

T.C.  
MUĞLA ÜNİVERSİTESİ  
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
İSTATİSTİK VE BİLGİSAYAR BİLİMLERİ ANABİLİM DALI

135900

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN  
PERSONELİN YABANCI DİL BİLGİSİNİN ÖNEMİ VE  
ETKİLERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÜNSAL KÖSE

Danışman  
PROF.DR. MUSTAFA DİLEK

MUĞLA 2003

Her hakkı saklıdır.

135900

T.C.  
MUĞLA ÜNİVERSİTESİ  
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
İSTATİSTİK VE BİLGİSAYAR BİLİMLERİ ANABİLİM DALI

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN  
YABANCI DİL BİLGİSİNİN ÖNEMİ VE ETKİLERİ

ÜNSAL KÖSE

Fen Bilimleri Enstitüsünde

"Yüksek Lisans"

Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : 04.06.2003

Tezin Sözlü Savunma Tarihi : 27.06.2003

Tezin Danışmanı : Prof.Dr. Mustafa DİLEK

Jüri Üyesi : Yrd.Doç.Dr. Ali Rıza FİRUZAN

Jüri Üyesi : Öğr.Gör.Dr. Mehmet KARAHASAN

Enstitü Müdürü : Prof.Dr. Mustafa DİLEK

HAZİRAN, 2003  
MUĞLA

## TUTANAK

Muğla Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü 'nün 27/06/2003 tarih ve ..... sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği 'nin ..... maddesine göre, İstatistik ve Bilgisayar Ana bilim Dalı yüksek lisans öğrencisi Ünsal KÖSE' nin "Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelin Yabancı Dil Bilgisinin Önemi ve Etkileri." adlı tezini incelemiş ve aday 27/06/2003 tarihinde saat 11:00 'de jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezinin savunmasından sonra ..... dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarında sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek başarılı olduğuna oybirliğiyle karar verildi.

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Mustafa DİLEK

Üye

Prof. Dr. Mustafa DİLEK

Üye

Yrd. Doç. Dr. Ali Rıza FİRUZAN

Üye

Dr. Mehmet KARAHASAN

## **YEMİN**

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum "Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelin Yabancı Dil Bilgisinin Önemi ve Etkileri." adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça 'da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

27/06/2003  
Ünsal KÖSE



## İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
<b>ŞEMALAR DİZİNİ</b> .....	i
<b>ÖZET</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii

### BİRİNCİ BÖLÜM

<b>1. KONAKLAMA İŞLETMELERİ</b> .....	1
<b>1.1. Konaklama İşletmelerinin Tanımı</b> .....	1
<b>1.2. Konaklama İşletmelerinin Özellikleri</b> .....	2
<b>1.2.1. Konaklama işletmeleri zamana duyarlıdır</b> .....	2
<b>1.2.2. Konaklama işletmeciliğinde insan gücü önemlidir</b> .....	2
<b>1.2.3. Konaklama işletmeleri durmaksızın çalışan işletmelerdir</b> .....	3
<b>1.2.4. Konaklama işletmeleri departmanlarında çalışan personel, birbiriyle yakın ilişki içinde ve dayanışma halinde olmalıdır</b> .....	3
<b>1.2.5. Konaklama işletmeciliğinde risk, diğer işletmelere nazaran daha fazladır</b> .....	4
<b>1.2.6. Konaklama işletmeciliği yeniliklere açıktır</b> .....	4
<b>1.3. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması</b> .....	5
<b>1.3.1. Konaklama işletmelerinin genel olarak sınıflandırılması</b> .....	5
<b>1.3.2. Türkiye’ deki konaklama işletmelerinin sınıflandırılması</b> .....	7

### İKİNCİ BÖLÜM

<b>2. KONAKLAMA İŞLETMELERİ PERSONELİ ve ORGANİZASYON</b> .....	14
<b>2.1. Konaklama İşletmelerinde Organizasyon</b> .....	14
<b>2.1.1. Yönetim (idari birim)</b> .....	15
<b>2.1.2. Önbüro (resepsiyon)</b> .....	15
<b>2.1.3. Servis personeli</b> .....	16
<b>2.1.4. Kat hizmetleri bölümü</b> .....	16
<b>2.1.5. Restoran personeli</b> .....	16
<b>2.1.6. Bakım onarım hizmetleri personeli</b> .....	17

<b>2.2. Konaklama İşletmelerinde Personelin Eğitimi Ve Gelişimi.....</b>	<b>18</b>
2.2.1. Eğitimin tanımı.....	18
2.2.2. Eğitim türleri.....	19
<b>2.3. Konaklama İşletmelerinde Personel Seçimi İşe Alınması Ve İşe</b>	
<b>Alıştırılması.....</b>	<b>21</b>

### **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

<b>3. TURİZM TALEBİ İLE KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE PERSONEL</b>	
<b>ARASINDAKİ İLİŞKİ, YABANCI DİLİN ÖNEMİ ve ETKİLERİ.....</b>	<b>23</b>
<b>3.1. Turizm Talebini Etkileyen Faktörler.....</b>	<b>23</b>
3.1.1. işletmenin turizm talebi üzerindeki etkileri.....	23
3.1.2. Personelin turizm talebi üzerindeki etkisi.....	24
<b>3.2. Yabancı Dilin Önemi ve Etkileri .....</b>	<b>25</b>
3.2.1. Yöreler itibariyle yabancı dil gereksinimleri.....	25
3.2.2. Konaklama işletmeleri departmanları açısından yabancı dilin önemi,	
sağlayacağı avantaj ve dezavantajlar.....	26

### **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

<b>4. YAPILAN ANKET DOĞRULTUSUNDA İSTATİSTİKSEL</b>	
<b>ANALİZLER.....</b>	<b>36</b>
<b>4.1. Verilerin Değerlendirilmesi.....</b>	<b>36</b>
<b>4.2. Hipotez Testleri.....</b>	<b>60</b>

### **BEŞİNCİ BÖLÜM**

<b>5. SONUÇLAR.....</b>	<b>75</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>77</b>
<b>KAYNAKLAR.....</b>	<b>79</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>80</b>

## ŞEMALAR DİZİNİ

### Genel Değerlendirme

#### Verilerin değerlendirilmesi

Tablo 3.1: 2002 yılında milliyetlerine göre ülkemizi ziyaret eden turist sayıları .....	25
Tablo 3.2: 5 ili ziyaret eden milliyetlerine göre turist sayıları.....	26
Tablo 4.1.1: Genel yaş dağılımları .....	37
Tablo 4.1.2: Otel bazında, yaş dağılımları .....	37
Tablo 4.1.3: Genel cinsiyet dağılımları .....	38
Tablo 4.1.4: Otel bazında, cinsiyet dağılımları .....	38
Tablo 4.1.5: Genel eğitim durumu dağılımları .....	39
Tablo 4.1.6: Otel bazında, eğitim durumu dağılımları .....	39
Tablo 4.1.7-a: Personelin, yurt dışında kalma dağılımları.....	41
Tablo 4.1.7-b: Yurt dışında kalmanın yabancı dile etkisinin dağılımları.....	41
Tablo 4.1.8: Otel bazında, personelin yurt dışında kalmalarının yabancı dile etkisinin dağılımları .....	41
Tablo 4.1.9: Turizmde çalışılan sürenin dağılımları.....	42
Tablo 4.1.10: Otel bazında, turizmde çalışılan sürenin dağılımları.....	42
Tablo 4.1.11: Personelin çalıştığı departmanın dağılımları .....	43
Tablo 4.1.12: Otel bazında, personelin çalıştığı departmanın dağılımları .....	43
Tablo 4.1.13-a: Personelin, herhangi bir yönetim kademesinde yer alıp almadığının dağılımları .....	44
Tablo 4.1.13-b: Personelin, Yer aldığı yönetim kademelerinin dağılımları.....	44
Tablo 4.1.14: Otel bazında, yönetim kademesinde yer alıp almadığının dağılımları.....	44
Tablo 4.1.15-a: Personelin, yabancı dil bilgisinin dağılımları .....	45
Tablo 4.1.15-b: Personelin, yabancı seviyesinin dağılımları .....	45
Tablo 4.1.16: Otel bazında, yabancı dil bilgileri ve seviyelerinin dağılımları.....	45
Tablo 4.1.17: Personelin yabancı dil bilgisi yeterliliğinin dağılımları.....	47
Tablo 4.1.18: Otel bazında, personelin yabancı dil bilgisi yeterliliğinin dağılımları.....	47
Tablo 4.1.19: Personelin işletme dışında yabancı dil kursu alıp almadığı .....	49

Tablo 4.1.20: Otel bazında, personelin işletme dışında yabancı dil kursu alıp almadığı .....	49
Tablo 4.1.21: Personelin işletme içinde yabancı dil kursu alıp almadığı .....	50
Tablo 4.1.22: Otel Bazında, personelin işletme içinde bir yabancı dil kursu alıp almadığı .....	50
Tablo 4.1.23: Personelin katıldığı eğitim etkinliklerinin dağılımları (312 kişide) ..	51
Tablo 4.1.24: Otel Bazında, personelin katıldığı eğitim etkinlikleri dağılımları (312 kişide) .....	51
Tablo 4.1.25: Personelin iş ortamında yabancı dile ihtiyaç duyma şekli .....	52
Tablo 4.1.26: Otel Bazında, personelin iş ortamında yabancı dile hangi açıdan ihtiyaç duyduğu .....	52
Tablo 4.1.27: Personelin yabancı dil kursuna katılma isteği .....	54
Tablo 4.1.28: Otel Bazında, personelin yabancı dil kursuna katılma isteği .....	54
Tablo 4.1.29: Personelin yabancı dil bilgisindeki gelişme .....	55
Tablo 4.1.30: Otel Bazında, personelin yabancı dil bilgisindeki gelişme .....	55
Tablo 4.1.31: Personelin müşteri ile diyalogunun yabancı dil bilgisine etkisi .....	56
Tablo 4.1.32: Otel Bazında, personelin müşteri ile diyalogunun yabancı dil bilgisine etkisi .....	56
Tablo 4.1.33: Personelin ihtiyaç duyduğu yabancı dil bilgisi .....	57
Tablo 4.1.34: Otel Bazında, personelin ihtiyaç duyduğu yabancı dil bilgisi .....	57
Tablo 4.1.35: Orana İlişkin Güven Aralıkları .....	59

### **Hipotez testleri**

Tablo 4.2.1: Yurt Dışında Kalmanın, Yabancı Dil Öğrenmeye Etkisi.....	61
Tablo 4.2.2: Yabancı Dil Bilmenin, Yönetim Kademesinde Yer Almaya Etkisi...	62
Tablo 4.2.3: Mezuniyet Durumunun, Yönetim Kademesinde Yer Almaya Etkisi...	63
Tablo 4.2.4: Mezuniyet Durumunun, Yabancı Dil Bilgisine Etkisi.....	64
Tablo 4.2.5: Çalışılan Departman ile Yabancı Dil Bilgisi Arasındaki İlişki.....	65
Tablo 4.2.6: Personelin Yaşının, Yönetim Kademesinde Yer Almaya Etkisi.....	66
Tablo 4.2.7: Yabancı Dil İle Yönetim Kademesi Arasındaki İlişki.....	67
Tablo 4.2.8: Çalışılan Yıl İle Yabancı Dil Konuşma Derecesi Arasındaki İlişki.....	68
Tablo 4.2.9: Personelin Yaşı İle Yabancı Dil Bilmesi Arasındaki İlişki.....	69



<b>Tablo 4.2.10: Çalışılan Departman İle, İhtiyaç Duyulan Yabancı Dil Kullanma Şekli Arasındaki İlişki.....</b>	<b>70</b>
<b>Tablo 4.2.11: Yönetim Kademesi İle İhtiyaç Duyulan Yabancı Dil Kullanma Şekli Arasındaki İlişki .....</b>	<b>72</b>
<b>Tablo 4.2.12: Yabancı Dil Bilmenin Yönetim Kademesinde Yer Almaya Etkisi ...</b>	<b>73</b>
<b>Tablo 4.2.13: Bildiği Yabancı Dil Seviyesinin Görevini Eksiksiz Yapmaya Etkisi.</b>	<b>74</b>



## Şekiller Dizini

### Verilerin değerlendirilmesi

Şekil 4.1.1: Genel Yaş Dağılımları Grafiği.....	37
Şekil 4.1.2: Genel Cinsiyet Dağılımları Grafiği .....	38
Şekil 4.1.3: Genel Eğitim Durumu Dağılımları Grafiği .....	40
Şekil 4.1.4: Yurt dışında kalmanın yabancı dile etkisi Grafiği .....	41
Şekil 4.1.5: Turizmde Çalışılan Sürenin Dağılımları Grafiği .....	42
Şekil 4.1.6: Personelin Çalıştığı Departmanların Dağılımları Grafiği .....	43
Şekil 4.1.7: Yer Aldığı Yönetim Kademesi Dağılımları Grafiği .....	44
Şekil 4.1.8: Personelin Sahip Olduğu Yabancı Dil Seviyeleri Grafiği .....	46
Şekil 4.1.9: Görevi Eksiksiz Yapabilmek İçin Yabancı Dile Sahip Olma.....	48
Şekil 4.1.10: İşletme Dışında Yabancı Dil Kursuna Katılma Grafiği .....	49
Şekil 4.1.11: İşletme İçinde Yabancı Dil Kursuna Katılma Grafiği .....	50
Şekil 4.1.12. Katılınılan Eğitim Etkinlikleri Grafiği .....	51
Şekil 4.1.13: İhtiyaç Duyulan Yabancı Dil Kullanım Şekli Grafiği .....	53
Şekil 4.1.14: Yabancı Dil Kursuna Katılma Dağılımları Grafiği .....	54
Şekil 4.1.15: Çalışılan Sürenin Yabancı Dil Gelişimine Etkisi Grafiği .....	55
Şekil 4.1.16: Müşteri ile Diyalogun Yabancı Dile Etkisinin Grafiği .....	56
Şekil 4.1.17: İhtiyaç Duyulan Yabancı Dil Türü Grafiği .....	58

### Hipotez testleri

Şekil 4.2.1: Yurt Dışında Kalma ve Yabancı Dil Öğrenme Grafiği .....	61
Şekil 4.2.2: Yabancı Dil Bilme ve Yönetim Kademesinde Yer Alma Grafiği .....	62
Şekil 4.2.3: Mezuniyet Durumu ve Yönetim Kademesinde Yer Alma Grafiği .....	63
Şekil 4.2.4: Mezuniyet Durumu ve Yabancı Dil Bilme Grafiği .....	64
Şekil 4.2.5: Çalışılan Departman ve Yabancı Dil Bilme Grafiği .....	65
Şekil 4.2.6: Personelin Yaşı ve Yönetim Kademesinde Yer Alma Grafiği .....	66
Şekil 4.2.7: Yabancı Dil Bilme ve Yönetim Kademesinde Yer Alma Grafiği .....	67
Şekil 4.2.8: Çalışılan Yıl ve Yabancı Dildeki Gelişme Grafiği .....	68
Şekil 4.2.9: Personelin Yaşı ve Yabancı Dil Bilme Grafiği .....	69
Şekil 4.2.10: Çalışılan Departman ve Yabancı Dil Kullanım Şekli Grafiği .....	70
Şekil 4.2.11: Yönetim Kademesi ve Yabancı Dil Kullanım Şekli Grafiği .....	72
Şekil 4.2.12: Yabancı Dil seviyesi ve Yönetim Kademesi Grafiği .....	73

Şekil 4.2.13: Yabancı Dil seviyesi ve Görevi Eksiksiz Yapma Grafiği ..... 74



## ÖZET

Bu çalışmada, konaklama işletmelerinde çalışan personel açısından yabancı dil bilgisinin önemi ve etkilerini araştırmak amaçlanmıştır. Konaklama işletmelerinde verimliliği etkileyen unsurlardan biri olan yabancı dil bilgisi personel, işveren ve dolaylı olarak Türkiye turizmi açısından önemli bir rol oynamaktadır.

Kalifiye bir turizm çalışanı kendisine, iş verenine ve dolayısıyla ülke turizmine faydalı olabilecek potansiyel bir personeldir. İşveren, öncelikli olarak maddi kazanç düşünse bile, işletmenin devamlılığı ilk amacı olmalıdır. Talebin devamlılığı ise rekabetçi kaliteli hizmete ve müşteri memnuniyetine bağlıdır. İşveren bu unsurları göz önüne alarak bünyesinde yeterli niteliklere sahip olan personeli çalıştırmalı ve kaliteli hizmetin gerekliliklerini yerine getirmelidir. Türkiye turizmi için devamlılık ve verimin artırılması öncelikli hedef değildir.

Bu tezde, bir turizm çalışanın kendisine, iş verenine ve dolayısıyla ülke turizmine sağlayacağı avantaj veya dezavantajlara değinilmiş, yapılan anket sonuçlarının değerlendirilmesine yer verilmiştir.

## ABSTRACT

It has been aimed to investigate for the importance and the effect of the foreign language for the staff that working in the hotel departments in this thesis. Foreign language knowledge, one of the factors that effecting the productavite in hotel, is important for personnel, employer and the tourism of Turkey.

A skilled tourism staff who can be usefull for himself, his employer and the tourism of Turkey, is a potential personel. As if a employer aims the gain first, priority have to be continuity of the hotel. The continuity of the demand is according to quality services and customer pleasure. Employers have to use personnels who has enough qualifications and have to do necessitys of quality services. Continuity and increasing the productivite have to be first aim for the tourism of Turkey.

In this thesis, it has been touched on the personnel who would suply the advantages or disadvantages for him self, his employer and the tourism of Turkey and the evaluations of public survey results.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1. KONAKLAMA İŞLETMELERİ

#### 1.1. Konaklama İşletmelerinin Tanımı

Konaklama işletmeleri, çeşitli sebeplerden ötürü ikametleri dışında olan insanlara, konaklama, yeme ve içme ihtiyaçları ile bununla bağlantılı diğer tüm temel ihtiyaçlarını gelen taleplere göre karşılayan, daimi ikametlerinde sahip oldukları rahat ve huzuru verebilmede azami çaba gösteren ekonomik ve sosyal işletmelerdir.

Konaklama işletmeleri için Uluslararası Turizm Akademisi tarafından yapılan tanımlamaya göre;

“Konaklama işletmeleri, yolcuların seyahatleri boyunca ücret karşılığında konaklayabilecekleri ve beslenme ihtiyaçlarını devamlı olarak karşılayabilecekleri işletmelerdir.” (Olalı, Korzay, 1993)

Diğer bir tanımlamada ise konaklama işletmesi şöyle tarif edilir;

“Sahibi tarafından, özel bir sözleşmeye gerek duyulmaksızın, kendisine yapılacak hizmete belirlenen bir fiyatı ödemeye gücü yeten, istekli ve kabul edilecek olan insanlara yatacak yer, yiyecek ve içeceğin sağlandığı bir işletmedir.” (Batman, 1999)

Bir başka tanımda ise;

“Konaklama işletmeleri, asıl fonksiyonları müşterinin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında yeme-içme, eğlenme ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri bünyelerinde bulunduran en az 10 odalı tesislerdir.” (Batman, 1999)

## **1.2. Konaklama İşletmelerinin Özellikleri**

Konaklama işletmeleri alanı dışındaki işletmelerden farklı olarak şu özellikleri taşır

### **1.2.1. Konaklama işletmeleri zamana duyarlıdır**

Konaklama işletmelerinde verilen her türlü hizmet, talebe göre şekillenmektedir. Eğer işletme rezervasyonla çalışıyorsa, işletmede önceden yapılan rezervasyona göre verilecek hizmetler düzenlenmektedir. Örneğin yaz sezonu için yapılan rezervasyona göre işletme tüm birimlerini hazırlar. Yapılan rezervasyon oranı işletmenin yapacağı hazırlıkları belirler. Bu tür işletmelerde rezervasyon iptali halinde yapılan anlaşma gereği zararın karşılanıyor olması, kayıp yok anlamına gelmemelidir. Gelmeyen müşteri, hazırlanmış yiyecek ve içeceklerin saklanıp talep olduğunda servise sunulması gibi bir imkan doğurmaz. talebi bulunmayan yiyeceklerin daha önceden hazırlanarak, talep olduğunda satılması söz konusu değildir. Ayrıca rezervasyon iptali durumunda boş kalan odaların başka müşterilere satılabilmesi de taleple orantılıdır. Talebin olmaması durumunda boş odanın stok yapılması gibi bir durum söz konusu değildir.

