fazlası	1	0,5
Toplam	197	100

Bu kısımda ön büro ve servis departmanında çalışan yöneticilerin değerlendirdiği personellerin demografik özelliklerinin yer aldığı çalışanların hangi departmanda görev yaptığı, hangi görevi yürüttüğü, cinsiyeti, yaşı ve işletmede çalıştığı süre açılarından ilgili değerlerin frekans dağılımları ve bu dağılımların yüzdesel değerleri Tablo 3'te gösterilmektedir. Tabloya göre bulgular şu şekilde ifade edilebilir:

- Değerlendirilen personellerin %48,2'si (95 kişi) önbüro ve %51,8'i (102 kişi) servis personelinden oluşmaktadır.
- Değerlendirilen personellerin görevlerine bakıldığında %32,5'i (64 kişi) resepsiyonist, %15,7'si (31 kişi) belboy, %36,5'i (72 kişi) servis personeli ve %15,2'si (30 kişi) de servis personeli yardımcısı olduğu görülmektedir.

- Değerlendirilen personelin cinsiyetlerine bakıldığında %85,3'ü (168 kişi) erkek ve %14,7'sinin (81 kişi) kadın olduğu görülmüştür.
- Değerlendirilen personellerin yaş aralığına bakıldığında %51,8'i (102 kişi) 16-25 yaş aralığında, %41,1'i (81 kişi) 26-35 yaş aralığında ve %7,1'i (14 kişi) 36-45 yaş aralığında olduğu görülmüştür.
- Değerlendirilen personellerin işletmedeki çalışma sürelerine bakıldığında %81,7'sinin (161 kişinin) 1-5 yıl arası işletmede görev yaptığı, %14,2'sinin (28 kişinin) 6-10 yıl arası görev yaptığı, %2'sinin (4 kişinin) 11-15 yıl arası görev yaptığı, %1,5'i (3 kişi) 16-20 yıl arası görev yaptığı ve %0,5'inin (1 kişinin) de 21 ve daha fazlası yıl görev yaptığı görülmektedir.

## 2. Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşmalarına Yönelik Bulgular

Bu bölümde önbüro ve servis personellerinin değerlendirilmesi sonucu elde edilen verilerin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Sonuç kısmında aritmetik ortalamaların isabet ettiği seçenek her ifade için ayrı ayrı verilmiştir.

Tablo 4'e göre 1-7 arasındaki sorular personellerin sunum, Tablo 5'te 8-11 arasındaki soruların kişilerin ses, Tablo 6'da 12-16 arasındaki sorular üslup ve ifadeyi, Tablo 7'de 17-20 arasındaki sorular konuşmaya odaklanmaya ve Tablo 8'de 21-24 arasındaki sorular kişilerin dinleyicileri dikkate alma gibi alt boyutlara ayrılmıştır.

**Tablo 4. Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşmalarına Yönelik Sunum Alt Boyutunun Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşma Becerilerine Yönelik Sorular		Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalamanın İsbet Ettiği Seçenek	Sonuç	
Sunum	1	Anlatmak istediklerini somutlaştırır.	4.27	0.73	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
	2	Konuşmasında tutarlılığı sağlar.	4.32	0.71	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
	3	Olumlu üslup kullanır.	4.31	0.71	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
	4	Konuşmasında bütünlük vardır.	4.18	0.65	Katılıyorum	Olumlu
	5	Konuşması anlaşılır ve tatmin edici özelliktedir.	4.15	0.69	Katılıyorum	Olumlu
	6	Doğru bilgi verir.	4.54	0.65	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
	7	Konuşmasını günlük hayatla ilişkilendirir.	4.14	0.77	Katılıyorum	Olumlu
	<b>Ortalama</b>		<b>4,27</b>	<b>0,70</b>	<b>Tamamen Katılıyorum</b>	<b>Olumlu</b>

Tablo 4'e göre birim amirlerinin personellerinin sunum alt boyutu için verdikleri puanlarının yüksek olduğu görülmektedir. Sunum alt boyutu için 7 sorunun aritmetik ortalaması 4,27 olarak hesaplanmış ve yedi değer içinde olumlu görüş bildirilmiştir. Buna göre en yüksek sunum puanı "Doğru bilgiler verir"  $x=4,54\pm0,65$  ile "Konuşmasında tutarlılığı sağlar"  $x=4,32\pm0,71$  maddelerindedir. En düşük puanı ise "Konuşmasını günlük hayatla ilişkilendirir"  $x=4,14\pm0,77$  ile "Konuşması anlaşılır ve tatmin edici özelliktedir"  $x=4,15\pm0,69$  maddelerindedir.