Rezervasyon ile çalışmayan işletmelerde ise bu risk daha fazladır. Çünkü günlük olarak yiyecek ve içecekler hazırlanmakta, eğer talep olmazsa bunların stoklanması söz konusu olmamaktadır. Ayrıca bu tür işletmelerde talep durumu önceden bilinemediği için, kullanılacak iş gücü miktarı tamamen tahminlerle belirlenmektedir (bir önceki sezonun durumu v.b). Olumsuz durumlarda personel açısından, işini kaybetme mağduriyeti, işveren açısından satılmayan odaların o gün için telafisinin olmaması nedeniyle zarar anlamına gelmektedir.

### **1.2.2. Konaklama işletmeciliğinde insan gücü önemlidir.**

Konaklama işletmeleri, müşterilere hizmetlerini sunarken büyük çoğunlukla insan gücünü kullanmaktadırlar. Günümüzde oldukça gelişmiş olan teknoloji sayesinde konaklama işletmeleri dışındaki bir çok işletme mümkün olduğunca insan gücünü azaltmakta, hatta kimi işletmelerde sadece kontrol amaçlı insan gücü çalışmakta,

ortaya çıkarılan ürün veya hizmetin oluşturulmasında yüzde yüze yaklaşan oranlarda teknolojiden faydalanılmaktadır.

Ancak konaklama işletmelerinde teknolojinin kullanılacağı alanlar çok sınırlıdır. Müşteri bilgilerinin kaydı bir otomasyonda tutulmakta, ancak giriş çıkışların takibi yine insan kontrolünde olmaktadır. Ayrıca odaların temizliği, çevre düzenlenmesi, müşteriye yiyecek ve içeceklerin sunumunda insan faktörü çok önemlidir. Müşterinin ihtiyaçlarının karşılanması esnasında, düşünme ve karar verme mekanizması olarak bir otomasyonu kullanmak şu aşamada imkansızdır.

### **1.2.3. Konaklama işletmeleri durmaksızın (non-stop) çalışan işletmelerdir.**

Herhangi bir işletmede hizmetler, belirli zaman aralıklarında verilebilir. Talep de bu zaman aralıklarına göre yönlendirilmiştir. Bir banka veya herhangi bir kuruluş günün belli saatlerinde hizmet vermekte ve bu kurumlara da talepler bu zaman aralıklarında yapılmakta, bu zaman aralıkları dışında ise talepler sonraya ertelenebilmektedir.

Ancak konaklama işletmelerinde böyle bir durum söz konusu olamaz. Çünkü konaklama işletmeleri, insanların ikametleri dışında olmaları halinde zorunlu ihtiyaçlarını karşılayabildikleri yerlerdir. Bu zorunlu ihtiyaç hallerinin ne zaman ortaya çıkacağı önceden kestirilemez ve ertelenemez. Dolayısıyla, bu tür taleplere cevap vermek üzere oluşturulmuş konaklama işletmeleri, müşteriye azami olarak evinde sahip olduğu konforu yaşatma prensibiyle durmaksızın hizmet veren işletmelerdir.

### **1.2.4. Konaklama işletmelerinin departmanlarında çalışan personel birbirleriyle yakın ilişki içinde ve dayanışma halinde olmalıdır.**

Bir çok işletmede, departmanlar arasında herhangi bir bağlantı olmaksızın çalışma, işlerin yürütülmesi söz konusu iken, konaklama işletmelerinde departmanlar arasında tam bir uyumluluk gerekmektedir. Müşterinin ilk karşılandığı ön büroda görevli işletmenin restoranını, barını veya varsa çeşitli sosyal aktivitelerini müşteriye bildirerek bu birimlere yönlendirme yapar. Restoran bölümünde ön planda ve geri planda çalışan personel arasında bir uyumluluk olmak zorundadır. Garsonun aldığı



özel bir siparişi mutfağa iletmesi ve bu isteğin gerekli şekilde yerine getirilmesi, işletme hakkında olumlu bir izlenim oluşturacaktır. Aksi takdirde mutfağın talebi yerine getirememesi, sadece mutfağın sorunu değil, müşteri tarafından tüm işletmeye mal edilecek bir problemdir. Oda hizmetlerinden şikayetçi bir müşterinin bu durumu ön büroya iletmesi muhtemeldir. Böyle bir durumda ön büro ve kat hizmetleri arasında problemin kaynağı ve çözümü açısından iyi bir koordinasyon gereklidir.

Bu bakımdan, değişik bölümlerde görev yapan personeller arasında verimliliği arttırmak ve işleyişi optimal düzeyde tutmak, üst düzeyde yardımlaşmayı ve koordinasyonu gerektirir.

#### **1.2.5. Konaklama işletmeciliğinde risk, diğer işletmelere nazaran daha fazladır**

Zamana duyarlı olmaları nedeniyle, rezervasyonlu veya rezervasyonsüz, işletme gerekli imkanları hazırlamış olsa bile, çeşitli dış veya iç etmenler, zararlı geçen bir sezonun kaçınılmaz olduğunu gösterir. (savaş, iç karışıklık, salgın hastalık v.b.)

#### **1.2.6. Konaklama işletmeciliği yeniliklere açıktır.**

Konaklama işletmeleri, müşteri memnuniyeti için azami çabayı gösteren bir işletmedir. Gelişen teknolojiyi gerekli alanlarda müşteri memnuniyeti için kullanmak, güncel olan konularda gerek görülmesi halinde bünyesinde değişikliklere gitmek veya ek hizmet alanları oluşturmak başlıca görevleridir. Bu görüşü benimsemeyen bir işletmenin, rekabet unsurları gereği, talebinde azalma olması kaçınılmazdır.

### **1.3. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması**

Konaklama işletmeleri tanımlarında olduğu gibi konaklama işletmelerinin sınıflandırılmalarında da kişilere ve ülkelere göre farklılaşmalar vardır. Bu sınıflandırmalar yapılırken yine göreceli olarak farklı kriterler göz önüne alınmıştır.

Konaklama işletmelerinin sınıflandırılmasını genel ve Türkiye'deki sınıflandırma olarak iki grupta incelenebilir.

#### **1.3.1. Konaklama işletmelerinin genel olarak sınıflandırılması**

Konaklama işletmelerinin sınıflandırılmasında dikkate alınacak noktalar aşağıdaki alıntıda yer almaktadır

“Konaklama işletmeleri aşağıda gösterildiği gibi sınıflandırılabilir.

Gelişme aşamaları bakımından sınıflandırılması:

- Lüks Konaklama işletmeleri
- Vasat Konaklama işletmeleri
- Yan konaklama tesisleri

Karşıladıkları konaklama ihtiyacı türü bakımından sınıflandırılması

- Merkezi Konaklama işletmeleri
- Kıyı Konaklama işletmeleri
- Dağ Konaklama işletmeleri, spor Konaklama işletmeleri
- Kaplıca, kür Konaklama işletmeleri
- Tatil köyleri

Faaliyet sürelerine göre sınıflandırma

- Mevsimlik oteller
- Yaz Konaklama işletmeleri
- Kış Konaklama işletmeleri
- Yıl boyunca açık Konaklama işletmeleri

#### Ulaştırma araçları ile olan bağlantılarına göre sınıflandırma

- Havaalanı Konaklama işletmeleri
- İstasyon Konaklama işletmeleri
- Liman Konaklama işletmeleri
- Karayolları kavşak noktalarındaki Konaklama işletmeleri.

#### Ölçek bakımından Sınıflandırma

- 25 veya daha az odaya sahip olan küçük Konaklama işletmeleri
- 25-99 odaya sahip olan küçük Konaklama işletmeleri
- 100-299 odaya sahip olan orta büyüklükteki Konaklama işletmeleri
- 300 veya daha fazla odaya sahip olan Konaklama işletmeleri

Konaklama işletmelerinin büyüklüğünün belirlenebilmesi amacıyla kullanılacak çeşitli kriterler bulunmaktadır. Bunların başlıcaları: personellerin sayısı, belirli bir dönemde ödenen maaş ve ücretler toplamı, sermaye miktarı, belirli bir dönemde sağlanan satış gelirleri, oda veya yatak sayısı, konferans, ziyaret ve lokanta salonlarının varlığı veya kapasiteleri, yüzme havuzu, otopark veya mağazalar gibi yan tesislerin varlığı ve benzerleridir.

Bir diğer sınıflandırmayı da şöyle yapmak mümkündür:

1-Geleneksel konaklama işletmeleri: Oteller,

2-Tamamlayıcı konaklama işletmeleri: Moteller, tatil köyleri, pansiyonlar, kampingler, apart oteller, kaplıca-ılıca ve içmeler, gezer otel ve yüzer oteller, oberjler, hosteller, şale-villa ve bungalovlar, möbleli daireler, devre mülkler, euroteller, boteller.” (Batman, 1999)

### **1.3.2. Türkiye’ deki konaklama işletmelerinin sınıflandırılması**

Türkiye’ deki Konaklama işletmelerinin sınıflandırılması ve niteliklerinin belirlenmesi Turizm Bakanlığı tarafından yayınlanan yönetmeliklerle belirlenmiştir.

Türkiye’ deki konaklama işletmelerinin sınıflandırılmasında, özetle aşağıdaki hüküm esasları kabul edilmektedir.

“2634 sayılı Turizm Teşvik Kanununun 37. maddesinin A fıkrasının 2 numaralı bendi hükmüne göre Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği, Konaklama işletmelerini iki gruba ayırmaktadır.

A- Turistik olmayan Konaklama işletmeleri: “Turizm İşletme Belgesi” olmayan ve yerel yönetimler tarafından sınıflandırılıp denetlenen Konaklama işletmeleri bu grupta yer alırlar.

B- Turistik Konaklama İşletmeleri: Yönetmelik, turistik konaklama tesislerini üç ana başlık altında toplamaktadır.

▪ Asli konaklama işletmeleri

- Oteller : Oteller, asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir. Oteller, Beş Yıldızlı Oteller, Dört Yıldızlı Oteller, Üç Yıldızlı Oteller, İki Yıldızlı Oteller ve Bir Yıldızlı Oteller olarak sınıflandırılırlar. Bir yıldızlı oteller , en az 10 oda kapasitesi, lokanta yok ise büfe hizmeti, emanet kasası, ankesörlü telefon hizmetleri ile yardım dolabı gibi özellikler aranan işletmelerdir. İki yıldızlı oteller, bir yıldızlı oteller için aranan şartlara ilaveten, en az 20 oda, odalarda telefon hizmeti, içki servisi verebilen büfe gibi özelliklere sahip olmalıdır. Üç yıldızlı otellerde iki yıldızlı oteller için aranan şartlara ilaveten, en az 50 oda, oturma salonunda veya bağımsız bölümlerde bar düzenlemesi, iklim şartlarına göre odalarda klima tesisatı, alakart veya tabldot servisi olan lokanta, yatak odalarında müzik yayını (yatak odalarının tümünde Televizyon olması halinde aranmaz) gibi özellikler aranır. Dört yıldızlı otellerde üç yıldızlı oteller için aranan şartlara ilaveten, en az 100 oda, lokanta (birinci sınıf olarak düzenlenir), çamaşır yıkama, ütüleme ve kuru temizleme hizmeti, sayfiye otellerinde spor tesisleri, 05.00-24.00 saatleri arasında oda servisi, tüm hacimlerde klima servisi, turizm amaçlı küçük satış yerleri, odalarda TV ve minibar gibi özellikler aranır. Beş yıldızlı oteller ise yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren en az 200 odalı, dört yıldızlı oteller için öngörülen nitelikler ve özelliklere ek olarak aşağıdaki nitelikleri de taşıyan tesislerdir:

- Odalar, standartlara uygun tefrişli ve banyo hariç 20 metrekarenin üzerinde olmalıdır.
- Kişi başına 1,5 metrekare alan düşen, en az 100 kişilik toplantı salonu; salon ile bağlantılı en az üç çalışma odası, sekreter, simultane tercüme hizmetleri ve fuaye,
- Uydu veya video yayınları imkanı,

- Kapalı ve ısıtmalı en az 80 metrekare büyüklükte yüzme havuzu,
  - Gece kulübü veya diskotek,
  - En az 40 metrekare büyüklükte aletli jimnastik salonu, sauna, Türk hamamı, masaj odası, squash salonu veya benzeri imkanlar sağlayan ünitelerden en az dört adedi,
  - Bar hizmetinin verildiği bir salon,
  - Sürekli 24 saat doktor-hemşire hizmeti sağlanan ilk yardım odası.
- Moteller : Moteller, yerleşim merkezleri dışında, karayolları güzergahı, mola noktaları veya yakın çevrelerinde inşa edilen, motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme-içme ve araçlarının park ihtiyaçlarını karşılayan en az 10 odalı konaklama tesisleridir. Uzun süreli konaklama, tatil ve dinlenme tesisleri motel olarak belgelendirilemezler.
  - Tatil köyleri : Tatil köyleri; doğal güzellikler içerisinde veya arkeolojik değerler civarında kurulmuş, rahat bir konaklama yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı dağınık yerleşme düzenindeki en fazla üç katlı yapılardan oluşan, en az 60 odalı konaklama tesisleridir.
  - Tatil köyü tesislerinde, doğal karakterin ve yöresel değerlerin korunmasına özen gösterilir. Serbest zamanların değerlendirilmesinde, yardımcı tesislerin sağlanmasına ağırlık verilir.
  - Pansiyonlar : Pansiyonlar; konaklama tesisi olarak planlanıp inşa edilmiş olan, yönetimi basit, müşteriye yeme-içme hizmeti veren veya müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı olan en az 5 odalı konaklama tesisleridir.
  - Kampingerler : Kampingerler; karayolları güzergahları ve yakın çevrelerinde kent girişlerinde deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle turistlerin kendi imkanlarıyla geceleme, yeme, içme, dinlenme, eğlence ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları, en az 30 ünitelik tesislerdir.

▪ Yardımcı konaklama tesisleri

- Apart oteller : Apart oteller; belgeli bir otel veya tatil köyü yatırım ve/veya işletmesi bütünü içinde yer alan veya bağımsız apartman yada villa tipinde konut olarak inşa ve tefriş edilen, müşterinin kendi yeme ve içme ihtiyacını karşılayabilmesi için gerekli teçhizat ile donatılan otel olarak işletilen konaklama tesisleridir.
- İkinci konutlar : İkinci konutlar; bağımsız ünitelerde tatil yapmak isteyenlere cevap vermek ve iç turizmi canlandırmak için turizme kazandırılması amaçlanan yazlık evlerdir.
- Oberj (dağ evi), spor ve avcılık tesisleri : Oberj (dağ evi), spor ve avcılık tesisleri; spor ve avcılık turizmine cevap verebilecek en az bir yıldızlı otel niteliklerini taşıyan konaklama tesisleridir.
- Hosteller : Hostel; gençlik turizmine cevap verebilecek en az 10 odalı konaklama ve yeme-içme hizmeti veren veya müşterinin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı olan konaklama tesisleridir.
- Yüzer tesisler : Yüzer tesisler; Türk karasularında veya limanlarında turizm amaçlı olarak konaklama ve/veya yeme-içme hizmeti verebilecek nitelikteki kendiliğinden hareket etme kabiliyetine sahip, geçerli denize elverişlilik belgesi olan veya bir römorkör vasıtasıyla çekilen deniz araçlarıdır. Bu tür araçlara turizm yatırım belgesi verilmez.
- Otokaravanlar : Otokaravanlar; asıl fonksiyonları müşterilerin karayollarında seyahat ve geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında yeme-içme için yardımcı ve tamamlayıcı üniteleri de bünyesinde bulunduran en az (2) yatak kapasiteli araçlardan oluşan gezici konaklama tesisleridir.
- Kırsal turizm tesisleri : Kırsal turizm tesisleri; Bakanlıkça sınırları ve mevkiî tespit edilen ve geliştirilmeleri planlanan yaylalarda müstakil veya toplu olarak hizmet verecek tesislerdir.
- Yeme-içme ve eğlence tesisleri :
  - Lokantalar, tabldot, alakart veya özel yemek ve bu yemeklere uygun servisler ile yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayan tesislerdir. Lokantalar üçüncü sınıf, ikinci sınıf, birinci sınıf ve lüks lokantalar olarak dört sınıfta

belgelendirilebilirler. Lokantaların sınıflandırılmalarında Yönetmelikte belirlenen nitelikler kadar işletmenin dekorasyonu, hizmet standardı, yemeklerin nefaset, kalite ve sunuş özellikleri de dikkate alınır. Üçüncü sınıf lokantalar dışındaki lokantalarda sadece orkestra veya orkestra ile birlikte bir sanatçı veya sanatçı grubuyla canlı yemek müziği, çevreyi rahatsız etmeksizin ve ayrıca bir konsomasyon veya fiks mönü ücreti uygulanmaksızın yapılabilir.

- Kafeteryalar süratli, temiz ve kaliteli yeme-içme hizmetinin garson servisi olmadan müşteriye sunulduğu işletmelerdir.
- Eğlence tesisleri, asli bir konaklama tesisi bünyesi içinde veya müstakilen faaliyet gösterip, müşterinin öncelikle eğlence ihtiyacını karşılamak amacı yanında, yiyecek-içecek servisi yapan işletmelerdir.

#### ▪ Yan hizmet tesisleri

- Sağlık ve termal turizmi tesisleri : Sağlık ve termal turizmi tesisleri; mineralize termal sular, içme suyu, deniz suyu, çamur gibi maddeler veya solunum yolu ile veya mekanik ve elektrikli araçlarla mesaj ve beden eğitimi gibi yöntemlerle insan sağlığını koruma ve tedavi amacı taşıyan uygulamalardan birinin veya birkaçının, hekim gözetiminde yapıldığı tesislerdir. Bu yönetmeliğe uygun bir asli konaklama tesisi ile ilişkili olarak yapılabilir, işletilebilir ve birlikte belgelendirilebilir.
- Havuzlar : Günübirlik olarak veya barınma imkanı olması halinde geceleme imkanı da veren tesislerdir
- Plaj tesisleri : Plajlarda müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılamak üzere tasarlanmış, yiyecek-içecek ve çeşitli hizmetleri sağlayan tesislerdir.
- Kongre ve sergi merkezleri : Çeşitli toplantı, seminer panel gibi toplu faaliyetlerin düzenlenmesinde kullanılan yerlerdir.
- Temalı parklar : Temalı parklar, eğlenceye yönelik, tarih, geleceğin dünyası, bilim ve bilimkurgu olarak uluslar arası kültür ve geleneklerin tanıtıldığı tesislerdir. Park, ana temalara uygun dekore edilmiş, geleneksel ve/veya uluslararası özellik taşıyan ürünlerin sergilendiği ve satıldığı bölümleri de içerir. Park içerisinde, yine temalara uygun inşa ve dekore edilmiş spor



tesisleri ile kabare türü gösterilerin de yapılabileceği yeme-içme tesisleri bulunur.