**Tablo 5. Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşmalarına Yönelik Ses Alt Boyutunun Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşma Becerilerine Yönelik Sorular			Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalamanın İsbet Ettiği Seçenek	Sonuç
Ses	8	Sesi açık, net ve anlaşılırdır.	4.26	0.67	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
	9	Sesi ortamdaki herkes tarafından duyulur.	4.19	0.76	Katılıyorum	Olumlu
	10	Gereken yerde sesini yükseltmesi sayesinde konuşması daha etkilidir.	3.95	0.88	Katılıyorum	Olumlu
	11	Konuşması anlaşılacak hızdadır.	4.17	0.59	Katılıyorum	Olumlu
	<b>Ortalama</b>		<b>4,14</b>	<b>0,72</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Olumlu</b>

Tablo 5'e göre birim amirlerinin personellerinin ses alt boyutu için verdikleri puanlarının yüksek olduğu görülmektedir. Ses alt boyutu için 4 sorunun aritmetik ortalaması 4,14 olarak hesaplanmış ve dört değer içinde olumlu görüş bildirilmiştir. Buna göre en yüksek puan "Sesi açık, net ve anlaşılırdır"  $x=4,26\pm0,67$  ile "Sesi ortamdaki herkes tarafından duyulur"  $x=4,19\pm0,76$  maddelerine verilmiştir. En düşük puanı ise "Gereken yerde sesini yükseltmesi sayesinde konuşması daha etkilidir"  $x=3,95\pm0,88$  ile "Konuşması anlaşılacak hızdadır"  $x=4,17\pm0,59$  maddelerindedir.

**Tablo 6. Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşmalarına Yönelik Üslup ve İfade Alt Boyutunun Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşma Becerilerine Yönelik Sorular			Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalamanın İsbet Ettiği Seçenek	Sonuç
Üslup ve İfade	12	Duraklama uyumuyla konuşması daha anlaşılır hale gelir.	3.80	0.75	Katılıyorum	Olumlu
	13	Kelimeleri doğru telaffuz eder.	3.83	0.88	Katılıyorum	Olumlu
	14	Zengin bir kelime hazinesine sahiptir.	3.62	0.99	Katılıyorum	Olumlu
	15	Standart Türkçeyi (İstanbul Türkçesi) kullanır.	3.26	1.09	Kararsızım	Ne olumlu, ne de olumsuz
	16	Nezaket kuralları çerçevesinde cümleler kurar.	4.29	0.71	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
	<b>Ortalama</b>		<b>3,88</b>	<b>0,83</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Olumlu</b>

Tablo 6'e göre birim amirlerinin personellerinin üslup ve ifade alt boyutu için verdikleri puanlarının yüksek olduğu görülmektedir. Üslup ve ifade alt boyutu için 5 sorunun aritmetik ortalaması 3,88 olarak hesaplanmış ve dört değer içinde olumlu görüş bildirilmiş bir değer için ne olumlu ne de olumsuz görüş bildirmişlerdir. Buna göre en yüksek puan "Nezaket kuralları çerçevesinde cümleler kurar"  $x=4,29\pm0,71$  ile "Kelimeler doğru telaffuz



eder”  $x= 3,83\pm 0,88$  maddelerine verilmiştir. En düşük puan ise “Standart Türkçeyi (İstanbul Türkçesi) kullanır”  $x=3,26\pm 1,09$  ile “Zengin bir kelime hazinesi vardır”  $x=3,62\pm 0,99$  maddelerindedir.

**Tablo 7. Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşmalarına Konuşmaya Odaklanma Alt Boyutunun Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşma Becerilerine Yönelik Sorular			Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalamanın İsbet Ettiği Seçenek	Sonuç
Konuşmaya Odaklanma	17	Sesinde dalgınlık ve tatsızlık hissedilir.	2.49	0.98	Katılmıyorum	Olumsuz
	18	Sesinde kibirlilik hissedilir.	1.86	0.78	Katılmıyorum	Olumsuz
	19	Konuşmasında “ıı”, “aaa”, “ııhh”, “eee” gibi seslere yer verir.	3.84	0.85	Katılıyorum	Olumlu
	20	Konuşmasında anlatım bozuklukları yapar.	3.83	0.81	Katılıyorum	Olumlu
	<b>Ortalama</b>		<b>3,01</b>	<b>0,85</b>	Orta derecede katılıyorum	<b>Ne olumlu ne de olumsuz</b>

Tablo 7’ye göre birim amirlerinin personellerinin konuşmaya odaklanma alt boyutu için verdikleri puanların düşük olduğu görülmektedir. Konuşmaya odaklanma alt boyutu için 4 sorunun aritmetik ortalaması 3,01 olarak hesaplanmış ve iki değer için olumlu iki değer için olumsuz görüş bildirmişlerdir. Buna göre en yüksek puan “Konuşmasında “ıı”, “aaa”, “ııhh”, “eee” gibi seslere yer verir.”  $x= 3,84\pm 0,85$  ile “Konuşmasında anlatım bozuklukları yapar”  $x= 3,83\pm 0,81$  maddelerindedir. En düşük puan ise “Sesinde kibirlilik hissedilir”  $x=1,86\pm 0,78$  ile “Sesinde dalgınlık ve tatsızlık hissedilir”  $x=2,49\pm 0,98$  maddelerindedir.

**Tablo 8. Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşmalarına Konuşmaya Odaklanma Alt Boyutunun Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşma Becerilerine Yönelik Sorular			Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalamanın İsbet Ettiği Seçenek	Sonuç
Dinleyicileri Dikkate Alma	21	Dinleyicilerin ilgisini canlı tutmak için mizahtan yararlanır.	3.67	0.95	Katılıyorum	Olumlu
	22	Konuşmasını yaparken dinleyicilerin yüz ve beden ifadelerini dikkate alır.	4.19	0.71	Katılıyorum	Olumlu
	23	Dinleyicilerin değerli olduğunu onlara hissettirir.	4.39	0.63	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
	24	Konuştuğu konuyla ilgili terimleri açıklayarak kullanır.	4.29	0.71	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
	<b>Ortalama</b>		<b>4,13</b>	<b>0,75</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Olumlu</b>

Tablo 8’e göre birim amirlerinin personellerinin dinleyicileri dikkate alma alt boyutu için verdikleri puanlarının yüksek olduğu görülmektedir. Dinleyicileri dikkate alma alt boyutu için 4 sorunun aritmetik ortalaması 4,13 olarak hesaplanmış ve dört değer içinde olumlu görüş bildirmişlerdir. Buna göre en yüksek puan “Dinleyicilerin

değerli olduğunu onlara hissettirir”  $x=439\pm0,63$  ile “Konuştuğu konuyla ilgili terimleri açıklayarak kullanır”  $x=4,29\pm0,71$  maddelerine verilmiştir. En düşük puan ise “Dinleyicilerin ilgisini canlı tutmak için mizahtan yararlanır”  $x=1,86\pm0,78$  ile “Sesinde dalgınlık ve tatsızlık hissedilir”  $x=2,49\pm0,98$  maddelerindedir.

### 3. Araştırmaya İlişkin Diğer Bulgular

Bu bölümde demografik özellikler ile etkili konuşmaya ilişkin maddeler arasındaki farklılıkların belirlenmesi amaçlanmıştır. Anlamlı farklılığın bulunduğu il, personelin işletmede çalışma süresi, personelin yaşı ve personellerin bulunduğu departmanlara ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

#### İllere göre bulgular

Tablo 9’da araştırmaya katılanların illere yönelik etkili konuşma farklılıkları gösterilmektedir. “Zengin bir kelime hazinesine sahiptir” Adıyaman  $x=3,26\pm0,98$  iken Şanlıurfa’da  $x=3,97\pm0,86$  olduğu tespit edilmiştir, “Standart Türkçeyi (İstanbul Türkçesi) kullanır”, Adıyaman  $x=2,54\pm0,86$  iken  $x=3,90\pm0,80$  olduğu tespit edilmiştir ve “Sesinde dalgınlık ve tatsızlık hissedilir” Adıyaman  $x=2,70\pm0,66$  iken  $x=2,29\pm1,19$  olduğu tespit edilmiş olup bu ifadelerde illere göre farklılıklar görülmüştür.

**Tablo 9. Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşmalarında İllere Yönelik Farklılığın Olduğu Maddelerin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşma Becerilerine Yönelik Sorular		İl	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalamanın İsabet Ettiği Seçenek	Sonuç
14	Zengin bir kelime hazinesine sahiptir.	Adıyaman	3.26	0.98	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne olumsuz
		Şanlıurfa	3.97	0.86	Katılıyorum	Olumlu
15	Standart Türkçeyi (İstanbul Türkçesi) kullanır.	Adıyaman	2.54	0.86	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne olumsuz
		Şanlıurfa	3.90	0.80	Katılıyorum	Olumlu
17	Sesinde dalgınlık ve tatsızlık hissedilir.	Adıyaman	2.70	0.66	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne olumsuz
		Şanlıurfa	2.29	1.19	Katılmıyorum	Olumsuz

#### İşletmede Çalışma Süresine İlişkin Bulgular

İşletmede çalışma sürelerine ilişkin veriler Tablo 10’da gösterilmiştir. Birim amirlerinin “Konuşması günlük hayatla ilişkilendirilir” maddesinde 1-5, 6-10 ve 16-20 yıl aralıklarında işletmede çalışanlara verdikleri puanların yüksek olduğu ancak 11-15 ve 21 ve fazlası yıl işletmede çalışanlara verdikleri puanların yüksek olmadığı görülmektedir. “Sesi açık, net ve anlaşılırdır” maddesine 1-5, 6-10 ve 16-20 yıl aralığında çalışmaya katılanlara verilen puanların yüksek olduğu ancak 11-15 ve 21 ve fazlası zamandır işletmede çalışanlara verilen puanların yüksek olmadığı görülmektedir. “Sesi ortamdaki herkes tarafından duyulur” maddesine 1-5, 6-10, 16-20, 21 ve fazlası yıldır işletmede çalışanlara verilen puanlarının yüksek olduğu, 11-15 yıl arası işletmede çalışanlara verilen puanların çok yüksek olmadığı görülmektedir. “Gereken yerde sesini yükseltmesi sayesinde konuşması daha etkilidir” maddesine 1-5, 6-10, 16-20 yıldır işletmede çalışanlara verilen puanların yüksek olduğu, 21 ve fazlası çalışanlara verilen puanların çok yüksek olmadığı ve 11-15 yıl arasıdır işletmede çalışanlara verilen puanların düşük olduğu görülmektedir. “Standart Türkçeyi (İstanbul Türkçesi) kullanır” maddesine 6-10, 11-15, 16-20 yıldır işletmede çalışanlara verilen puanların yüksek olduğu ve 1-5 ila 21 ve fazlası yıldır işletmede çalışanlara verilen puanların çok yüksek olmadığı görülmektedir. “Sesinde dalgınlık ve tatsızlık hissedilir” maddesine 6-10, 16-20, 21 ve fazlası yıldır işletmede çalışanlara verilen puanların çok yüksek olmadığı ve 1-5 ve 11-15 yıl arasıdır işletmede çalışanlara verilen puanların düşük olduğu görülmektedir.