- Eğlence merkezleri : Eğlence Merkezleri; bünyesinde konaklama tesisi bulunma ve rekreasyon ihtiyacını karşılamak amacı ile oluşturulan tesislerdir.
- Golf tesisleri : Golf tesisleri; golf sporunun uluslar arası normlarına uygun alanlarda, golf sporuna yönelik golf parkuru, ısınma ve pratik yapma alanıyla birlikte, kulüp binası ve bu aktiviteyi destekleyici diğer bölümlerden oluşan tesislerdir.
- Günübürlük tesisleri : Günübürlük tesisleri; tarihi ve doğal güzelliği olan yerler ile yayla ve kırsal kesimlerin. turizm potansiyeli yüksek olan yörelerinde; yeme-içme, dinlenme, eğlence ve spor imkanlarından birkaçını günübürlük olarak sağlayan, konaklama yapılmayan tesislerdir.
- Mola noktaları : Mola noktaları; karayollarında seyahat edenlerin dinlenme, yeme-içme ihtiyaçlarını 24 saat karşılayan karayolları güzergahı ve yakın çevresinde bulunan, aslen konaklamaya dönük olmayan tesislerdir.
- Terminal hizmetleri tesisleri : Terminal hizmet tesisleri; hava alanlarında yolcular ve araçlar için terminal hizmeti vermeye yönelik tesislerdir.
- Turizm kompleksleri : Turizm kompleksleri, imar planıyla turizm kompleksi veya turizm tesis alanı kararı getirilen yerlerde, bünyesinde konaklama tesisi olarak en az 500 yatak kapasiteli beş yıldızlı otel veya en az 500 yatak kapasiteli birinci sınıf tatil köyü ile yine bünyesinde kongre ve sergi merkezi veya eğlence merkezi bulunan tesislerdir. Turizm kompleksleri bünyesinde en az 250 adet yatın barınabileceği, Yat Turizm Yönetmeliği şartlarına uygun yeni yapılacak yat limanı veya marina yer alması halinde, ilave olarak müstakil apart otel yapılabilir ve kompleks bünyesinde yatırım kapsamında değerlendirilir. Turizm Bakanlığınca tahsis edilen araziler haricindeki arazilerde yapılacak turizm komplekslerindeki apart üniteler üzerinde mülkiyet, irtifak, intifa, şerhe konu şahsi haklar ile benzeri haklar kurulabilir. Hak sahipleri bu haklara dayalı olarak, her bir apart üniteyi kısmen veya tamamen kiraya verebilecekleri gibi mülkiyet ve diğer taşınmaza bağlı haklarını, bağımsız tasarruf işlemlerine konu edebilirler.

- **Personel eğitimi tesisleri** : Personel eğitim tesisleri; turizm sektörünün eğitilmiş personel ihtiyacını karşılamak üzere en az 120 öğrencinin eğitimi için gerçekleştirilecek olan eğitim ve uygulama tesisleridir. Eğitim tesislerinde her seviyedeki personelin eğitimi teorik ve uygulamalı olarak, birlikte veya ayrı yaptırılabilir. Eğitim tesislerinde uluslar arası normlara uygun olarak en az biri mutfak, ön büro, yemek servisi, animasyon, bar ve kat hizmetleri konularından seçilmek üzere turizm ile ilgili en az üç konuda nazari ve uygulamalı eğitim verilmesi gerekir.” (Medlik,1997)



## İKİNCİ BÖLÜM

### 2. KONAKLAMA İŞLETMELERİ PERSONELİ VE ORGANİZASYON

#### 2.1. Konaklama İşletmelerinde Organizasyon

konaklama işletmeleri organizasyonu, zamanla çok kapsamlı bir hal almış ve ilk başlarda birkaç birimle ifade edilebilen konaklama işletmeleri günümüzde görevleri ve kapsamı açısından bir çok farklı birime ayrılmıştır.

Yrd. Doç. Dr. Burhan ŞENER' in, "Modern Otel İşletmelerinde Yönetim Ve Organizasyon" isimli kitabında, genel olarak işletmede çalışan personelin sayıca yüzdelik oranları aşağıdaki gibi belirtilmiştir:

"Yüzdeler itibarı ile Konaklama işletmelerindeki insan gücü dağılımı etüt edildiğinde;

İdari personel	3,7
Ön büro personeli	10,3
Servis personeli	19,3
Kat hizmetleri personeli	26,8
Restoran personeli	34,1 (17,4 servis – 16,7 mutfak)
Bakım ve onarım personeli	5,8

şeklinde pay edildiği görülür." (Şener, 2001)

Türlerine, tiplerine veya boyutlarına göre otel organizasyonları farklılık gösterebilmektedir, bu farklılık temel yapı düşünüldüğünde sadece departmanların birden fazla bölümlere ayrıldığı yani görevin bölündüğü görüldüğü görülmektedir. temel yapı itibarıyla yapılan görevler değişmemektedir.

### 2.1.1. Yönetim (idari birim)

Alt departmanların yönetimleri ayrı düşünüldüğü takdirde, konaklama işletmelerinde, üst kademe yönetimi genellikle müşteri ile direk temasa nadiren geçer. İdari yapılanmalarda, yapılacak yeniliklerde veya karar verme durumlarında üst kademenin görevleri yoğunlaşır. Fakat kesinlikle idari görevde yer alan kişilerin, işletmenin tüm departmanlarındaki işleyişleri bilmesi, en üst kademede olsa bile gerektiğinde alt kademe yönetimlerinin yerini alabilme, karar verebilme yeteneğine sahip olmalıdır. Bu da demektir ki işletme yönetiminde yer alan kişinin tüm işletme alt departmanlarından bilgi sahibi olması ve karar verme mekanizmasının bulunması demektir. Bunun içinde tüm departman yöneticilerinin sahip olması gereken kalifiyede olması gereklidir. Bunun içinde iyi bir iletişim için yabancı dil, sorunlara olumlu yaklaşım, pratik çözüm üretimi gibi yetenekler sahip olunması gereken özelliklerden bazılarıdır.

### 2.1.2. Önbüro (resepsiyon)

Ön büro otelin bir nevi aynası olup, müşteri ile işletme arasındaki ilişkiyi kurmakta en önemli bir etkidir. Müşteri işletmeye ulaştığında ilk karşılaştığı birim ön bürodur. İşletmede kaldığı süre boyunca, işletmede karşılaşıacağı sorunlarda ilk gideceği birim ön büro olacaktır. Ve sonunda ayrılırken en son irtibat kuracağı birim yine ön bürodur. Ön büronun görevleri; rezervasyonla gelişlerde müşterilerin kayıtları ve odaların tahsisi, bunun dışında gününbirlik ziyaretlerde odaların satışı, bulunulan yer ve ülke hakkında bilgi vermek ve yönetim birimin gelişmelerden haberdar edilmesini sağlamak başlıca görevlerindedir. Resepsiyon birimi yanında görev yapan rezervasyon bölümü de işletme açısından önemli bir birimdir;

- Rezervasyon bölümü : Müşterinin otele gelmeden ilk iletişim kurduğu bölümdür. Genellikle rezervasyonlar seyahat acenteleri tarafından telefon veya elektronik posta gibi benzeri iletişim araçlarıyla yapılmaktadır. Bireysel olarak yapılan rezervasyonlar da olmaktadır. Sürekli olarak çalışılan acentelerle iletişim konusunda sorun çıkmayabilir. Ancak ilk kez işletmede kalacak birisinin rezervasyon için işletmeyle irtibatının en iyi şekilde sağlanması, ve müşterinin gözünde işletme hakkında olumlu izlenimler bırakılmalıdır. Yabancı dile hakim ve

ikna edici özellikleri ile rezervasyon bölümü personeli müşteri memnuniyetini otele gelmeden sağlamaktadır.

### **2.1.3. Servis personeli**

Servis personeli, işletme içerisinde pek fazla müşteri ile direk temasta bulunmayan güvenlik, çevre düzenleme, ulaşım gibi birimlerde yer alan personellerdir. Müşteri ile nadiren ilgilenilse de bu birim personelinin diğer departmanlara kadar olmasa da, önemli durumlarda sorunu anlayabilecek ve diğer haber birimleri bilgilendirebilecek derecede kalifiye olması gereklidir.

### **2.1.4. Kat hizmetleri bölümü**

Konaklama işletmelerinde müşterinin kaldığı odalarla ilgili tüm gereklilikleri yerine getiren birimdir. Kısa süreli konaklamalarda müşteri ayrıldıktan sonra yapılan genel oda temizliği, müşteri tarafında istenildiği takdirde müşteri konaklaması devam ederken odada lokal veya genel temizlik başlıca görevidir.

Kat hizmetleri personeli tarafından dikkat edilmesi gereken önemli bir husus, odada müşteriyi bilgilendirici yol gösterici tanıtım kartları mevcut ise bunların doğru yerlere yerleştirilmesidir. İşletmenin mutlaka uyulması gereken talimatları veya oda kullanımına ilişkin bilgilendirici dokümanlar gerekli yerlerinde bulunmaları sağlanmalıdır. Aksi takdirde müşteri bilmeyerek yanlış bir şey yapar veya bir kaza meydana gelirse genellikle sorumluluk müşteriye değil otele aittir. Dolayısıyla bu tür ayrıntılara özen gösterilmelidir.

### **2.1.5. Restoran personeli**

Konaklama işletmelerindeki müşterilerin yiyecek içecek ihtiyaçlarının karşılandığı birimdir. Bar ve restoran olmak üzere iki kısımda incelenebilir. Restoran yöneticisi, siparişi alan garsonlar ve garsonların yardımcıları olan komilerden oluşan kadro, restoranın servis kısmını, yiyeceklerin hazırlandığı yerde görev yapan aşçı ve yardımcılarının olduğu bölümde mutfak olarak sınıflanabilir. Mutfak personelinin müşteri ile direk teması yoktur. Müşterinin siparişini garson alıp komi yardımıyla mutfaka bildirir. Dolayısıyla garson burada 1. derecede müşteri ile iletişimde

bulunan çalışandır. Bu yüzden yeterli kalifiyede olması şarttır. Garson yardımcısı olan komide, garsonun meşgul olduğu durumlarda çok genel konularda müşteri ile iletişim kurabilecek düzeyde bilgiye sahip olmalıdır.

#### **2.1.6. Bakım onarım hizmetleri personeli**

Bakım onarım hizmetleri, işletme içersinde meydana gelen teknik veya fiziki aksamaların giderilmesinde rol alan birimdir. Müşteriler tarafında bu birime doğrudan talep gelmez, ön büro aracılığıyla şikayetler bu birime iletilir. Gerektiğinde bakım onarım personeli de müşteriye aynı problemin tekrarlanmaması için yapılması gerekenleri bildirebilecek yeterliliğe sahip olması aranan bir özellik olmalıdır..



## 2.2. Konaklama İşletmelerinde Personelin Eğitimi ve Gelişimi

### 2.2.1. Eğitimin tanımı

Prof. Dr. Hasan OLALI ve Meral KORZAY' ın, “Otel İşletmeciliği” isimli kitabında, konaklama işletmelerinde çalışan personelin eğitimi ile ilgili şu noktalara değinilmiştir:

“Konaklama işletmeciliğinin yapısal özelliği eğitimin önemini diğer işletmelerden daha önemli kılmaktadır. Çünkü, Konaklama işletmeleri personeli sürekli olarak her zaman kamu tarafından denetlenmektedir ve müşteri ile devamlı yüz yüze iletişim halindedir. Personel genelde bir kurumdan diğerine seyreder ve büyük bir kısmı da sınırlı eğitimi olması nedeniyle son derece hissi ve dengesiz davranışlarda bulunabilir. Genelde Konaklama işletmeleri personelinin % 62 si niteliksiz veya yarı nitelikli insan gücünden oluşur.

Konaklama işletmelerinde eğitim programlarının oluşturulmasında, ve uygulanmasında gerek işletmenin, gerekse personelin büyük menfaatleri vardır. Personel eğitimin işletmeye sağlayacağı faydalar şöyle sıralanabilir.

Öğrenme süratinde artış

Performans kalitesinde gelişme

Kırılma ve bozulmalarda azalma

Kaza sayısında düşme

Personel devrinde yavaşlama

Personelin devamsızlığında azalma

Üretim verimliliğinde artış

Personel eğitimin personelin kendisine sağladığı faydalar ise;

Kazanç gücünün artması

İşinde ilerlemenin kolaylaşması

Kendine güvenin artması ve ekonomik özgürlüğüne kavuşmasıdır.” (Olalı, Kırzay, 1993)

İşletmedeki personel eğitimi, tüm işletme personeli için düşünülebilir. Gerektiğinde işletme müdürünün de bulunduğu kademe ile ilgili düzenlenecek kurslara, seminerlere veya toplantılara katılmasında fayda vardır. Bir yöneticinin işletmesinde çalışan personele karşı tutumu işletme verimliliğini her yönden etkiler. Yöneticinin işletmenin bütün departmanlarındaki iş akışlarını bilmesi yöneticinin lehine olacaktır. Herhangi bir birimde meydana gelebilecek muhtemel problemlerde çözüm için daha kararlı olmasını sağlar.

Diğer tüm işletme çalışanlarının buldukları mevkie göre gerekli eğitimleri almalıdırlar. Yetişmiş ve kalifiye çalışan, işletme için ve ülke turizmi için avantaj teşkil eder. Bunun bilincinde olan bir işletme yöneticisi, gerekli gördüğü departmanlarda, çalışanlarına gerekli konularda eğitim verilmesini sağlamalıdır. Bunun için işletmede kurslar düzenleyebilir veya işletme dışındaki birimlerden eğitim amaçlı faaliyetler tedarik edebilir. İşletmedeki kalifiye personelin çoğalması, hizmette kalite seviyesinin artması anlamına gelir ki bu durumda tarafların tamamı için avantajlar doğacaktır.

Yapılacak eğitimin kapsamı ve hedefi iyi belirlenmeli, bu bağlamda eğitim süreci planlanmalıdır. Çalışana ve departmana göre eğitimin şekli değişebilir. farklılaşan eğitim türleri, neticede tek bir amaca yöneliktir. Ülke turizminden personele kadar herkes için olumlu yönde gelişimdir.

### 2.2.2. Eğitim türleri

İşletmede genel başlıklarla verilebilecek eğitim türleri şunlardır;

- İletişim : İletişim konusunda verilecek eğitim de sınıflara ayrılabilir. Bunlardan en önemlisi şüphesiz yabancı dil eğitimidir. Müşteri ile yüz yüze olan veya müşteri ile



diyalogu muhtemel olan kişilere yabancı dil eğitim verilmelidir. Müşteriden gelen talep veya şikayetleri doğru tespit edebilmek yani iyi bir iletişim, iyi derecede yabancı dil bilmeyi gerektirir. Yabancı dilin yanı sıra personelin birbiri ile olan iletişimi konusunda bir eğitim vermek de söz konusudur. Konaklama işletmelerinin özelliklerinden olan tüm departmanların birbirleri ile işbirliği ve dayanışma içinde olması gerekliliği, çalışanlar arasında karşılıklı saygı ve hoşgörü çerçevesinde bir iletişim ile sağlanacaktır. Bu durumu geliştirmek amacıyla çalışanlara bahsi geçen içerikte bir eğitim düzenlenebilir.

- İş eğitimi : İşletmede işlerin düzenli ve sorunsuz yürütülmesi amacıyla, her bir departman için iş eğitimleri verilebilir. Bu eğitim sonucunda, belirli bir zamanda optimum verim hedeflenebilir. Eğitim sonucunda uygulamalı ölçme ile ulaşılmak istenen amasın gerçekleşme derecesi belirlenebilir. Örneğin restoranın mutfak bölümü personeline, farklı kültürlere ait yiyecek hazırlama teknikleri konulu bir eğitim ile müşteriye daha geniş bir münüden seçim hakkı vererek, müşteri memnuniyeti artırılabilir.
- İşletme eğitimi ve gelişimi : Gelişen teknoloji ve değişen alışkanlıklar, işletme bünyesinde, müşteri memnuniyeti açısından, zorunlu değişiklikler gerektirebilir. Bu yapısal değişiklikleri bünyeye kazandırmak, buralarda görev yapacak personeli belirleyip gerekiyorsa eğitime tabi tutmak gereklidir. Örneğin işletmeye oyun talep doğrultusunda oyun salonları açılabilir veya açık hava oyun sahaları yapılabilir.

### 2.3. Konaklama İşletmelerinde Personel Seçimi İşe Alınması ve İşe Abıştırılması

İşletmede yeni personel alımında prensip, kişiye iş oluşturmak değil, işe göre kişi almaktır. Müşteri memnuniyetinin sağlanması ve personelden optimum verim sağlamak için işe alımlarda, titiz davranılmalı ve yapılacak iş için yeterli kalifiyede olup olmadığı sağlıklı bir şekilde ölçülmelidir.

Turizm sektöründe personel alımında bir çok işletmenin önceki yıllarda gerekli hassasiyeti göstermediği bir gerçektir. Bir departmanda çalışan tüm personelin bulunduğu mevkie uygun yeterliliklere sahip olması gerekirken, bu oran % 30-40 civarında idi. Ancak günümüzde bu konularda yapılan araştırmaların sonuçları ve yeni nesil yöneticilerin olaya bakışı git gide gelişmektedir. Fakat hala, istisnalar hariç, ataerkil yönetimler veya sadece kar amacıyla bu işe girmiş olan işletme yöneticileri de yok değildir. Bu tür işletmelerde de bahsi geçen ve geçecek olan tüm olumsuzlukları görmek mümkündür.

Ülkemizde turizm sektörüne eleman yetiştiren bir çok resmi eğitim kurumları ve özel teşebbüsler vardır. Buralardan başarı ile mezun potansiyel işgücüne fırsatlar verilmesi işletme yararına olacaktır. Ancak bu seçim yapılırken dikkatli olmak gerekir. İşletmeye çalışmak için başvuran adayın sahip olduğu niteliklerini belgelerinden, diplomalarından anlamak mümkün olmamaktadır. Konaklama işletmelerindeki iş görme şekli tamamen uygulamalı olduğu için, aday personelin teorik bilgisini ne derece pratiğe dökülebildiği iyi tespit edilmelidir. Aslında bu çoğu iş kolu için uygulanması gereken bir unsurdur. Örneğin Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulundan her alanda birincilikle mezun olmuş bir kişinin işletmede de çok başarılı olacağı anlamına gelmez. Mutlaka bir deneme süresi verilmeli ve bu süre sonunda kişi hakkında değerlendirme yapılmalıdır. Teoride çok iyi derecede yabancı dil biliyor olmak, diyalogda da başarılı olacağı anlamına gelmez.