**Tablo 10. Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşmalarında İşletmede Çalışma Sürelerine Yönelik Farklılığın Olduğu Maddelerin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşma Becerilerine Yönelik Sorular		İşletmede Çalışma Süresi	n	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalamanın İsabet Ettiği Seçenek	Sonuç
7	Konuşmasını günlük hayatla ilişkilendirir.	1-5	161	4,11	0,77	Katılıyorum	Olumlu
		6-10	28	4,42	0,42	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
		11-15	4	3,25	0,95	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
		16-20	3	4,33	0,57	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
		21 ve+	1	3,00	0,00	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
8	Sesi açık, net ve anlaşılırdır.	1-5	161	4,24	0,64	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
		6-10	28	4,57	0,57	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
		11-15	4	3,25	1,25	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
		16-20	3	4,66	0,57	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
		21 ve+	1	3,00	0,00	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
9	Sesi ortamdaki herkes tarafından duyulur.	1-5	161	4,22	0,70	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
		6-10	28	4,21	0,91	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
		11-15	4	3,25	1,7	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
		16-20	3	4,00	0,00	Katılıyorum	Olumlu
		21 ve+	1	4,00	0,00	Katılıyorum	Olumlu
10	Gereken yerde sesini yükseltmesi sayesinde konuşması daha etkilidir.	1-5	161	3,93	0,81	Katılıyorum	Olumlu
		6-10	28	4,28	0,85	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
		11-15	4	2,25	1,50	Katılmıyorum	Olumsuz
		16-20	3	4,33	1,15	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
		21 ve+	1	3,00	0,00	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
15	Standart Türkçeyi (İstanbul Türkçesi) kullanır.	1-5	161	3,18	1,06	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
		6-10	28	3,53	1,23	Katılıyorum	Olumlu
		11-15	4	3,75	0,95	Katılıyorum	Olumlu
		16-20	3	4,33	0,57	Tamamen Katılıyorum	Olumlu
		21 ve+	1	3,00	0,00	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
17	Sesinde dalgınlık ve tatsızlık hissedilir.	1-5	161	2,42	0,91	Katılmıyorum	Olumsuz
		6-10	28	2,78	1,28	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
		11-15	4	2,50	1,29	Katılmıyorum	Olumsuz
		16-20	3	3,33	1,15	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
		21 ve+	1	3,00	0,00	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz

### Personelin Yaşına İlişkin Bulgular

Personelin yaşına ilişkin bulgular Tablo 11’de gösterilmiştir. Buna göre birim amirlerinin “Standart Türkçeyi (İstanbul Türkçesi) kullanır” maddesine 16-25 ve 26-35 yaş aralığındaki kişilere vermiş oldukları puanların yüksek olmadığı, 36-45 yaş aralığındaki kişilere vermiş oldukları puan aralığının yüksek olduğu görülmüştür. “Sesinde dalgınlık ve tatsızlık hissedilir” maddesine birim amirlerinin 16-25 ve 26-35 yaş aralığındakilere vermiş oldukları puanların düşük olduğu, 36-45 yaş aralığındaki kişilere vermiş oldukları puanların yüksek olmadığı tespit edilmiştir.

**Tablo 11. ÖnBüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşmalarında Personelin Yaşlarına Yönelik Farklılığın Olduğu Maddelerin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşma Becerilerine Yönelik Sorular		Yaş	n	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalamanın İsabet Ettiği Seçenek	Sonuç
15	Standart Türkçeyi (İstanbul Türkçesi) kullanır.	16-25	102	3,13	1,10	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
		26-35	81	3,34	1,07	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
		36-45	14	3,71	0,99	Katılıyorum	Olumlu
17	Sesinde dalgınlık ve tatsızlık hissedilir.	16-25	102	2,44	0,06	Katılmıyorum	Olumsuz
		26-35	81	2,43	1,10	Katılmıyorum	Olumsuz
		36-45	14	2,85	1,09	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz

### Personellerin Departmanlarına İlişkin Bulgular

Personellerin departmanlar arasındaki etkili konuşma puan aralığı Tablo 12’de gösterilmiştir. Personelin departmanlar arasında verilerine bakıldığında; “Kelimeleri doğru telaffuz eder” maddesinde resepsiyonist, belboyve servis personeli çalışanlarına vermiş oldukları puan aralığı yüksek düzeyde olduğu, servis personeli yardımcısı çalışanlarına vermiş oldukları puan aralığının çok fazla yüksek olmadığı görülmüştür. “Zengin bir kelime hazinesine sahiptir” maddesinde resepsiyonist, belboy, servis personeli çalışanlarına vermiş oldukları puan aralığının yüksek, servis personeli çalışanlarına vermiş oldukları puan aralığının çok yüksek olmadığı görülmüştür. “Standart Türkçeyi (İstanbul Türkçesi) kullanır” maddesinde resepsiyonist çalışanlarına vermiş oldukları puan aralığının yüksek olduğu, belboy ve servis personellerine vermiş oldukları puan aralıklarının çok yüksek olmadığı ve servis personeli yardımcılara vermiş oldukları puan aralığının düşük olduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılanların cinsiyetine göre, otelin yıldızına göre gibi diğer demografik özellikler arasında farklılığa rastlanmamıştır.