Ayrıca personel seçiminde yanlış olan bir uygulama da, sahip olduğu belgeler doğrultusunda kişinin kendisini sözlü bir mülakatla bu belgelerdeki şartlara uygunluğunu ispat etmesini istemektir. Böyle bir ortamda aday kendisinin rahat

hissetmeyecek, rahatlıkla kullanabildiği özelliklerini sergilemekte başarısız olabilecektir. Bunu yerine günlerle ifade edilen bir deneme süresi belirlemek ve bu deneme süresinde bu niteliklere ne derece sahip olduğunu uygulamalı olarak görmek, işletme adına daha yararlı olacaktır.



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3. TURİZM TALEBİ İLE KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE PERSONEL ARASINDAKİ İLİŞKİ, YABANCI DİL ÖNEMİ VE ETKİLERİ

#### 3.1. Turizm Talebini Etkileyen Faktörler

Turizm talebini etkileyen bir çok dış etmenin yanı sıra, işletmenin fiziki ve stratejik konumu ile işletmede çalışan personelin durumu da, talep üzerinde önemli bir rol oynar. Personel açısından bu durum incelendiğinde, bir çok açıdan turizm talebini etkilediği görülür. Müşteri ile kurulacak sağlıklı bir iletişim, iyi intiba bırakma açısından çok önemlidir. Aynı durum işletme için de geçerlidir. İşletmenin gelen müşteriye sağlayabildiği olanaklar da gelen müşterinin memnuniyeti ve talebin devamlılığı açısından önemlidir. Unutulmaması gereken turizm olayının süreklilik arz ettiği ve bu sürekliliğin yaşanabilmesi için, müşteri memnuniyeti başta gelir.

##### 3.1.1. İşletmenin turizm talebi üzerindeki etkileri

İşletmenin talebi etkileme de önemli bir rolü vardır. Gelen müşterinin kalacağı konaklama işletmesini tercih ederken, bu yeri önceden görmek gibi bir şansı pek yoktur. Özellikle yurt dışından gelen ziyaretçilerin, tamamıyla broşürler ve seyahat acentelerinin bilgilendirmesiyle geldiği düşünülürse, gelen ziyaretçinin işletmeye ilk adım attığı andan ayrılıncaya kadar, bu yeri tercih etmesindeki tüm gerekçelerin sağlanması azami şarttır. Bunların yerine getirilmesi sadece o işletmenin müşteride bir hayal kırıklığı bırakmamasını sağlamış olacaktır. Beklediğinden daha fazlasını bulması ise bu ziyaretçinin ileriki dönemlerde tekrar gelmesi, ayrıca tavsiyeleri sayesinde daha fazla turizm talebinin olmasına vesiledir.

İşletmenin tarihi ve doğal güzelliklerin bulunduğu merkezlere, sahil veya sayfiye yeri gibi dinlenme yerlerine uzak olması, iyi bir strateji ile müşteriye bir dezavantaj olarak yansıtılabilebilir. İşletme içerisinde sağlanacak sosyal aktiviteler, katılabileceği etkinlikler işletme içerisinde geçirdiği sürede müşteri memnuniyetini getirir. Talepler doğrultusunda gidilecek yerlere ulaşım ve gerekli olması halinde konaklama imkanlarını sağlayabilmesi veya araçların hizmetini bünyesinde bulundurması,

işletme için dezavantaj olarak görünebilecek olan durumları tamamıyla avantaj haline çevirebilir.

### **3.1.2. Personelin turizm talebi üzerindeki etkisi**

İşletmenin olduğu kadar, işletmede çalışan personelinde turizm talebi üzerinde etkileri mevcuttur. Gelen müşterinin işletme içerisinde ihtiyaçlarını karşılanmasında personelin üzerine bir çok rol düşmektedir. Bu görevlerini eksiksiz yerine getirebilmesi için personelin sahip olması gereken nitelikler, iyi bir iletişim için yeterli derecede yabancı dil, güler yüz ve genellikle müşteri her zaman haklıdır zihniyetinden yola çıkarak müşteriye yaklaşım gibi vasıflar sayılabilir.

Müşterinin, işletme içerisinde ihtiyaçlarını karşılamada personelin eksiksiz yardımcı olabilmesi için tüm bu niteliklere sahip olması çok önemlidir. Müşterinin acilen yardıma ihtiyaç duyduğu zamanlarda personelin bu yardımı tam ve eksiksiz yerine getirememesi, hem bu duruma maruz kalan müşteri üzerinde kötü bir izlenim bırakacak hem de bu olaya şahit olan veya duyan diğer müşteriler içinde olumsuz bir durum yaratacaktır. Tıpkı işletmenin olumsuz bir izlenim yaratmasının doğurduğu sonuçlar kadar etkili olabilecek bir dezavantaj olacaktır. Bu da doğrudan o işletme için ve dolayısıyla ülke turizmine olan talep açısından olumsuz bir durumdur. Personelin gerekli vasıflara sahip olması, en zor zamanlarda bile kontrollü olabilmesi, aleyhte bir hal alabilecek bir durumu işletmenin lehine bir duruma dönüştürebilir, ileride ayrıntılı olarak bahsedilebileceği üzere kendisi açısından bu özellikler kariyer gelişime olumlu katkılar yapacaktır.

### 3.2. Yabancı Dilin Önemi Ve Etkileri

Bir önceki bölümde turizm talebi üzerinde işletmenin ve personelin etkileri kısaca incelenmişti. Yabancı dilin, bu etmenlerden biri olarak işletme, personel ve dolaylı yoldan ülke turizmi açısından önemli bir rol oynadığı açıktır. Bu bölümde yabancı dil bilgisi ayrıntılı olarak incelenecektir.

#### 3.2.1. Yörelere itibariyle yabancı dil gereksinimleri

Ülkeye gelen yabancı turistlerin farklı gerekçelerle ülkenin değişik yörelerine talepleri olmaktadır. Bunda etkili olan nedenler arasında, doğal güzellik, tarihi değerler, dini inançlar sayılabilir. Türkiye'yi ziyaret eden uluslar arasında ilk sırayı Turizm Bakanlığı'nın verilerine göre, Almanya almaktadır. Tablo 3.1 de 2002 yılı içinde, ocak – ağustos ayları arasında, Türkiye'ye turizm amaçlı gelenlerin sayıları ve oranları verilmiştir.

[ Tablo3.1: 2002 yılında milliyetlerine göre ülkemizi ziyaret eden turist sayıları

SIRANO	ÜLKELER	2002	MİLLİYET PAYI (%)
1	ALMANYA	443 050	23,19
2	İNGİLTERE	177 822	9,31
3	RUSYA FED.	172 533	9,03
4	HOLLANDA	111 907	5,86
5	FRANSA	89 080	4,66
6	BULGARİSTAN	87 928	4,60
7	AVUSTURYA	62 883	3,29
8	İSRAİL	54 888	2,87
9	İTALYA	51 890	2,72
10	İRAN	49 802	2,61

] (T.C. Resmi Gazete, 1983)

Bu sayılar Türkiye geneli için geçerlidir. Türkiye'nin turizm yönünden en aktif illerinden 5 tanesi için 2001 yılında ziyaret eden ülkelerin oranları da yine Turizm Bakanlığı istatistiklerine göre Tablo 3.2 de gösterilmiştir.

[ **Tablo3.2: 5 ili ziyaret eden milliyetlerine göre turist sayıları**

MİLLİYET	ANTALYA	AYDIN	DENİZLİ	MUĞLA	NEVŞEHİR
	KİŞİ SAYISI	KİŞİ SAYISI	KİŞİ SAYISI	KİŞİ SAYISI	KİŞİ SAYISI
ALMANYA	1 806 895	70 030	157 809	289 894	43 036
AVUSTURYA	156 070	3 484	227	20 907	4 309
FRANSA	125 659	77 786	40 840	70 506	60 603
İNGİLTERE	65 438	28 877	1 777	237 032	4 444
İRLANDA	67 648	157	-	207	45
İSPANYA	13 317	4 058	9 049	538	40 382
İTALYA	96 734	10 410	27 063	13 205	33 610
PORTEKİZ	4 457	168	2 010	55	9 767
YUNANİSTAN	1 348	1 754	459	1 340	1 464

] (Turizm Bakanlığı Web Sitesi, 2003)

Antalya, Denizli ve Muğla illerinde Almanya dan gelen ziyaretçilerin diğer ülkelere nazaran daha fazla olduğu görülmektedir. Buna göre bu illerde yoğunlukla Almanca dilinin kullanıldığı söylenebilir. Aydın ve Nevşehir illeri için ise Fransa dan talebin daha fazla olduğu görülmektedir. bu iki il için ise turizm de Fransızca'nın ağırlık kazandığı görülmektedir.

### 3.2.2. Konaklama işletmeleri departmanları açısından yabancı dilin önemi, sağlayacağı avantaj ve dezavantajlar

konaklama işletmelerinin organizasyonunu İdari Birim, Ön büro, Kat Hizmetleri ve yiyecek – içecek departmanı olmak üzere dört ana bölümde toplarsak, bu bölümlerde farklı önem derecelerinde ve farklı alanlarda yabancı dil gereksinimi duyulmaktadır.

#### ▪ İdari birim

Organizasyon bölümünde, yöneticinin sahip olması gereken özelliklerden bahsedilmiş, yöneticinin sorumlulukları belirtilerek bu birimin önemine değinilmiştir. Bu niteliklerde bir yöneticinin işletmeye, personele ve turizme kazandıracığı faydalar aşikardır. Dolayısıyla turizme hizmet veren işletmelerde bu kalifiyedeki yöneticilerin genele yayılması ülke turizminin gelişmesi yönünden oldukça önemli bir faktördür. Günümüzde kimi işletmelerin bu vasıflara sahip olmayan yöneticiler tarafından idare edildiği görülebilmektedir. Ve bu tür

işletmelerde aşağı yukarı her sezon öncesinde, çeşitli departmanlarda önemli derecede personel değişiklikleri yaşanmakta, anlaşma yapılan seyahat acenteleri değiştirilmekte veyahut en nihayetinde işletmenin devri söz konusu olmaktadır. Bu tür durumlar, işveren açısından sadece maddi kayıp olarak nitelendirilebilir. Ancak işveren dışında bir çok yönden kayıplar söz konusudur. Personelin işini kaybetmesi belki de olumsuz bir sicile sahip olması, yaratılan olumsuz ihtiva nedeniyle bölge turizminin ve dolayısıyla ülkenin kayıpları göz ardı edilemez.

#### ▪ Ön büro - resepsiyon

Odalar bölümünün bir birimi olan resepsiyon, müşterinin işletmeye geldiği anda ilk muhatap olduğu birimdir. Müşterinin işletmeye kaydından itibaren ayrılıncaya kadar çeşitli sorunları için 24 saat ihtiyaç duyabileceği bir birimdir. Bu durumda müşteri ile mükemmel bir iletişim için iyi derecede yabancı dil veya dillerin bilinmesi işveren ve personel için bir avantaj teşkil edecektir.

- Sahip olması gereken özellikler : Resepsiyon görevlilerinin, müşteriden gelebilecek herhangi bir şikayet veya talebi tam olarak algılayabilmesi, bu durum hakkında fikir yürütebilmesi için gereklidir. Ayrıca bu görevlilerin kuvvetli bir iradeye ve doğru karar verebilme yeteneğine sahip olması gereklidir, bunun içinde müşteri ile sağlıklı bir iletişim kurabilmesi şarttır. Problemi algıladıktan sonra çözüm için yapılması gerekeni derhal uygulamaya koymalıdır. Yeri geldiğinde işletmede tek yetkili kişi durumunda olacaktır. Örneğin gece yarısında karşılaşılabilecek herhangi bir sorunun çözümü için işletme içindeki tüm imkanları kullanabilecek bir kapasitede olması gerekmektedir ve hatta gerekirse otel dışı imkanlara da başvurabilecektir. Fevkalade olağan üstü durumlarda ve zamanlarda son ihtimal olarak üstlerini durumdan haberdar edebilir. Dolayısıyla müşterinin ihtiyacının ne olduğunu anladıktan sonra derhal çözümleri sunmalı gereklilikleri yerine getirmelidir.



- Kalifiye personelin sağlayacağı avantajlar : Bu tip yaklaşımlarla sağlanacak müşteri memnuniyeti ve müşterinin sorunsuz bir konaklama ile işletmeden ayrılışı, müşterinin tekrar ziyareti ve işletme hakkında çevresine iyi bir reklam yapması demektir ki bu durum, genel turizm ve işletme açısından avantajdır. Bu avantaj resepsiyon görevlisine de olumlu bir şekilde yansiyacaktır. Bu sayede işletmedeki yerini sağlamlaştırmış, artı olarak maddi imkanlar ve kariyer gelişimine de katkıda bulunacaktır. İşveren bu kalifiyedeki personelden daha üst kademedeki idari birimlerde yararlanmak isteyecektir. Bu özelliklere sahip bir idareci idaresinde bulunan personele de aynı özeni göstermeleri yönünde telkinlerde bulunacaktır.
- Yeterli niteliklere sahip olmayan personelin sağlayacağı dezavantajlar : Tüm bunların aksine, müşteri memnuniyetsizliğinin doğuracağı sonuçlara 3. bölümdeki turizm talebi konusunda kısaca değinilmiştir. Resepsiyon birimi açısından bu durumu ele aldığımızda, biraz önce bahsedilen örneğin geceleyin, işletmedeki çoğu birimin ve idari kısmın görev yerinde olmadığı zamanlarda, müşteriden gelebilecek bir talep veya problem halinde, problemin kısa süre içerisinde çözümlenememesi, hatta problemin anlaşılabilmesi büyük sorunlara yol açabilir. Misal olarak, ciddi bir sorun olabilecek sağlıkla ilgili meselelerde, derhal çözüm geliştirilmelidir. İletişimde olabilecek bir kopukluk ve yabancı dil yetersizliğinden dolayı sağlıkla ilgili sorun için gelen talebi anlayamama ve haliyle çözüm geliştirememesi ve hatta çok kötü sonuçların meydana gelmesi kaçınılmaz olabilir. Halbuki iyi bir iletişim sayesinde, sağlık sorununun ne olduğu anlaşılıp, gerekliyse hemen bir araç tahsis edip veya ambulans çağırarak suretiyle hastaneye ulaştırmak çok daha iyi sonuçlara vesile olacaktır. Yaşanabilecek bu tipte olumsuz gelişmeler, müşterinin işletmeden son derece memnuniyetsiz bir şekilde ayrılması demektir ki, biraz önce bahsi geçen tüm iyi durumlar tersine dönecektir. Müşteri, kendisi bu işletmeyi, belki de bu ülkeyi turizm için bir daha tercih etmeyecek, yarattığı olumsuz imaj ile çevresine de bu durumdan bahsedip kendi dışındaki talepleri de engellemiş olacaktır. Bu durumda sorunun muhatabı olan personelin işine son

verilebilecek ve personelin sicilinde – referansında olumsuz bir bölüm olarak yerini alacaktır.

#### ▪ Kat hizmetleri

Müşterinin kalacağı yerlerin düzeni, temizliği ve her türlü gereksinimini karşılamakla yükümlü departmandır. Kısa süreli konaklamalarda müşteri odadan ayrıldıktan sonra temizliği kontrolü yapıp yeni gelecek müşteriye hazırlanır. Uzun süreli olduğunda ise, müşterinin odada bulunmadığı uygun bir zamanda bu görevler yerine getirilir. Kat hizmetleri personelinin müşteri ile pek fazla iletişimi olmamaktadır. Ama müşterinin herhangi bir zamanda görevliden yardım isteyebileceği düşünülerek, gerekli kalifiyede olmasına özen gösterilmelidir.

Yabancı dil olarak yeterli niteliklere sahip olmayan bir kat personeline müşteri tarafından gelebilecek muhtemel bir talepte, bu isteği anlamadığı için müşteriye yardımcı olamayacak veya iletişimi sağlayacak başka birini bulmaya yönelecektir. Bu durum müşteri açısından problem yaratabilir. Acil olan bir talep durumunda kaybedilecek zaman istenmeyen sonuçlar doğurabilir. Buda işletme ve personel için dezavantajlı bir durum ortaya çıkaracaktır.

#### ▪ Yiyecek içecek departmanı

Müşteri işletmede kaldığı süre zarfında eğer işletme dışına çıkmıyorsa, konaklama yeri içinde zamanının büyük çoğunluğunu yiyecek içecek departmanından görevlilerle irtibat halinde geçirir. Restoranda yemek yerken restoran personeli, havuz başında iken havuz görevlileri veya bar görevlisi, odasında oda servisi personeli gibi daha bir çok örneği verilebilecek şekilde otelin herhangi bir bölümünde yiyecek içecek departmanı personeli ile iletişim halindedir. Haliyle bu departmanda görevli personelin gerekli tüm özelliklere sahip olması önemlidir.

Bu departman, restoran ve bar olmak üzere iki ana grupta incelenecektir.

- Restoranlar : Restoran bölümü personeli, günün belirli zamanlarında müşteri ile karşı karşıya gelir. Sabah öğle ve akşamları verilen yiyecek servislerinde müşteri ile tam bir iletişim içerisinde olmalıdır. Bu çok fazla zaman almayacak gibi görünen zamanlarda aslında iletişimin son derece sağlıklı olması gerekmektedir. Garsonların müşterilerin vereceği siparişleri, müşterinin tam olarak istediği şekilde not almalı ve bunu mutfağa iletmelidir. Bu en önemli gerekliliktir. Bunun yanı sıra, müşterinin restoranda geçirdiği zaman süresince ve meşgul olmadığı zamanlarda müşteri ile diyalog kurup yaklaşma sağlamalıdır. Müşterini restoranda kaldığı süre zarfında, sadece yeme ihtiyacını giderme ile değil aynı zamanda hoş vakit geçirmeye yönelik faaliyetlerde bulunmak da önemlidir.

– Kalifiye personelin sağlayacağı avantajlar : Restoran personelinin yeterli niteliklere sahip olması, hem kendisine hem de işletmeye bir çok fayda sağlayacaktır. Müşteri tatil amacı ile geldiği yerde zamanının problemsiz geçmesini isteyecektir. Yeme ihtiyacını karşılamak üzere gelen müşterinin devamlılığı, çoğunlukla servisi yapan personele bağlıdır. Yemeklerden ve hizmetten memnun kalan müşteri, işletme içinde veya genellikle dışında farklı mekan arama yoluna gitmez. Restoranda müşteri memnuniyeti için çeşitli unsurlara dikkat edilmelidir,

- ❖ Hatasız servis : Müşterinin siparişini en doğru şekilde almak çok önemlidir. Çeşitli hastalıklar veya alışkanlıklardan dolayı müşterinin yemek tercihlerinde olağanın dışında bir yemek hazırlanması gerekebilir. Tuz kullanmayan müşteri için tuzsuz yemek hazırlanması, diyabetli bir müşteri için diyet kurallarına uygun yemek hazırlanması gerekebilir. Genellikle bu tür özel durumları olan müşteriler sipariş alan görevliyi uyarırlar ve isteklerini belirtirler. Yabancı dil bilgisinin iyi derecede olması bu tür siparişlerin hatasız alınmasını sağlar.
- ❖ Güler yüz : Tatilinden her yönden olumlu olayları bekleyen müşteri konakladığı yerde karşılaştığı çalışanlardan güler yüz bekleyecektir. Tamamıyla psikolojik bir etki ile açıklanabilecek bu durum, müşterinin önyargılarını, izlenimlerini etkilemede çok önemlidir.

Tebessüm eşliğinde bir merhaba, müşteri açısından, konakladığı sürenin sonuna kadar bu tepkiyi aldığı personel ile olumlu bir iletişim kurmasını sağlayacak ve müşterinin güven duygusunu geliştirecektir.

- ❖ Boş vakit değerlendirmesi : Müşteri, restoranda geçirdiği süre içinde, olağandan daha fazla bekletilmemelidir. Bu müşterinin sıkılmasına yol açacaktır. Ayrıca siparişi alınan müşterinin servisi başlayıncaya kadar geçen sürede müşteri uygun ise müşteri ile küçük sohbetler edilebilir. Burada garson yaratıcılığını ve zekasını kullanarak müşteriyi sıkmadan ve yemek servisi başlayıncaya kadar hoşça bir vakit geçirtebilmelidir. İyi bir yabancı dil ile müşterinin ilgi duyduğu konulardan konuşulabileceği gibi, müşteri yörenin yabancısı olduğu için yöre hakkında ilginç bilgiler verilebilir.
- ❖ Gecikme veya hatalarda kontrollü olma : Elde olmayan nedenlerden ötürü alınan siparişin zamanında servis edilememesi söz konusu olabilir. Bu tür durumlarda iyi derecede yabancı dil bilgisi olması gereken garson hemen devreye girmeli ve bu gecikmenin nedeni müşteriye ayrıntılı bir şekilde izah etmelidir. Müşteri de sonuçta bu tür bir aksaklığın olabileceği ihtimalini, kendisine bildirilmesi halinde hoş karşılayacaktır. Gecikmeden dolayı olan bekleme süresince müşteriye çeşitli aperatif türü ikramlarda bulunarak zaman kazanılmalı ve müşteri ile yine yapılacak diyaloglarla bu gecikmenin etkisi hafifletilmelidir.

Başlıca bu niteliklerdeki personele sahip olan işletme, müşterinin yeme ihtiyaçlarını sürekli olarak işletme içersinde gidermesi ile hem maddi kazanç hem de müşterilerin gözünde olumlu izlenim sağlamış olacaktır. Personele de, müşterinin bırakacağı bahşişler veya maaşına zam şeklinde maddi kazançlar sağlayacağı gibi, işletme içersinde üst kademelere yükselmesinin yolunu açacaktır.

- Yeterli niteliklere sahip olmayan personelin sağlayacağı dezavantajlar : Kalifiye personelin dikkat etmesi gereken 4 önemli unsur açıklanmıştı. Bu unsurlara nitelik olarak sahip olmayan personelin yaratacağı sorunlar,

hem kendisi hem de işletme için hiç de hoş olmayan sonuçlar meydana getirecektir.

- ❖ Servis hatası: Hatalı alınan bir sipariş, müşteri memnuniyetsizliği yaratabileceği gibi, sağlık sorunu olan müşteriler için ciddi sonuçlar doğurabilir. Yanlış alınan sipariş sonucunda müşteri istediği yemeğin gelmesi için beklediği süre kadar tekrar beklemek zorunda kalacaktır. Acıkmış olan bir müşteri için bu durum son derece sinir bozucu olabilir. Bu durumda müşterinin hoş görüsünü korumak pek mümkün olmayabilir. Ayrıca, müşterinin seçimi tersine ve gözle görülemeyecek halde olan sipariş hataları da sağlıkla ilgili, problemler yaratabilir. Kesinlikle tuz kullanması yasak olan bir müşteriye tuzlu yemek gitmesi halinde, müşteri tadına bakmadan yanlış sipariş olduğunu anlayamayacaktır. Sonuç olarak yabancı dil konusunda yeterli özelliğe sahip olmayan personel bu gibi hataların meydana gelmesini kaçınılmaz hale getirebilir.
- ❖ Güler yüz : Müşteriye karşı güler yüzlü olmak olumlu bir harekettir, ancak yetersiz yabancı dil ve sadece güler yüz, kimi zamanlar hiçbir işe yaramayacaktır. Müşterinin talebi olması halinde bu talebi doğru şekilde anlayamamak, önemli bir konu olması halinde müşteride memnuniyetsizlik oluşturabilir.
- ❖ Boş vakitler : Sipariştten servise kadar geçen sürede müşteri ile ilgilenmek, müşterinin memnuniyetini arttıracaktır. Ancak yetersiz bir yabancı dil ile müşterinin daha çok sıkılmasına neden olunabilir. Genel kanı, yeterli yabancı dili olmayan personele yabancı dil öğretmeyi çoğu müşteri istemeyecektir . Nezaket kuralları çerçevesinde yardımcı olunmaya çalışılabilir ve yapılan yanlış kullanımlar hoş görü ile karşılanabilir. Fakat bu süreklilik arz edemez. Dolayısıyla bu tür bir müşteri yararına yapılabilecek pratik için iyi derecede yabancı dil şarttır.
- ❖ Gecikme ve hatalar: Siparişlerin gecikmesi veya yanlış sipariş gelmesi halinde müşterinin yaşayacağı olumsuz durumu ortadan kaldırmak için kesinlikle müşteri ile yapılması gerek diyalog gerçekleşmezse,

hiç hoş olmayan durumlar meydana gelebilecektir. Genellikle idari yönetime şikayet ve bir daha restoranı tercih etmeme gibi durumlar ortaya çıkmaktadır. Bu personel açısından sorun yaratacak, işletme maddi kayba uğrayacaktır.

- Barlar : Otelin çeşitli bölümlerinde yer alan barlarda müşteriler, kimi zamanlar günlerinin büyük bölümünü buralarda geçirirler. Haliyle bar personeli, müşteri ile oldukça fazla karşı karşıya kalmaktadır. Bir tabirde, barmen veya barmaidlerin müşterilerin işletmede kaldıkları süre zarfında arkadaşları oldukları ve hatta sırdaşı oldukları söylenmektedir. Bu denli yakın bir ilişki ile tarif edilebilen personel-müşteri ilişkisi için gerekli olan en önemli şart çok iyi derecede bir yabancı dildir. Müşteri ile her konuda ve kapsamda konuşabilecek seviyede bir yabancı dil bar personeli için gereklidir. Yabancı dilin yanı sıra güler yüz, hızlı iletişim kurabilme yeteneği diğer bir deyişle girişkenlik, bar personeline aranması gereken diğer nitelikler olmalıdır.

– Kalifiye personelin sağlayacağı avantajlar : Bara gelen müşteri, bar hizmetlerinden faydalanırken, hoş bir zaman geçirmek isteyecektir. Çünkü sadece içecek ihtiyacı duyan müşteri tek başına veya odasında da bu ihtiyacını giderebilir. Bara gelmekteki amacı eğlenmektir. Haliyle bu durumu amaç edinen etkinliklerle müşterinin barda kaldığı süre içerisinde hoş vakit geçirmesi sağlanmalıdır. Bu kimi zaman çeşitli animasyonlar (kokteyl hazırlama) gerçekleştirmek olabileceği gibi, genellikle sohbet etmek müşterinin tercih edeceği faaliyet olacaktır. Müşteri ile sohbet etmek için günlük konuşma dili bu aşamada kesinlikle yeterli olmayacaktır. Çünkü sohbetin belirli bir konuda başlayıp bitmesi beklenemez. Aksi halde monolog veya konferans türü bir şey olacaktır. Sohbetin bir çok konu arasında geçiş yapması mümkündür, hatta spesifik konulara da girmesi muhtemeldir. Bu tür konularda diyalogu sağlıklı bir şekilde devam ettirebilmek için kesinlikle çok iyi derecede yabancı dil

bilgisi gereklidir. Konuşma konuları günlük hayat, siyasi durum, bazen de kişilerin duygusal meseleleri olabilecektir. Bir müşterinin problemi hakkında konuşuluyorsa, müşterinin kimi zaman olumlu telkinlerle rahatlatılması gerekebilir. Böyle bir durumda, ana dilde konuşulurken bile bir çok kişinin sorun yaşayacağı düşünülürse, personelin yabancı diline çok iyi hakim olması ve bu özelliğini iyi bir psikolojik yetenekle kullanması gereklidir. Bu tür nitelikteki personelin, müşterinin bu birime devamlılığı konusunda çok yarar sağlayacağı kesindir. Müşteri sonraki zamanlarda da yakalamış olduğu bu sıcak ve samimi ortamın tekrarını haklı olarak tercih edecektir. Bu da bar departmanında talebin artmasını, bunun sonucunda da hem bar personeli hem de işletme açısından maddi kazançlar sağlayacağı gibi, personel açısından işletme içerisinde kariyerinde olumlu gelişmelere yol açacaktır.

- Yeterli niteliklere sahip olmayan personelin sağlayacağı dezavantajlar : Bar personelin kalifiye olması gerekliliğinin her açıdan avantaj olduğu kesindir. Ancak gerekli niteliklere sahip olmayan personelin, işletmenin her departmanında ortak ve en önemli amaç olan müşteri memnuniyetinin, bar departmanlarında yaşanması kaçınılmaz olacaktır. Bara geliş amacı hoş vakit geçirmek, eğlenmek olan müşterinin olağan yaşamından farklı hatta durağan bir zaman geçirmesi, müşterinin bu ortamı tekrar tercih etmemesine neden olacaktır. Bunun sonucunda müşteri kendisini eğlendirecek, hoş vakit geçirmesini sağlayacak farklı arayışlar içine girmesine neden olacaktır. Doğal olarak da, işletme içerisinde bulamadığı bu ortamı işletme dışında aramaya başlayacaktır. Dolayısıyla bar personelinin, müşterinin beklentileri olan yakın ilgi, güler yüz, samimiyet, sohbet gibi etmenlere cevap verememesinin asıl nedeni yabancı dil eksikliğidir. Bu sayılan nedenlerden hiç biri tamamıyla yeterli bir yabancı dil bilgisi olmadan gerçekleştirilemez. Bunun sonucunda müşteri devamlılığı sağlanamayacak, bar departmanı, müşteri tarafından tercih edilmeyen bir birim haline gelecektir. Müşteriye yeterli ilgiliyi gösteremeyen, müşterinin beklentilerine gerektiği şekilde cevap veremeyen bar personeli, müşteriyi kaybetmekle, hem kendisi hem de

işletme açısından maddi kayıp sağlayacağı gibi, personel açısından işletme içersinde olumsuz izlenim alması gibi gelişmelere yol açacaktır.





## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **4. YAPILAN ANKET DOĞRULTUSUNDA İSTATİSTİKSEL ANALİZLER**

#### **4.1. Verilerin Değerlendirilmesi**

Bu bölümde, yapılan anket formunun tanıtılması, elde edilen verilerin tablolaştırılması ve grafiklerle gösterimi ile önem arz eden sonuçların yorumlanması gibi çalışmalar yapılmıştır. Muğla ilçelerindeki 5 otelde uygulanan anket, 17 soru içermektedir ve bir örneği ek-1 de sunulmuştur. IBER Otelde 116 kişi, MAGIC LIFE Otelinde 83 kişi, HOTEL CARIA da, 62 kişi, THERME MARIS HOTEL de 20 kişi ve CLUB ALDIANA da 31 kişi olmak üzere, toplam 312 kişi üzerinde bu anket uygulanmıştır. Soruların genel değerlendirmesinin sonunda, önem arz eden sorulara verilen cevaplara ilişkin güven aralıkları hesaplanmıştır.

Müşterilerinin çoğunlukla yabancı ülkelere geldiği ve Turizm Bakanlığının sınıflandırma kurallarına göre bu otellerin 5 yıldızlı veya 1. sınıf tatil köyü olduğu dikkate alınır, bu anket sonuçlarından ilgili konularda tüm oteller için genelleme yapılabilir.

**1.Soru:** işletmelerde çalışan personelin yaş dağılımları incelenmiştir.

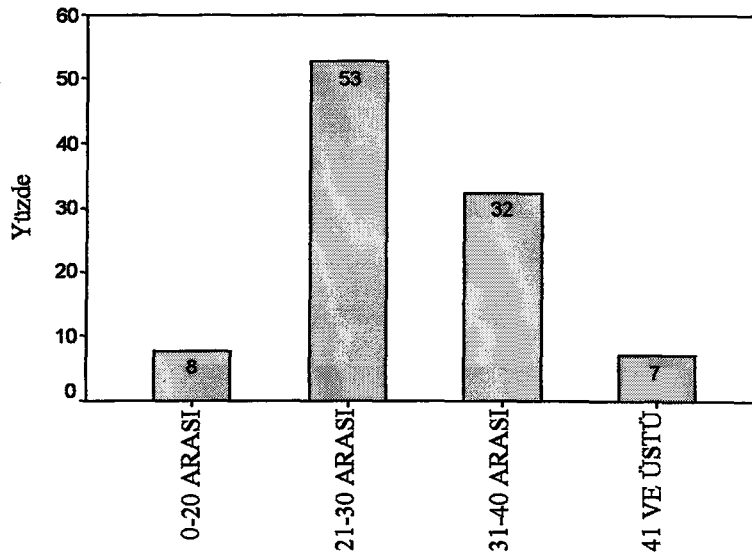
**Tablo 4.1.1: Genel yaş dağılımları**

Şıklar	Veri	Yüzde
(0)- CEVAPSIZ	3	1,0
(1)- 0-20 ARASI	24	7,7
(2)- 21-30 ARASI	163	52,2
(3)- 31-40 ARASI	100	32,1
(4)- 41 VE ÜSTÜ	22	7,1
TOPLAM	312	100,0

**Tablo 4.1.2: Otel bazında, yaş dağılımları**

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(0)	1	0,9	0	0,0	1	1,6	0	0,0	1	3,2
(1)	5	4,3	8	9,6	2	3,2	3	15,0	6	19,4
(2)	55	47,4	46	55,4	35	56,5	6	30,0	21	67,7
(3)	46	39,7	24	28,9	19	30,6	8	40,0	3	9,7
(4)	9	7,8	5	6,0	5	8,1	3	15,0	0	0,0
TOPLAM	116	100,0	83	100,0	62	100,0	20	100,0	31	100,0

Genel değerlendirmeden çıkan sonuca göre, işletmelerde çalışan personelin, en fazla % 52'lik bir oranla 21-30 yaş arasında, en az da % 7.1'lik oranla 41 yaş üzeri olduğu gözlemlenmiştir. Genç nüfus olarak kabul edebileceğimiz 21-30 yaş arası işgücü oranı tüm personelin yarısından fazladır.



**Şekil 4.1.1: Genel Yaş Dağılımları Grafiği**

**2.Soru:** işletmelerde çalışan personelin cinsiyet dağılımları incelenmiştir.

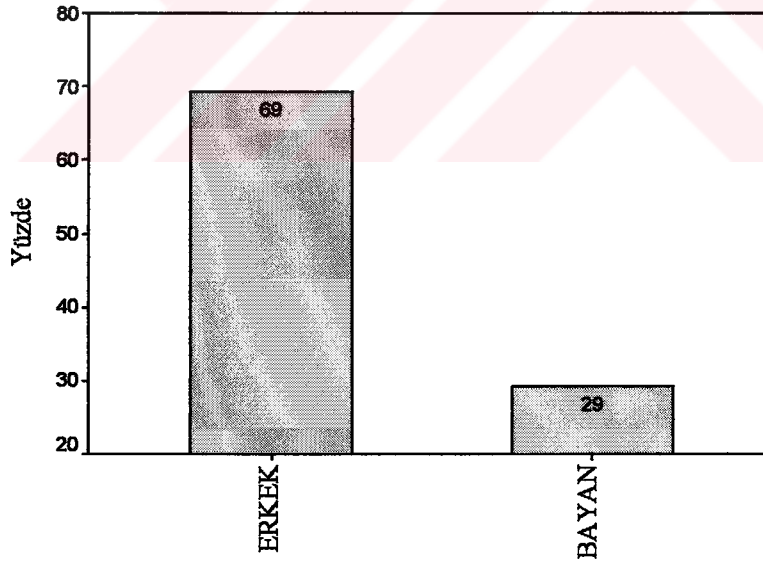
**Tablo 4.1.3:** Genel cinsiyet dağılımları

Şıklar	Veri	Yüzde
(0)- CEVAPSIZ	5	1,6
(1)- ERKEK	216	69,2
(2)- BAYAN	91	29,2
TOPLAM	312	100,0

**Tablo 4.1.4:** Otel bazında, cinsiyet dağılımları

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(0)	4	3,4	1	1,2	0	0	0	0	0	0
(1)	81	69,8	62	74,7	42	67,7	8	40,0	23	74,2
(2)	31	26,7	20	24,1	20	32,3	12	60,0	8	25,8
TOPLAM	116	100,0	83	100,0	62	100,0	20	100,0	31	100,0

Genel değerlendirmeden çıkan sonuca göre, işletmelerde çalışan personelin, % 69 gibi bir oranını erkek personel geri kalanını ise bayan personel oluşturmaktadır.



**Şekil 4.1.2:** Genel Cinsiyet Dağılımları Grafiği

**3.Soru:** işletmelerde çalışan personelin eğitim durumu dağılımları incelenmiştir.

**Tablo 4.1.5:** Genel eğitim durumu dağılımları

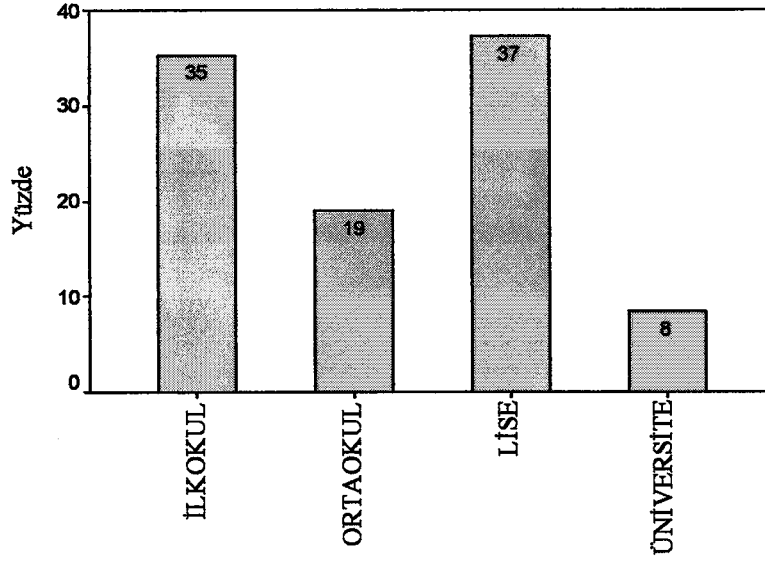
Şıklar	Veri	Yüzde
(0)- CEVAPSIZ	1	,3
(1)- İLKOKUL	110	35,3
(2)- ORTAOKUL	59	18,9
(3)- LİSE	116	37,2
(4)- ÜNİVERSİTE	26	8,3
TOPLAM	312	100,0

**Tablo 4.1.6:** Otel bazında, eğitim durumu dağılımları

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(0)	1	,9	0	0	0	0	0	0	0	0
(1)	33	28,4	37	44,6	26	41,9	8	40,0	6	19,4
(2)	23	19,8	11	13,3	15	24,2	5	25,0	5	16,1
(3)	46	39,7	30	36,1	16	25,8	5	25,0	19	61,3
(4)	13	11,2	5	6,0	5	8,1	2	10,0	1	3,2
TOPLAM	116	100,0	83	100,0	62	100,0	20	100,0	31	100,0

Genel değerlendirmeden çıkan sonuca göre, işletmelerde çalışan personelin, % 37 oranında lise, % 35 oranında ilkokul, % 18 ile ortaokul ve %8 ile üniversite mezunu olduğu görülmektedir. üniversite eğitimi almış personelin azlığı dikkat çekmektedir.