**Tablo 12. Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşmalarında Personelin Çalıştığı Departmana Yönelik Farklılığın Olduğu Maddelerin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Önbüro ve Servis Personellerinin Etkili Konuşma Becerilerine Yönelik Sorular		Personelin Çalıştığı Departman	n	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Aritmetik Ortalamanın İsabet Ettiği Seçenek	Sonuç
13	Kelimeleri doğru telaffuz eder.	Resepsiyonist	64	3,95	0,80	Katılıyorum	Olumlu
		Belboy	31	3,83	0,93	Katılıyorum	Olumlu
		Servis Personeli	72	3,93	0,90	Katılıyorum	Olumlu
		Servis Personeli Yardımcısı	30	3,33	0,80	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
14	Zengin bir kelime hazinesine sahiptir.	Resepsiyonist	64	3,90	0,92	Katılıyorum	Olumlu
		Belboy	31	3,51	0,99	Katılıyorum	Olumlu
		Servis Personeli	72	3,70	0,95	Katılıyorum	Olumlu
		Servis Personeli Yardımcısı	30	2,90	0,86	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
15	Standart Türkçeyi (İstanbul Türkçesi) kullanır.	Resepsiyonist	64	3,68	0,99	Katılıyorum	Olumlu
		Belboy	31	3,16	1,06	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
		Servis Personeli	72	3,30	1,05	Orta derecede katılıyorum	Ne olumlu ne de olumsuz
		Servis Personeli Yardımcısı	30	2,36	0,88	Katılmıyorum	Olumsuz

Personellerin çalıştığı departmana ilişkin farklılığın olduğu etkili konuşma ifadelerine bakıldığında en yüksek ortalamanın ön büro departmanında çalışan resepsiyonist personelinde olduğu görülürken, en düşük ortalamanın ise servis departmanında çalışan servis personeli yardımcısında olduğu görülmüştür.

### SONUÇ VE TARTIŞMA

Sosyal hayatta olduğu kadar ticari işletmelerde de önemli bir etken olan iletişim, artan rekabetle birlikte ticari faaliyetlerini devam ettirme zorunluğuna sahip olan konaklama işletmelerinin sunmuş oldukları hizmetlerle müşterilerini memnun etme ve bu memnuniyet işletmeleri, satış ve doluluk oranları ile yıkıcı rekabette ayakta kalmaları gereksinimi ortaya koymuştur (Olcay, Giritlioğlu ve Çıkmaz, 2014, 387; Olcay ve Giritlioğlu, 2014,s.14). Bu kapsamda konaklama işletmelerinde görev yapan personellerin birbir iletişim halinde oldukları misafirleri ile iletişimlerini işletmelerinin ticari faaliyetleri için önemli olduğu söylenebilir. Bu çalışmada otel işletmelerinde görev yapan önbüro ve servis personellerinin etkili konuşma becerileri birim amirleri tarafından belirlenmiş ve araştırmaya katılan personellerin etkili konuşma becerileri ile bazı demografik değişkenler arasında bir ilişkinin olup olmadığı ortaya konulmuştur. Araştırma sonucunda personellerin etkili konuşma becerilerine ilişkin tutumları; “sunum”, “ses”, “üslup ve ifade”, “konuşmaya odaklanma” ve “dinleyicileri dikkate alma” olmak üzere beş alt boyutta değerlendirilmiştir.

Alt boyutların ilki olan “sunum” alt boyutu kapsamında birim amirlerinin personellerinin etkili konuşma becerileri için görüşlerinin olumlu ve memnuniyet düzeyleri oldukça yüksek olduğu belirlenmiştir. Otel işletmesine gelen müşterilerin ilk olarak karşılaştıkları yerin ön büro bölümünün olması diğer birimler arasında bu bölümün önemini göstermektedir. Alan yazında yapılan araştırmalarda da (Gerson, 1997,s.94; Öztürk ve Seyhan, 2005; Parasuraman vd. 1994,s.115), önbüro çalışanlarının müşterilerine karşı saygılı, nazik, güven verici ve alanlarına hakim olmaları ile müşterilerle etkili iletişim kurmaları gereği ifade edilmiştir.

İkinci alt boyut olan “ses” alt boyutu için de birim amirlerinin personellerinin etkili konuşmaları için görüşlerinin olumlu ve memnuniyet düzeyleri yüksek olduğu tespit edilmiştir. Öztürk ve Seyhan’ın (2005) araştırmalarında da ön büro bölümü çalışanlarının müşteri memnuniyeti açısından hem müşterilerle hem de diğer personelle olan iletişimlerinde ses tonunun yumuşak olması gerektiğini belirtmiştir.

“Üslup ve İfade” alt boyutu için de birim amirlerinin personelleri için görüşlerinin olumlu olduğu görülmüştür. Yılmaz ve Bahadır’ın(2011) araştırmasında ön büro personelinin mesleki etik özelliklerinin dürüstlük, mesleki saygınlığı korumak ve güven vermek olarak sıralandığı belirlenmiştir. Bu bağlamda personelin üslup ve ifade becerilerinin istenen düzeyde olmasının otel işletmesi için olumlu olduğu ifade edilebilir.

Dördüncü alt boyut olan “Konuşmaya Odaklanma” alt boyutunda birim amirlerinin personellerinin etkili konuşmaları için çok fazla olumlu ve memnuniyet düzeyine sahip olmadıkları görülmektedir. Bu bulgu, ön büro ve servis personelinin konuşmalarında anlatım bozuklukları ve gereksiz sesler gibi istenmeyen özelliklerin olduğunu göstermektedir. Yıldız’ın (2015) araştırma sonuçlarına göre de yönetici ve öğretmenler, maarif müfettişlerinin konuşma becerilerini “yetersiz” ve “orta derecede yeterli” bulmuşlardır. Konuşma becerisinin istenen düzeyde olmamasının insanlarla iletişimin yüksek olduğu meslek alanlarında çok önemli bir eksiklik olduğu unutulmamalıdır.

Son alt boyut olan “Dinleyicileri Dikkate Alma” alt boyutunda birim amirlerinin personellerinin etkili konuşmaları için görüşlerinin olumlu olduğu belirlenmiştir. Öztürk ve Seyhan’a (2005) göre ön büro personeli karşısındakini önce dinlemeyi bilmeli, konuşurken karşısındakine güven vermelidir. Çambel ve Yöndem (2003) ise müşterilerin etkili dinlenebilmesi için; müşterinin sözlerini kesintiye uğratılmaması, konuşmanın dikkate izlenmesi, göz teması, mimikler ve jestlerle kullanılması gerektiğini belirtmiştir. Tengilimoğlu ve Öztürk (2004) de çalışanlar arası düzeyli bir diyalog ortamı ve personelin müşterilerle etkili iletişim kurmasının önemine dikkat çekmiştir. Bu kapsamda kaba hareket veya sözlerin, müşterinin otel işletmesiyle ilgili olumsuz fikirlere sahip olmasına neden olacağı unutulmamalıdır.

Birim amirlerinin genellikle 1-5, 6-10 ve 16-20 yıl aralıklarında işletmede çalışanlara verdikleri puanların yüksek olduğu ancak 11-15 ve 21 ve fazlası yıl işletmede çalışanlara verdikleri puanların yüksek olmadığı görülmektedir. Buna göre çalışanların meslekten sıkılma durumlarının yaşandığı ve konuşma becerilerine gereken özeni göstermedikleri belirli dönemlerin olabileceği düşünülebilir. Yavuz’un (2010) araştırmasında ise meslekî kıdemi daha fazla olan öğretmenlerin müdürleri tarafından daha iyi dinlendiğini göstermektedir. Yılmaz ve Bahadır’ın (2011) beş yıldızlı otellerde ön büro çalışanlarının gözüyle işletmelerin etik uygulamalarının değerlendirildiği araştırmalarında aynı işletmede üç yıldan fazla çalışanların daha az çalışanlara kıyasla etik unsurlara daha fazla dikkat ettiği belirlenmiştir.

Personellerin yaşına ilişkin farklılıklar olduğu bulgulara bakıldığında etkili konuşma becerilerinde en yüksek ortalamaya sahip yaş aralığının 36-45 yaş aralığındaki personelde en düşük ortalamanın ise 16-25 yaş aralığındaki personelde olduğu görülmektedir. Aldemir, Ataol & Budak’ın (1996) çalışmasında da 45 yaş ve üzeri iş görenlerin rekabetçi ortamda daha rahat hareket edebilme özelliğine sahip oldukları tespit edilmiştir. Altınöz, Çöp, ve Sığındı’nın (2011) çalışmasında da yaş arttıkça örgütsel bağlılık algısının arttığı, sinik tutumların azaldığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlarda personelin yaşı ilerledikçe işletme için harcanan emek ve işteki pozisyonu kaybetme korkusu gibi nedenlerin etkili olduğu söylenebilir.

Personellerin çalıştığı departmana ilişkin farklılığın olduğu etkili konuşma ifadelerine bakıldığında en yüksek ortalamanın ön büro departmanında çalışan resepsiyonist personelinde olduğu görülürken, en düşük ortalamanın servis departmanında çalışan servis personeli yardımcısında olduğu görülmüştür. Buna göre ön büro departmanı personeli olan resepsiyonistin, servis departmanı personeli servis personeli yardımcısına göre daha fazla işletme misafirleri ile iletişim halinde olmasının, etkili konuşmada daha iyi olmasını sağladığı sonucuna ulaşılabılır. Kozak (2001), kat hizmetleri ve ön büro bölümlerinin müşterilerin konaklama süresince bekledikleri hizmetleri yerine getirmede merkezi rol oynayan temel bölümler olduğunu ve otelin kalite standardını ve itibarını yansıttıklarını vurgulamıştır. Murat ve Çelik (2007) de ön büro bölümü ile kat hizmetleri bölümü arasındaki ilişkinin iyi olmamasının otel işletmelerinde imaj bozukluğuna neden olacağını ifade etmiş ve ön büro personelinin nezaket unsurlarına dikkat etmesinin kalite kriterleri arasındaki önemini vurgulamıştır. Dolayısıyla otel işletmelerinde çalışan bütün personelin uyum içinde çalışması ve etkili konuşma becerisine sahip olması gereği ifade edilebilir.