Cevapların şıklara homojen dağılıp dağılmadığı testi ki-kare ile yapılmış ve test sonucunda şıkları seçmede homojenlik olmadığı saptanmıştır ( $\chi^2=71,161$   $p=0,0<0,05$ ). Bu nedenle, örnekleme alınan tesislerle benzer özelliği taşıyan turistik konaklama tesislerinde çalışan ilkokul, ortaokul, lise ve üniversite mezunlarının oranlarının eşit olmadığı kararına ulaşılmıştır.



Şekil 4.1.3: Genel Eğitim Durumu Dağılımları Grafiği



**4.Soru:** Personelin yurt dışında kalıp kalmadığı, eğer kaldıysa bunun yabancı dil bilgisine etkisinin olup olmasının dağılımları incelenmiştir.

**Tablo 4.1.7-a:** Personelin, yurt dışında kalma dağılımları

Yurt dışında kalma		
Şıklar	Veri	Yüzde
CEVAPSIZ	8	2,6
EVET	32	10,3
HAYIR	272	87,2
TOPLAM	312	100,0

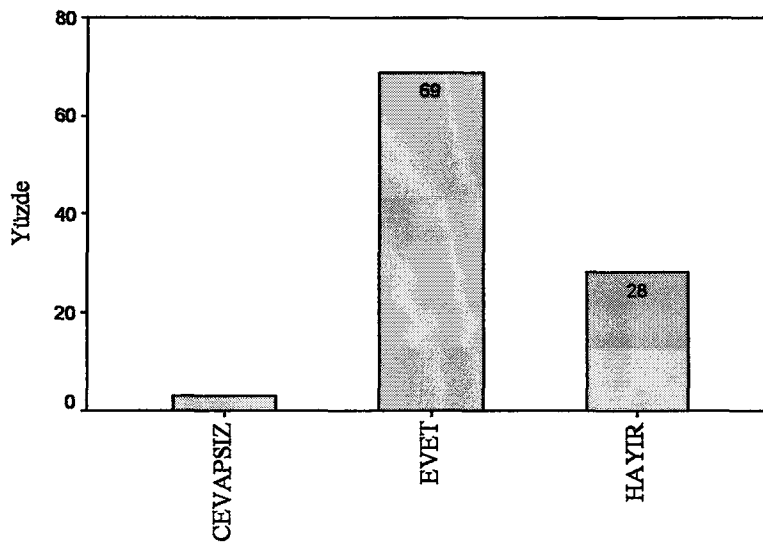
**Tablo 4.1.7-b:** Yurt dışında kalmanın yabancı dile etkisi

Yurt dışında kalmanın yabancı dile etkisi		
Şıklar	Veri	Yüzde
(0)- CEVAPSIZ	1	3,1
(1)- EVET	22	68,8
(2)- HAYIR	9	28,1
TOPLAM	32	100,0

**Tablo 4.1.8:** Otel bazında, personelin yurt dışında kalmalarının yabancı dile etkisinin dağılımları

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(0)	0	0	1	25,0	0	0	0	0	0	0
(1)	15	78,9	2	50,0	3	60,0	1	33,3	1	100,0
(2)	4	21,1	1	25,0	2	40,0	2	66,7	0	0
TOPLAM	19	100,0	4	100,0	5	100,0	3	100,0	1	100,0

Genel değerlendirmeden çıkan sonuca göre, işletmelerde çalışan personelin, % 32' si yurt dışında kalmış, ve bunlardan da % 68'i yurt dışında kalmanın yabancı diline etkisi olduğunu söylemiştir. Yurt dışında yabancı dil öğrenmek amacıyla belirli süre kalmak, yabancı dilin gelişimi açısından çok faydalı olacaktır. Hayır cevabı veren %28'lik dilimde kişilerin, büyük ihtimalle yabancı dil öğrenme amacında saptığı düşünülebilir. Aksi takdirde olumsuz sonuç almak istisnadır.



**Şekil 4.1.4:** Yurt dışında kalmanın yabancı dile etkisi Grafiği

5.Soru: işletmelerde çalışan personelin, turizm sektörüne ne kadar zamandır hizmet ettiğinin dağılımları incelenmiştir.

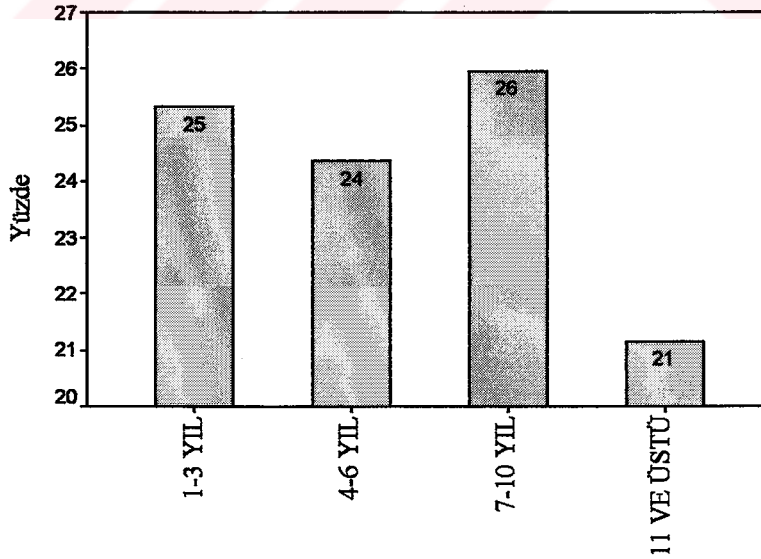
**Tablo 4.1.9:** Turizmde çalışılan sürenin dağılımları

Şıklar	Veri	Yüzde
(0)- CEVAPSIZ	10	3,2
(1)- 1-3 YIL	79	25,3
(2)- 4-6 YIL	76	24,4
(3)- 7-10 YIL	81	26,0
(4)- 11 YIL VE ÜZERİ	66	21,2
TOPLAM	312	100,0

**Tablo 4.1.10:** Otel bazında, turizmde çalışılan sürenin dağılımları

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(0)	4	3,4	0	0	1	1,6	3	15,0	2	6,5
(1)	15	12,9	22	26,5	26	41,9	4	20,0	12	38,7
(2)	26	22,4	21	25,3	12	19,4	6	30,0	11	35,5
(3)	35	30,2	28	33,7	11	17,7	4	20,0	3	9,7
(4)	36	31,0	12	14,5	12	19,4	3	15,0	3	9,7
TOPLAM	116	100,0	83	100,0	62	100,0	20	100,0	31	100,0

Genel değerlendirmeden çıkan sonuca göre, turizmde çalışılan sürenin birbirine yakın oranlarda olduğu görülmektedir.



**Şekil 4.1.5:** Turizmde Çalışılan Sürenin Dağılımları Grafiği

6.Soru: işletmelerde çalışan personelin, hangi departmanlarda çalıştığının dağılımı incelenmiştir.

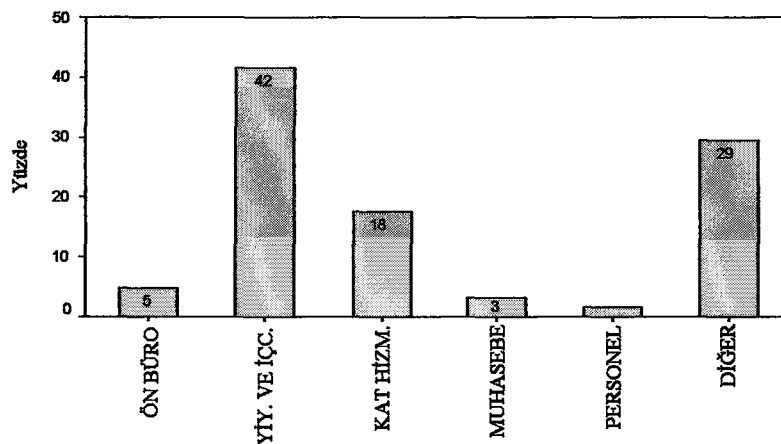
**Tablo 4.1.11: Personelin çalıştığı departmanların dağılımları**

Şıklar	Veri	Yüzde
(0)- CEVAPSIZ	5	1,6
(1)- ÖNBÜRO	15	4,8
(2)- YIYECEK-İÇECEK	130	41,7
(3)- KAT HİZMETLERİ	55	17,6
(4)- MUHASEBE	10	3,2
(5)- PERSONEL	5	1,6
(6)- DİĞER	92	29,5
TOPLAM	312	100,0

**Tablo 4.1.12: Otel bazında, personelin çalıştığı departmanların dağılımları**

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(0)	0	0	1	1,2	3	4,8	0	0	1	3,2
(1)	9	7,8	0	0	4	6,5	0	0	2	6,5
(2)	38	32,8	44	53,0	24	38,7	0	0	24	77,4
(3)	18	15,5	13	15,7	14	22,6	9	45,	1	3,2
(4)	2	1,7	4	4,8	4	6,5	0	0	0	0
(5)	0	0	4	4,8	0	0	0	0	1	3,2
(6)	49	42,2	17	20,5	13	21,0	11	55,	2	6,5
TOPLAM	116	100,0	83	100,0	62	100,0	20	100,0	31	100,0

Genel değerlendirmeden çıkan sonuca göre, toplam personelin yaklaşık % 42'si yiyecek-icecek departmanında çalışmaktadır. Buradan, işletmede müşteri ile diyalogun en fazla bu birimde olduğu sonucuna varılabilir.



**Şekil 4.1.6: Personelin Çalıştığı Departmanların Dağılımları Grafiği**



**7.Soru:** Personelin yönetim kademesinde yer alıp almadığı, eğer alıyorsa hangi kademelerde yer aldığı dağılımları incelenmiştir.

**Tablo 4.1.13-a:** Personelin, herhangi bir yönetim kademesinde yer alıp almadığının dağılımları

Yönetim kademesinde yer alıp almadığı		
Şıklar	Veri	Yüzde
CEVAPSIZ	29	9,3
EVET	57	18,3
HAYIR	226	72,4
TOPLAM	312	100,0

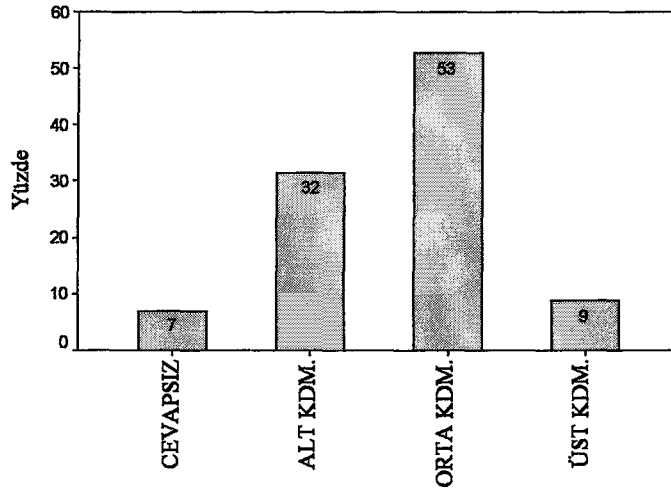
**Tablo 4.1.13-b:** Personelin, Yer aldığı yönetim kademelerinin dağılımları

Eğer alıyorsa hangi kademede yer aldığı		
Şıklar	Veri	Yüzde
(0)- CEVAPSIZ	4	7,0
(1)- ALT KDM.	18	31,6
(2)- ORTA KDM.	30	52,6
(3)- ÜST KDM.	5	8,8
TOPLAM	57	100,0

**Tablo 4.1.14:** Otel bazında, yönetim kademesinde yer alıp almadığının dağılımları

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(0)	1	8,3	2	10,0	0	0	1	33,3	0	0
(1)	2	16,7	6	30,0	6	35,3	1	33,3	3	60,0
(2)	9	75,0	11	55,0	7	41,2	1	33,3	2	40,0
(3)	0	0	1	5,0	4	23,5	0	0	0	0
TOPLAM	12	100,0	20	100,0	17	100,0	3	100,0	5	100,0

Genel değerlendirmeden çıkan sonuca göre, personelin % 18'nin yönetim kademesinde yer aldığı ve bunların da yaklaşık % 53'ünün orta kademe yönetiminde yer aldığı, yaklaşık % 8'lik bir kısmının da üst kademe yönetiminde yer aldığı görülmektedir.



**Şekil 4.1.7:** Yer Aldığı Yönetim Kademesi Dağılımları Grafiği

**8.Soru:** Personelin, herhangi bir yabancı dil bilmediği ve hangi dili ne derecede kullanabildiğinin dağılımları incelenmiştir.

**Tablo 4.1.15-a:** Personelin, yabancı dil bilgisinin dağılımları

Herhangi Bir Yabancı dil bilip bilmediği		
Şıklar	Veri	Yüzde
CEVAPSIZ	5	1,6
EVET	185	59,3
HAYIR	122	39,1
TOPLAM	312	100,0

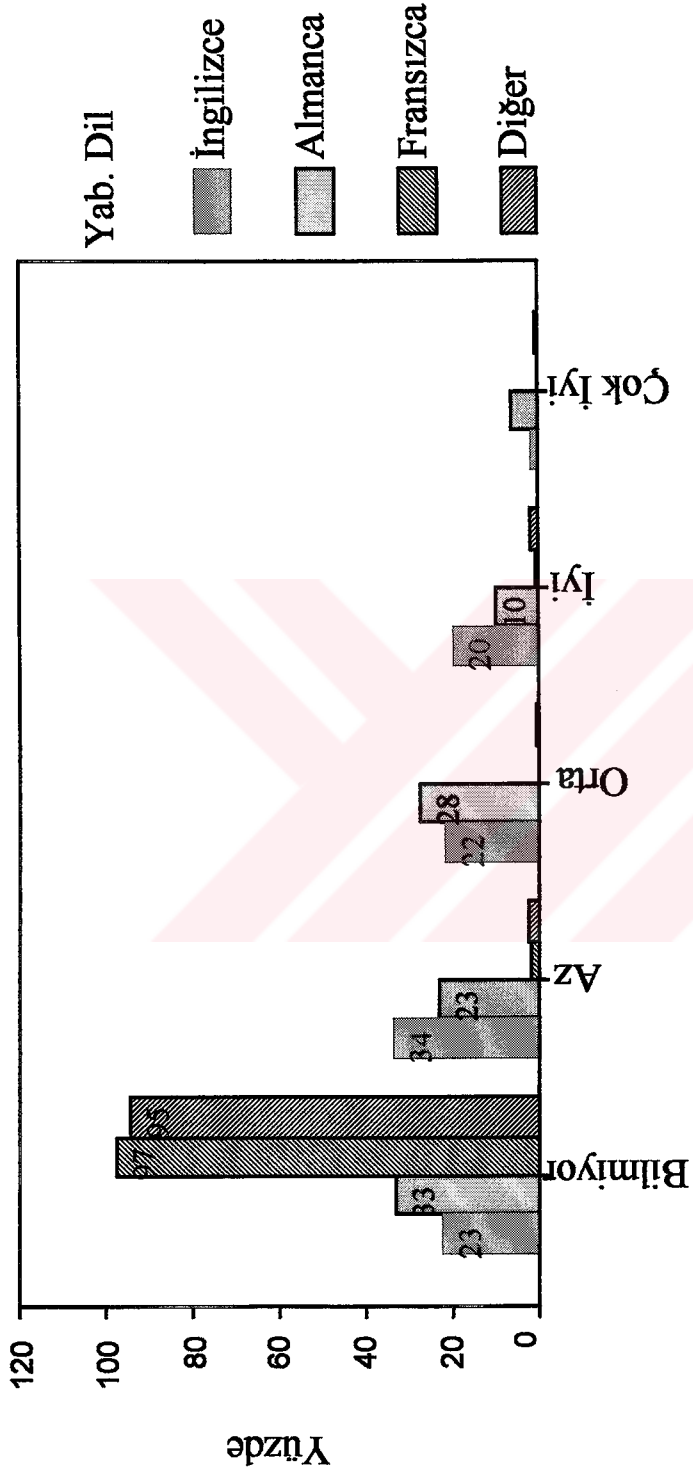
**Tablo 4.1.15-b:** Personelin, yabancı seviyesinin dağılımları

Şıklar	Yabancı Dilin Türüne Göre Seviyeler																
	İngilizce		Almanca		Fransızca		Diğer		İNG.		ALM.		FRN.		DİĞER		
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	%	Veri	%	Veri	%	Veri	%	
(0)- BİLMİYOR	42	22,7	61	33,0	180	97,3	175	94,6									
(1)- AZ	62	33,5	43	23,2	4	2,2	5	2,7									
(2)- ORTA	40	21,6	51	27,6	0	0	1	,5									
(3)- İYİ	37	20,0	19	10,3	1	,5	3	1,6									
(4)- ÇOK İYİ	4	2,2	11	5,9	0	0	1	,5									
TOPLAM	185	100,0	185	100,0	185	100,0	185	100,0									

**Tablo 4.1.16:** Otel bazında, yabancı dil seviyeleri dağılımları

Şıklar	IBER						MAGIC LIFE						H. CARIA						THERME M.O.						C. ALDINANA															
	İNG.		ALM.		FRN.		DİĞER		İNG.		ALM.		FRN.		DİĞER		İNG.		ALM.		FRN.		DİĞER		İNG.		ALM.		FRN.		DİĞER									
	Veri	%	Veri	%	Veri	%	Veri	%	Veri	%	Veri	%	Veri	%	Veri	%	Veri	%	Veri	%	Veri	%	Veri	%	Veri	%	Veri	%	Veri	%										
(0)	17	23,9	19	26,8	68	95,8	67	94,4	12	27,9	12	27,9	43	100	42	97,7	8	22,9	16	45,7	35	100	0	0	8	66,7	12	100,0	11	91,7	5	20,8	6	25,0	22	91,7	23	95,8		
(1)	18	25,4	16	22,5	2	2,8	2	2,8	15	34,9	14	32,6	0	0	1	2,3	17	48,6	5	14,3	0	0	1	2,9	6	50,0	1	8,3	0	0	1	8,3	6	23,0	7	29,2	2	8,3	0	0
(2)	17	23,9	22	31,0	0	0	1	1,4	9	20,9	10	23,3	0	0	0	0	6	17,1	12	34,3	0	0	1	2,9	5	41,7	2	16,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(3)	19	26,8	9	12,7	1	1,4	0	0	7	16,3	5	11,6	0	0	0	0	3	8,6	1	2,9	0	0	1	2,9	1	8,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(4)	0	0	5	7,0	0	0	1	1,4	0	0	2	4,7	0	0	0	0	1	2,9	1	2,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Top.	71	100,0	71	100,0	71	100,0	71	100,0	43	100,0	43	100,0	43	100,0	43	100,0	35	100,0	35	100,0	35	100,0	35	100,0	12	100,0	12	100,0	12	100,0	12	100,0	24	100,0	24	100,0	24	100,0		

Genel değerlendirmeden çıkan sonuca göre, personelin % 59' nun herhangi bir yabancı dili bildiği, % 39 oranında ise yabancı dil bilmeyen personel olduğu görülmektedir. bildikleri yabancı dilin İngilizce ve Almanca üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. İstenilen seviye olan çok iyi derecede yabancı dil bilgisi, işletmelerde çok az kişi tarafından bilinmektedir. Yabancı dil bilgileri orta ve az seviyelerde olanlar çoğunluktadır



Şekil 4.1.8: Personelin Sahip Olduğu

Yabancı Dil Seviyeleri Grafiği

**9.Soru:** İşletmelerde çalışan personelin, eğer yabancı dil biliyorlarsa bildikleri yabancı dilin, görevlerini eksiksiz yapmaları için yeterli olup olmadığının dağılımları incelenmiştir.

**Tablo 4.1.17:** Personelin yabancı dil bilgisi yeterliliğinin dağılımları

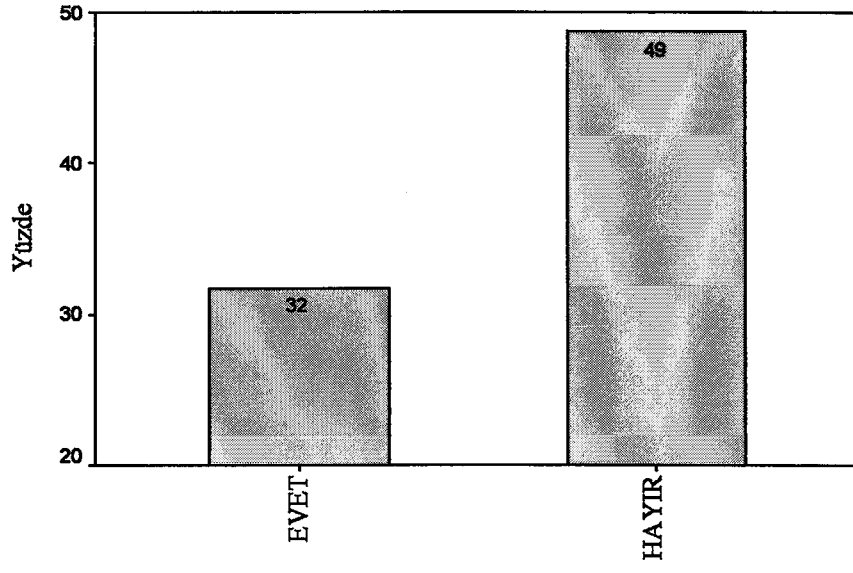
Şıklar	Veri	Yüzde
(0)- CEVAPSIZ	61	19,6
(1)- EVET	99	31,7
(2)- HAYIR	152	48,7
TOPLAM	312	100,0

**Tablo 4.1.18:** Otel bazında, personelin yabancı dil bilgisi yeterliliğinin dağılımları

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(0)	18	15,5	24	28,9	14	22,6	0	0	5	16,1
(1)	47	40,5	17	20,5	17	27,4	5	25,0	13	41,9
(2)	51	44,0	42	50,6	31	50,0	15	75,0	13	41,9
TOPLAM	116	100,0	83	100,0	62	100,0	20	100,0	31	100,0

Genel değerlendirmeden çıkan sonuca göre, bir önceki sorudan da çıkartılan sonuçla bağlantılı olarak, yabancı dil düzeyleri orta olduğundan, personelin % 48'i bildikleri yabancı dilin görevlerini yapmaları için yeterli olmadığını düşünmektedir.

Cevapların şıklara homojen dağılıp dağılmadığı testi ki-kare ile yapılmış ve test sonucunda şıkları seçmede homojenlik olmadığı saptanmıştır ( $\chi^2=11,191$  p=0,001<0,05). Bu nedenle, örnekleme alınan tesislerle benzer özelliği taşıyan turistik konaklama tesislerinde çalışan personelin bildikleri yabancı dilin görevlerini eksiksiz yapabilmede yeterli olup olmadığına ait cevapların oranlarının eşit olmadığına kararına ulaşılmıştır.



Şekil 4.1.9: Görevi Eksiksiz Yapabilmek İçin Yabancı Dile Sahip Olma



**10.Soru:** Personelin işletme dışında bir yabancı dil hazırlık programına katılıp katılmamasının dağılımları incelenmiştir.

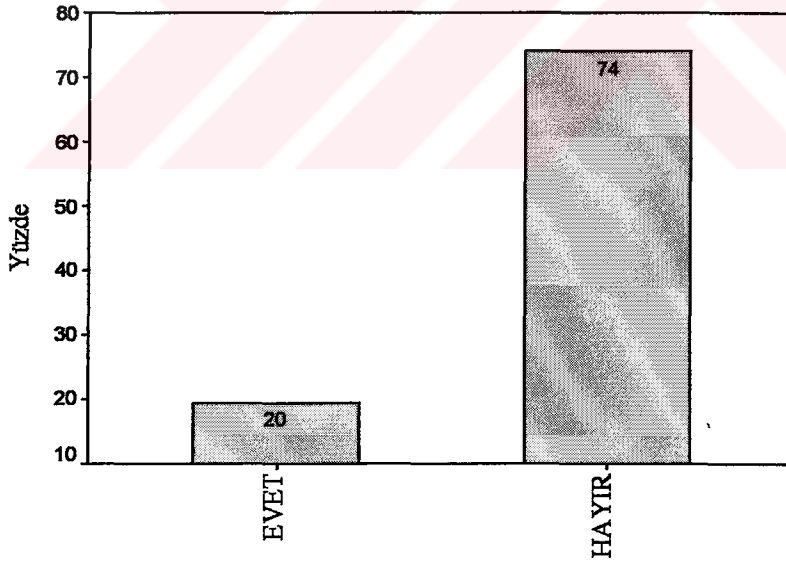
**Tablo 4.1.19:** Personelin işletme dışında yabancı dil kursuna katılımının dağılımları

Şıklar	Veri	Yüzde
(0)- CEVAPSIZ	20	6,4
(1)- EVET	61	19,6
(2)- HAYIR	231	74,0
TOPLAM	312	100,0

**Tablo 4.1.20:** Otel bazında, personelin işletme dışında yabancı dil kursuna katılımının dağılımları

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(0)	5	4,3	8	9,6	3	4,8	1	5,0	3	9,7
(1)	24	20,7	11	13,3	10	16,1	2	10,0	14	45,2
(2)	87	75,0	64	77,1	49	79,0	17	85,0	14	45,2
TOPLAM	116	100,0	83	100,0	62	100,0	20	100,0	31	100,0

Genel değerlendirmeden, personelin yaklaşık % 20'sinin işletme dışında bir hazır kursa katıldığı görülmektedir



**Şekil 4.1.10:** İşletme Dışında Yabancı Dil Kursuna Katılma Grafi

**11.Soru:** Personelin işletme içinde yabancı dilini geliştirmek amacıyla bir yabancı dil eğitim programına katılıp katılmamasının dağılımları incelenmiştir.

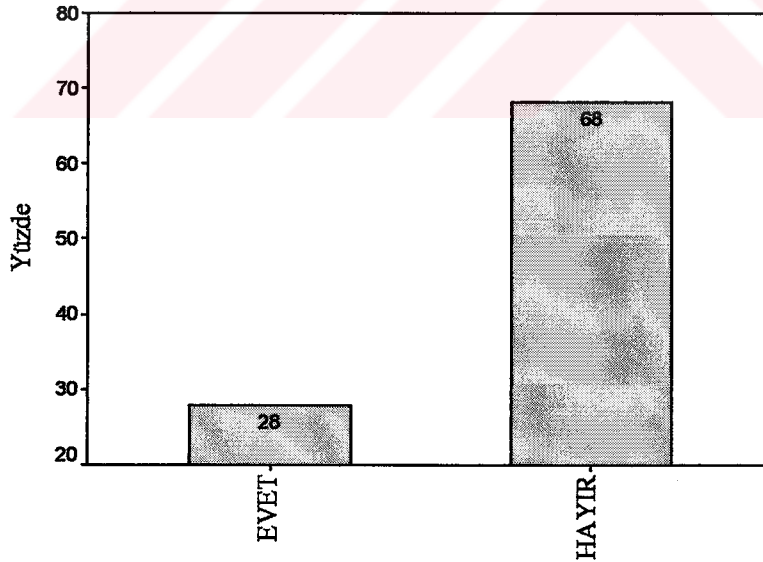
**Tablo 4.1.21:** Personelin işletmede yabancı dil kursu alıp almamasının dağılımları

Şıklar	Veri	Yüzde
(0)- CEVAPSIZ	12	3,8
(1)- EVET	87	27,9
(2)- HAYIR	213	68,3
TOPLAM	312	100,0

**Tablo 4.1.22:** Otel bazında, personelin işletmede yabancı dil kursu alıp almamasının dağılımları

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(0)	7	6,0	3	3,6	1	1,6	0	0	1	3,2
(1)	47	40,5	8	9,6	4	6,5	1	5,0	27	87,1
(2)	62	53,4	72	86,7	57	91,9	19	95,0	3	9,7
TOPLAM	116	100,0	83	100,0	62	100,0	20	100,0	31	100,0

Genel değerlendirmeden, personelin yaklaşık % 28'inin işletme içinde bir eğitime katıldığı görülmektedir



**Şekil 4.1.11:** İşletme İçinde Yabancı Dil Kursuna Katılma Graf

**12.Soru:** Personelin, yabancı dilini geliştirmek amacıyla katıldığı eğitim etkinliklerinin dağılımları incelenmiştir. Birden fazla işaretleme yapılmıştır.

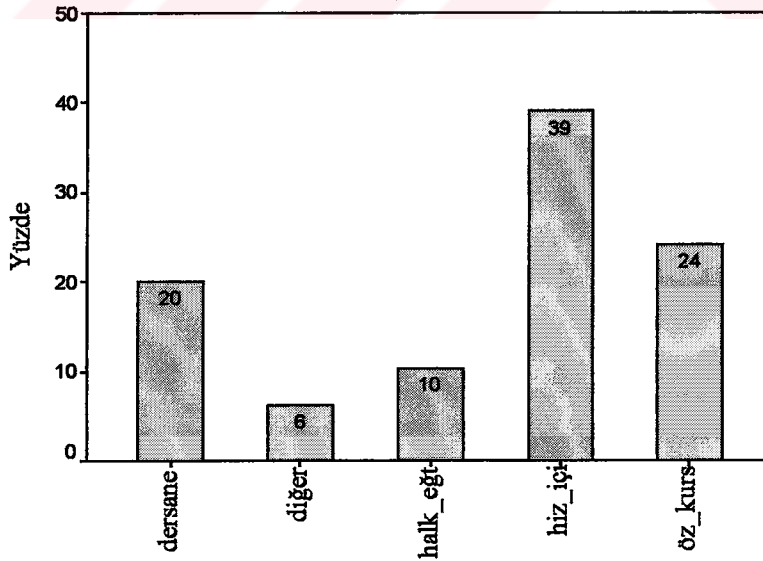
**Tablo 4.1.23:** Personelin katıldığı eğitim etkinlikleri (312 kişide)

Şıklar	Veri	Yüzde
(1)- ÖZEL KURLAR	42	24,0
(2)- HİZMET İÇİ EĞİTİM KURLARI	68	39,0
(3)- HALK EĞİTİM MERKEZİ KURLARI	18	10,0
(4)- DERSANE VEYA DİL KURLARI	35	20,0
(5)- DİĞER	11	6,0

**Tablo 4.1.24:** Otel bazında, personelin katıldığı eğitim etkinlikleri (312 kişide)

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(1)	20	17,2	7	8,4	6	9,7	4	20,0	5	16,1
(2)	32	27,6	12	14,5	3	4,8	2	10,0	19	61,3
(3)	5	4,3	2	2,4	2	3,2	3	15,0	6	19,4
(4)	22	19,0	5	6,0	2	3,2	3	15,0	3	9,7
(5)	2	1,7	5	6,0	1	1,6	0	0	3	9,7

Genel değerlendirmeden, hizmet içi eğitime katılımın en fazla olduğu görülmektedir. otel bazında IBER otelde hizmet içi eğitim kursuna katılanların 32 kişi olduğu gözlemlenmiştir. İşletme içerisinde düzenlenecek kursların personelin kolay adapte olacağı düşünülürse daha verimli olacağı kesindir.



**Şekil 4.1.12.** Katılınılan Eğitim Etkinlikleri Grafiği



13.Soru: Personelin iş ortamında, yabancı dile hangi açıdan ihtiyaç duyduğunun dağılımları incelenmiştir.

**Tablo 4.1.25:** Personelin iş ortamında yabancı dile ihtiyaç duyma şeklinin dağılımları

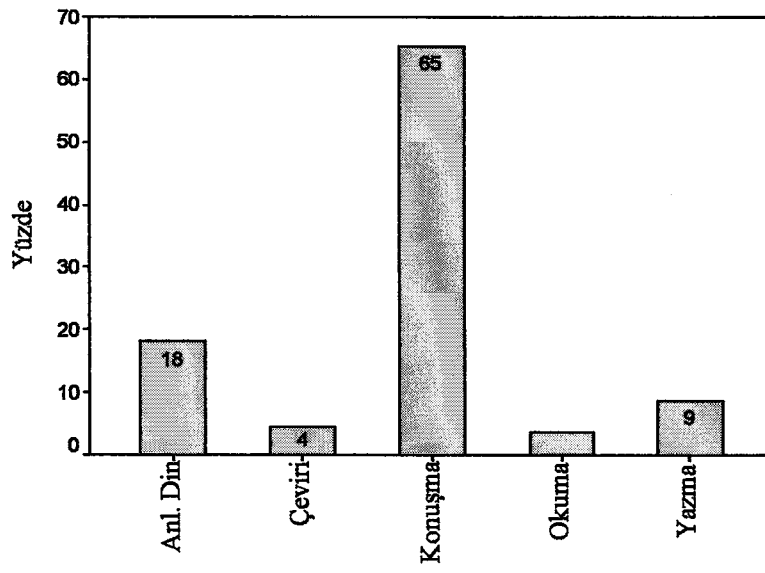
Şıklar	Veri	Yüzde
(1)- OKUMA	13	3,0
(2)- YAZMA	32	9,0
(3)- KONUŞMA	239	65,0
(4)- ÇEVİRİ	16	4,0
(5)- ANLAMA DİNLEME	66	18,0

**Tablo 4.1.26:** Otel bazında, iş ortamında yabancı dile ihtiyaç duyma şeklinin dağılımları

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(1)	6	5,2	2	2,4	4	6,5	0	0	1	3,2
(2)	8	6,9	10	12,0	13	21,0	1	5,0	0	0
(3)	84	72,4	63	75,9	51	82,3	16	80,0	25	80,6
(4)	6	5,2	6	7,2	3	4,8	0	0	1	3,2
(5)	34	29,3	11	13,3	8	12,9	5	25,0	8	25,8

Genel değerlendirmeden çıkan sonuç, işletmede çalışan personelin büyük oranda yabancı dile konuşmada ihtiyaç duyduğu görülmektedir.

Cevapların şıklara homojen dağılıp dağılmadığı testi ki-kare ile yapılmış ve test sonucunda şıkları seçmede homojenlik olmadığı saptanmıştır ( $\chi^2=31,772$   $p=0,0<0,05$ ). Bu nedenle, örnekleme alınan tesislerle benzer özelliği taşıyan turistik konaklama tesislerinde çalışan personelin yabancı dilin ihtiyaç duyulan kullanım şekline ait oranlarının eşit olmadığı kararına ulaşılmıştır.



Şekil 4.1.13: İhtiyaç Duyulan Yabancı Dil Kullanım Şekli Graf



**14.Soru:** Personelin herhangi bir yabancı dil kursuna katılıp yabancı dil öğrenme isteğinin dağılımları incelenmiştir.

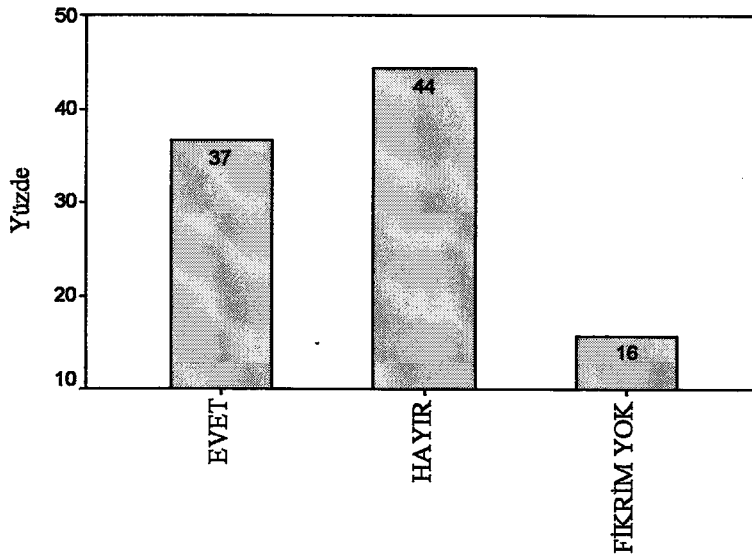
**Tablo 4.1.27:** Personelin yabancı dil kursuna katılma dağılımları

Şıklar	Veri	Yüzde
(1)- CEVAPSIZ	11	3,5
(2)- EVET	114	36,5
(3)- HAYIR	138	44,2
(4)- FİKRİM YOK	49	15,7
TOPLAM	312	100,0

**Tablo 4.1.28:** Otel bazında, personelin yabancı dil kursuna katılma dağılımları

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(1)	4	3,4	5	6,0	1	1,6	0	0	1	3,2
(2)	45	38,8	21	25,3	15	24,2	7	35,0	26	83,9
(3)	48	41,4	44	53,0	32	51,6	10	50,0	4	12,9
(4)	19	16,4	13	15,7	14	22,6	3	15,0	0	0
TOPLAM	116	100,0	83	100,0	62	100,0	20	100,0	31	100,0

Genel değerlendirmeden çıkan sonuca göre, işletmede çalışan personelin % 44'lük bir kısmı, herhangi bir kursa katılma ve yabancı dil öğrenme konusunda olumsuz eğilim göstermiştir.



**Şekil 4.1.14:** Yabancı Dil Kursuna Katılma Dağılımları Grafiği

**15.Soru:** Personelin turizm kesiminde çalıştığı süre boyunca yabancı dilinde bir gelişme olup olmadığının dağılımları incelenmiştir.