Bu sonuçlardan hareketle;ön büro ve servis personelinin etkili konuşma becerisi edinmesi için eğitim almaları vefarklı illerde faaliyet gösteren, belediye veya özel belgeli otellerde de ön büro ve diğer bölümlerdeki personelin etkili konuşma becerileri üzerine çalışmalar yapılması gereği önerilebilir.

#### KAYNAKLAR

- Akkaya, A. (2012). Öğretmen adaylarının konuşma sorunlarına ilişkin görüşleri. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), 405-420.
- Aldemir, C. Ataol, A. ve Budak, G. (1996). *Personel Yönetimi*. İzmir: Barış Yayınları.
- Altınöz, M. Çöp, S. ve Sığındı, T. (2011). Algılanan örgütsel bağlılık ve örgütsel sinizm ilişkisi: Ankara'daki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri üzerine bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 15(21), 286-315.
- Altuntaş, İ. (2013). Güzel ve etkili konuşma yazınsal nitelikli çocuk kitaplarının yeri. *International Journal of Language Education and Teaching*, 1, 35-42.
- Alwi, N.H.M. Mahir, N.A. and Ismail, S. (2014). Influsing social media in teaching and learning (TnL) at Tertiary Institutions: A Case of Effective Communication in Universiti Sains Islam Malaysia (USIM). *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 155, 265-270.
- Arslan, F. (2010). *Türkçe ve sınıf öğretmenlerinin konuşma eğitimi ve konuşma etkinlikleri hakkındaki görüşleri (Kırıkkale İli Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Atak, M. (2005). Örgütlerde resmi olmayan iletişimin yeri ve önemi. *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 2(2), 59-67.
- Aycan, K. (2012). Konuşma ve ses eğitimi arasında konuşmanın ezgisi açısından akrabalık ilişkisi. *International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turks*. 7(3), 299-306.
- Bayram, N. (2013). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş, AMOS Uygulamaları*, Ezgi Kitabevi, 2. Baskı.
- Biter, A. (2007). *İşletmelerde İletişimin İşletme Verimliliğinde Yeri ve Önemi*, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Bugay, A. Korkut Owen, F. (2016). İletişim becerilerinin yordalayıcıları: bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, benlik saygısı, dışa dönüklük ve cinsiyet. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 12(2), 542-554.
- Constantin, E.C. (2014). The need for effective communication, *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 116, 2010-2014.
- Çalışkan, C. ve Dedeoğlu, B.B. (2015). Otel ve yiyecek içecek işletmelerinde iletişim kalitesi: Adıyaman'a yönelik bir uygulama. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(19), 441-467.
- Çambel, M. ve Yöndem, Ş. (2003). Elazığ Defterdarlığı Kalite Geliştirme Ekpleri ve Uygulama Birimleri Faaliyet Rehberi. *Elazığ: Elazığ Defterdarlığı Eğitim Yayınları*, 2.
- Çintaş, Yıldız D. ve Yavuz, M. (2012). "Etkili konuşma ölçeği: Bir ölçek geliştirme çalışması" *Turkish Studies - International Periodical for The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*. 7(2) 319-334.
- Er, O. ve Demir, Ö. (2013). Konuşma becerisinin Türkçe öğretmenleri tarafından kullanılabilirliğine ilişkin Türkçe öğretmeni adaylarının görüşlerinin incelenmesi. *International Periodical Fort he Languages, Literature and History of Turkish or Turks*. 8(1), 1417-1436.
- Gerson, R. (1997). *Müşteri Tatmininde Süreklilik*. (Çev: Tülay Savaşer), İstanbul: Rota Yayınları.
- Güneş, F. (2014). Konuşma öğretimi yaklaşımı ve modelleri. *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(1), 1-27.
- Güzel, C. (2016). Çizgisel iletişim modeli bağlamında aşık tarzı kültür geleneği. *Journal of Turkish Language and Literature*, 2(1), 175-188.

- Hung, K.P. and Lin, C.K. (2013). More communication is not always better? The interplay between effective communication and interpersonal conflict in influencing satisfaction, *Industrial Marketing Management*, 42, 1223-1232.
- İslamoğlu, A.H. ve Alnıaçık, Ü. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. (4). Beta Yayın Dağıtım: İstanbul.
- Karasar, N. (2005) *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar – İlkeler – Teknikler*, Nobel Yayın Dağıtım: Ankara
- Kasım, M. (2008). Spiker olmak o kadar kolay mı? *Türkiyat Araştırmaları Dergisi*. 209-228.
- Kozak, M. (2007). Turizm sektöründe tüketicilerin şikâyetlerini bildirme eğilimleri. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 137-152.
- Kantarıcı, M. ve Kuşdemir, Y. (2015). Öğretmen adaylarının konuşma kaygılarının incelenmesi: Sözlü anlatım dersine yönelik bir uygulama. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi* 24, 415-445.
- Kahyaoglu Süt, H. Demir, N.G. ve Özer, B. (2015). Klinik uygulamaya çıkan öğrenci hemşirelerin iletişim becerileri ve etkileyen faktörler. *Sağlık bilimleri ve Meslek Dergisi*, 2(2), 167-177.
- Korkut Owen, F. Bugay, A. (2014). İletişim becerileri ölçeğinin geliştirilmesi: Geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2), 51-64.,
- Mackenzie, M.L. (2010). Manager communication and workplace trust: Understanding manager and employee perceptions in the e-world. *International Journal of Information Management*, 30, 529-541.
- Mason, K. and Leek, S. (2012). Communication practices in a business relationship: Creating and adapting communication artifacts through time. *Industrial Marketing Management*, 41, 319-332.
- Murat, G. ve Çelik, N. (2012). Analitik hiyerarşi süreci yöntemi ile otel işletmelerinde hizmet kalitesini değerlendirme: Bartın örneği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 3(6), 1-20.
- Norouzi, N. Shabak, M. Embi, M.R.B. and Khan, T.H. (2015). The architect, the client and effective communication in architectural design practice. *Procedia- Social And Behavioral Sciences*, 172, 635-642.
- Olcay, A. ve Giritlioğlu, İ. (2014). Gaziantep bölgesinde şehir turizmine hizmet veren otellerde müşteri memnuniyeti üzerine bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(50), (1-22).
- Olcay, A., Giritlioğlu, İ. Ve Çıkmaz, E. (2014). Otel işletmelerinde çalışan personelin yeterlilik düzeyi: Gaziantep bölgesinde bir araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 385-403.
- Öztürk Y. ve Seyhan, K. (2005). Konaklama işletmelerinde sunulan hizmet kalitesinin artırılmasında iş gören eğitiminin yeri ve önemi. *Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(1), 121-140.
- Özçimen, A. (2008). Etkili- anlaşılır konuşma eğitimi için gerekli temel faktörler. *Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi* 26, 155-166.
- Öztürk, B.K. ve Altuntaş, İ. (2012). İlköğretim ikinci kademe konuşma eğitimine yönelik öğretmen görüşleri: Nitel bir çalışma. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 342-356.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. and Berry, L. (1994). Reassment of expectations as comparison Standart in measuring service quality: Implications for future research, *Journal of Marketing*, 58 (January): 111-124.
- Pekduyurucu, B. (2008). “Turizm işletmelerinde müşteri ilişkileri yönetimi uygulamalarında önbüro çalışanlarının rolü”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Raducan, R. and Raducan, R. (2014). Commucation styles of leadership tolls. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 149, 813-818.
- Salmış, F. (2011). *Konuşma Estetiği ve Diksiyon*. Armoni Yayıncılık, İstanbul.



- Sökmen, A. (2005). Konaklama işletmeleri yöneticilerinin stres nedenlerinin belirlenmesinde cinsiyet faktörü: Adana’da ampirik bir araştırma. *AİBÜ-İİBF Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1, 1-27.
- Sönmez, A. (2014). *Güzel Sanatlar Liseleri Müzik Bölümlerinde Bireysel Ses Eğitimi Dersinin Doğru Güzel ve Etkili Konuşma Becerisine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adıyaman.
- Stuart, C. (2002). *Başarıya Giden Yolda Etkili Konuşma Yöntemleri*. Kılıç, (E). (Çev), Alfa Yayınları İstanbul, 3. Baskı, 3-4.
- Tengilimoğlu, D. ve Öztürk, Y. (2004). Halkla İlişkiler ve İletişim. *İşletmelerde Halkla İlişkiler, Seçkin Yayıncılık San. ve Tic. AŞ, Ankara*, 53-58.
- TDK (Türk Dil Kurumu Sözlüğü), [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.597c580ae4e6a1.52313962](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.597c580ae4e6a1.52313962) , (Erişim Tarihi: 05.11.2016).
- Topçuoğlu, F. ve Özden, M. (2012). *Diksiyon ve Konuşma Eğitimi*. Pegem Akademi, Ankara, 1.Baskı.
- Topçuoğlu, F. ve Degeç, H. (2012). Öğretmen görüşlerine göre konuşma eğitiminde karşılaşılan sorunlar. *The Journal of Acedemic Social Science Studies*. 5(7), 735-750.
- Ülker, Ç. (2016). *Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Sosyal Zekâ ve İletişim Becerilerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yavuz, M. (2010). An analysis of school principals’ listening skills according to teacher feedback. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 38(38), 292-306.
- Yıldız, D. (2015). Yönetici ve öğretmen görüşlerine göre maarif müfettişlerinin konuşma becerilerinin değerlendirilmesi, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(31), 1-20.
- Yılmaz, Ö. Yılmaz, Y. ve Yılmaz, Ö. (2013). *Yiyecek İçecek İşletmeciliği*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Yılmaz, A. ve Bahadır, Ö.G. İ. (2011). Otel işletmelerinde ön büro çalışanlarının etik algılamalarına yönelik bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(3), 21-40.