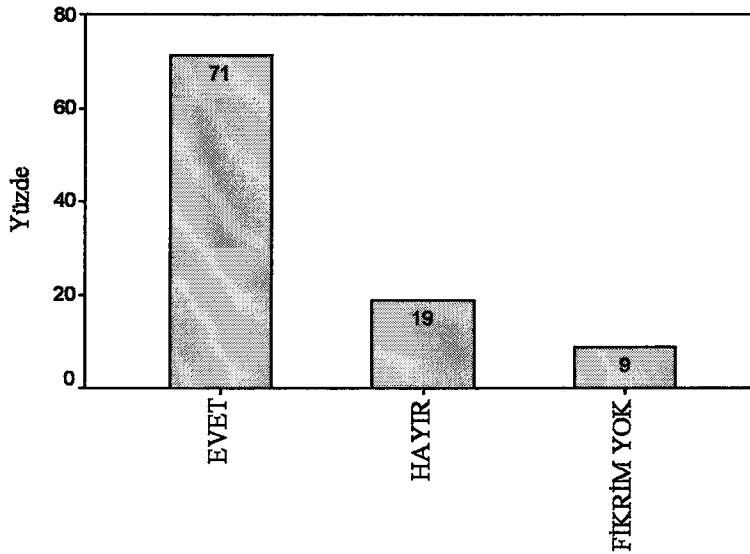
**Tablo 4.1.29:** Çalışılan süreye göre yabancı dil bilgisindeki gelişmenin dağılımları

Şıklar	Veri	Yüzde
(1)- CEVAPSIZ	5	1,6
(2)- EVET	222	71,2
(3)- HAYIR	58	18,6
(4)- FİKRİM YOK	27	8,7
TOPLAM	312	100,0

**Tablo 4.1.30:** Otel bazında, çalışılan süreye göre yabancı dil bilgisindeki gelişmenin dağılımları

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(1)	2	1,7	1	1,2	0	0	0	0	2	6,5
(2)	82	70,7	61	73,5	45	72,6	15	75,0	19	61,3
(3)	21	18,1	18	21,7	14	22,6	4	20,0	1	3,2
(4)	11	9,5	3	3,6	3	4,8	1	5,0	9	29,0
TOPLAM	116	100,0	83	100,0	62	100,0	20	100,0	31	100,0

Genel değerlendirmeden çıkan sonuca göre, işletmede çalışan personelin yaklaşık olarak % 71'lik bir kısmı, turizm sektöründe çalıştığı süre zarfında yabancı dilinde bir gelişme olduğunu belirtmiştir.



**Şekil 4.1.15:** Çalışılan Sürenin Yabancı Dil Gelişimine Etkisi Gra

**16.Soru:** Personelin müşteri ile diyaloga girmesiyle yabancı dilindeki gelişmenin dağılımları incelenmiştir.

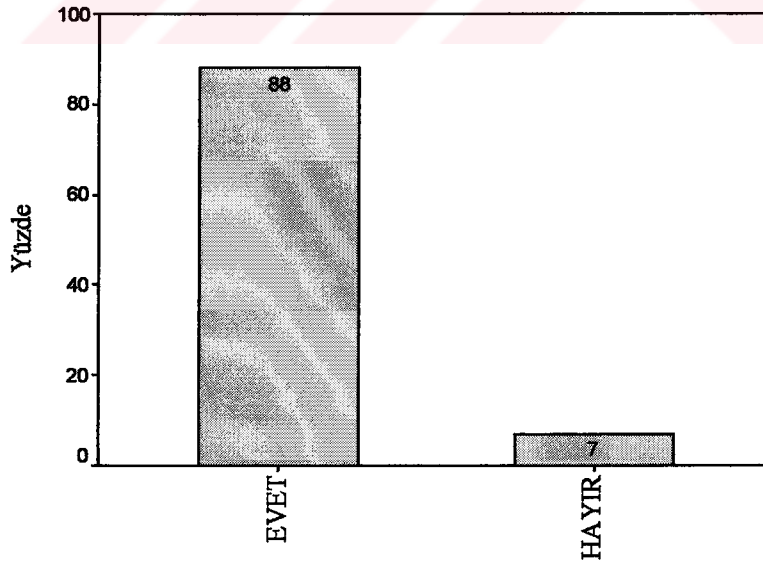
**Tablo 4.1.31:** Müşteri ile diyaloga göre yabancı dil bilgisindeki gelişmenin dağılımları

Şıklar	Veri	Yüzde
(1)- CEVAPSIZ	15	4,8
(2)- EVET	275	88,1
(3)- HAYIR	22	7,1
TOPLAM	312	100,0

**Tablo 4.1.32:** Otel bazında, müşteri ile diyaloga göre yabancı dil bilgisindeki gelişmenin dağılımları

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(1)	1	,9	2	2,4	0	0	1	5,0	11	35,5
(2)	100	86,2	78	94,0	60	96,8	19	95,0	18	58,1
(3)	15	12,9	3	3,6	2	3,2	0	0	2	6,5
TOPLAM	116	100,0	83	100,0	62	100,0	20	100,0	31	100,0

Genel değerlendirmeden çıkan sonuca göre, işletmede çalışan personelin yaklaşık olarak % 88'lik bir kısmı, müşteri ile diyaloga girmenin yabancı dil bilgilerini olumlu yönde geliştirdiği yönünde fikir belirtmişlerdir.



**Şekil 4.1.16:** Müşteri ile Diyalogun Yabancı Dile Etkisinin Gr

**17.Soru:** Personelin çalıştığı işyerinde en çok hangi yabancı dil bilgisine ihtiyaç duyduğunun dağılımları incelenmiştir.

**Tablo 4.1.33:** Personelin ihtiyaç duyduğu yabancı dil bilgisi dağılımları

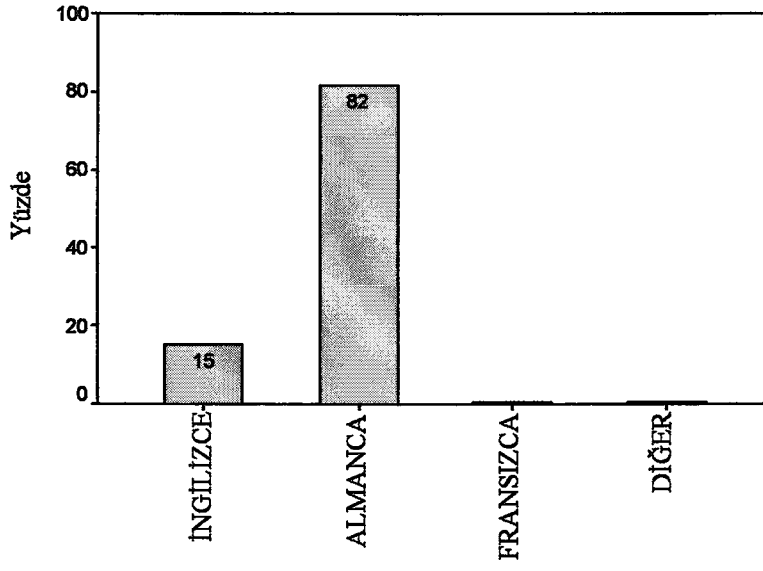
Şıklar	Veri	Yüzde
(1)- CEVAPSIZ	7	2,2
(2)- İNGİLİZCE	48	15,4
(3)- ALMANCA	255	81,7
(4)- FRANSIZCA	1	,3
(5)- DİĞER	1	,3
TOPLAM	312	100,0

**Tablo 4.1.34:** Otel Bazında, personelin ihtiyaç duyduğu yabancı dil bilgisi dağılımları

Şıklar	IBER		MAGIC LIFE		H. CARIA		THERME M.O.		C. ALDINANA	
	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde	Veri	Yüzde
(1)	1	,9	3	3,6	2	3,2	0	0	1	3,2
(2)	10	8,6	9	10,8	21	33,9	8	40,0	0	0
(3)	105	90,5	71	85,5	38	61,3	12	60,0	29	93,5
(4)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3,2
(5)	0	0	0	0	1	1,6	0	0	0	0
TOPLAM	116	100,0	83	100,0	62	100,0	20	100,0	31	100,0

Genel değerlendirmeden çıkan sonuca göre, işletmede çalışan personelin yaklaşık olarak % 81'lik bir kısmı Almanca, % 15'lik bir kısmı İngilizce dillerine ihtiyaç duymaktadır. Almanca diline duyulan ihtiyacın fazla olması, bu işletmelere olan talebin çoğunlukla Almanca'nın konuşulduğu ülkelerden olduğu sonucunu doğurur.

Cevapların şıklara homojen dağılıp dağılmadığı testi ki-kare ile yapılmış ve test sonucunda şıkları seçmede homojenlik olmadığı saptanmıştır ( $\chi^2=578,030$   $p=0,0<0,05$ ). Bu nedenle, örnekleme alınan tesislerle benzer özelliği taşıyan turistik konaklama tesislerinde çalışan personelin en çok hangi yabancı dile ihtiyaç duyduğuna ait oranların eşit olmadığı kararına ulaşılmıştır.



Şekil 4.1.17: İhtiyaç Duyulan Yabancı Dil Türü Grafiği



## Güven Aralıkları

“Bir yığından çekilmiş örnek yardımıyla yığın ölçüleri hakkında tahmin yapmak daha kolaydır. Bu tahminler belirli bir yanılma payı ile yapılır. Orana ilişkin güven aralığı;

$$\Pi = p \pm z \sigma_p \quad (\Pi: \text{Yığın oranı, } p: \text{Örneğin oran, } \sigma_p: \text{Oranın standart hatası})$$

$$\sigma_p = \sqrt{\frac{p \cdot q}{n}} \quad \text{Oranın Standart Hatası “ (Dilek, 1999)}$$

**Tablo 4.1.35: Orana İlişkin Güven Aralıkları**

Veriler	Oran %	Güven Aralıkları (% 95 için)	
		Alt Sınır %	Üst Sınır %
Yaş Dağılımları, 21-30 arası,	52	46	57
Cinsiyet dağılımı, erkek,	69	63	74
İlkokul mezunu oranı,	35	29	40
Ortaokul mezunu oranı,	19	14	23
Lise mezunu oranı,	37	31	42
Üniversite mezunu oranı,	8	4	11
Yönetim kademesinde yer alma,	18	13	22
Yönetim kademesinde yer alıp İngilizce bilenler	43	37	48
Yönetim kademesinde yer alıp İngilizce bilmeyenler	13	9	16
En az bir yabancı dil bilenler,	59	53	64
Bilinen yabancı dilin yeterliliği,	32	26	37
Yabancı dilin konuşma becerisine ihtiyaç,	65	59	70
Çalışılan sürenin yabancı dil gelişimine etkisi,	71	65	76
Müşteri ile girilen diyalogun yabancı dil gelişimine etkisi,	88	84	91

5 otelin 312 çalışanı üzerinde yapılan bu anket sonucuna göre, bazı sorular için hesaplanmış güven aralıkları yukarıdadır. Buna göre, yığın hakkındaki ilgili oranlar (benzer özellikteki tüm konaklama işletmeleri personeli için) % 95 güvenle bu alt ve üst sınırlar arasındadır.



## 4.2. Hipotez Testleri

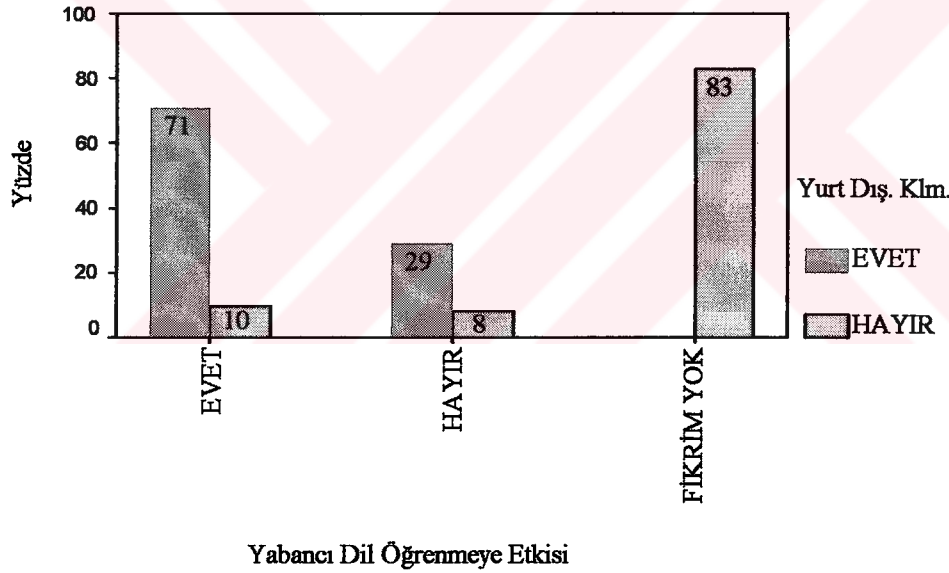
Anket üzerinde yapılan genel değerlendirmelerden sonra, birbirleriyle alakalı olan konuları kapsayan sorular arasında bir etkileşim olup olmadığının araştırılmasında ki-kare testi uygulanmıştır. İlişkiler % 95 güvenilirlik düzeyi ile ( $\alpha = 0,05$ ) belirlenmiştir. Ki-kare testi için, ankete verilen cevaplardan gözlenen değerler ve oranların da yer aldığı çapraz tablolar oluşturulmuştur. (Hipotez testlerinde cevapsızlar değerlendirmeye alınmamıştır).



**TABLO 4.2.1-** Yapılan anket sonuçlarına göre, yurt dışında kalmanın yabancı dil öğrenmeye etkisinin dağılımları.

Yurt Dışında Kalma / Yabancı Dil Öğrenme		Yabancı Dil Öğrenmeye Etkisi						Toplam	
		Evet		Hayır		Fikrim Yok			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Yurt Dışında Kalma	Evet	22	71,0	9	29,0	0	0,0	31	100,0
	Hayır	6	9,5	5	7,9	52	82,5	63	100,0
Toplam		28	14,9	14	55,3	52	100,0	94	100,0

Tablo 4.2.1 kullanılarak yapılan ki-kare testi sonucunda, yurt dışında kalmanın yabancı dil öğrenmeye etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $\chi^2 = 58,129$ ,  $P=0,00 < 0,05$ ). Şekil 4.2.1 e bakıldığında, yurt dışında kalıp yabancı dil öğrenenlerin oranı, yurt dışında kalmayıp yabancı dil öğrenenlerin oranına göre iki katından daha fazla olduğu görülmektedir.



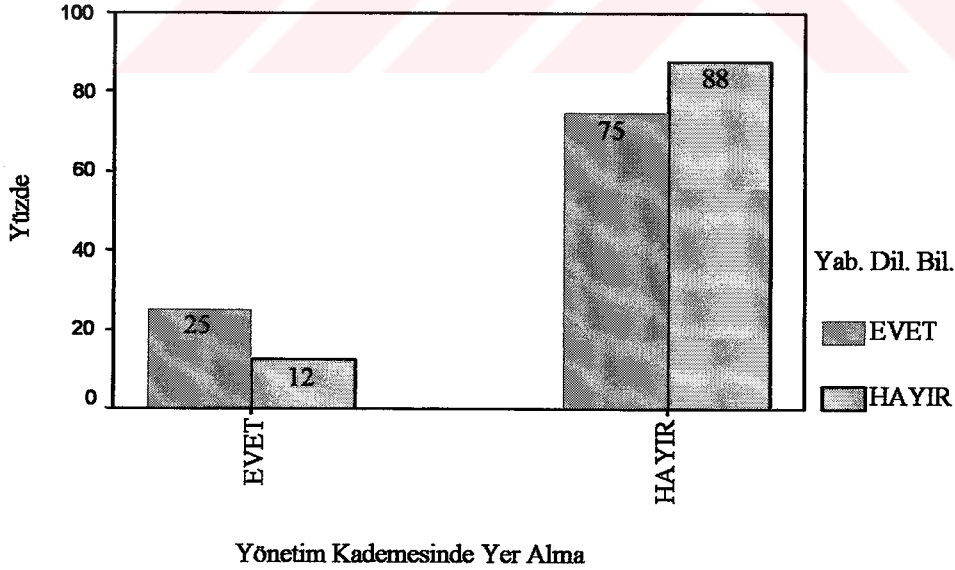
**Şekil 4.2.1:** Yurt Dışında Kalma ve Yabancı Dil Öğrenme Grafiği

**TABLO 4.2.2-** Yapılan anket sonuçlarına göre, yabancı dil bilmenin, işletmenin yönetim kademesinde yer almaya etkisinin dağılımları.

Yabancı Dil Bilme / Yönetim Kademesinde Yer Alma		Yönetim Kademesinde Yer Alma				Toplam	
		Evet		Hayır			
		n	%	n	%	n	%
Yabancı Dil Bilme	Evet	43	25,1	128	74,9	171	100,0
	Hayır	13	12,1	94	87,9	107	100,0
Toplam		56	20,1	222	79,9	278	100,0

Tablo 4.2.2 kullanılarak yapılan ki-kare testi sonucunda, yabancı dil bilmenin yönetim kademesinde yer almaya etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $\chi^2_h = 6,911$ ,  $P = 0,009 < 0,05$ ). Şekil 4.2.2 e bakıldığında, yabancı dil bilip yönetim kademesinde yer alanların oranı, yabancı dil bilmeyip yönetim kademesinde yer alanların oranına göre iki katından daha fazla olduğu görülmektedir.

Olasılıksal ilişki (Contingency Coefficient)  $r = 0,156$  ( $p = 0,009 < 0,05$ ) olduğundan, yabancı dil bilme ile yönetim kademesinde yer alma arasında anlamlı ancak zayıf bir ilişki olduğu söylenebilir.



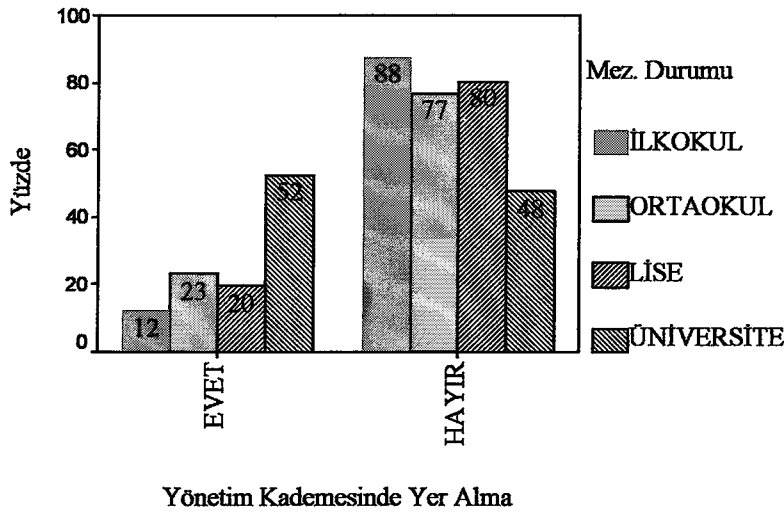
**Şekil 4.2.2:** Yabancı Dil Bilme ve Yönetim Kademesinde Yer Alma Grafiği

**TABLO 4.2.3-** Yapılan anket sonuçlarına göre, mezuniyet durumunun, işletmenin yönetim kademesinde yer almada etkisinin dağılımları.

Mezuniyet Durumu / Yönetim Kademesinde Yer Alma		Yönetim Kademesinde Yer Alma				Toplam	
		Evet		Hayır			
		n	%	n	%	n	%
Mezuniyet Durumu	İlkokul	12	12,286	86	87,8	98	100,0
	Ortaokul	13	23,243	43	76,8	56	100,0
	Lise	21	19,686	86	80,4	107	100,0
	Üniversite	11	52,410	40	47,6	21	100,0
Toplam		57	20,2225	225	79,8	282	100,0

Tablo 4.2.3 kullanılarak yapılan ki-kare testi sonucunda, mezuniyet durumunun yönetim kademesinde yer almaya etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $\chi^2=17,668$  ,  $P= 0,001 < 0,05$ ). Şekil 4.2.3 e bakıldığında, mezuniyet durumu üniversite olup yönetim kademesinde yer alanların oranı, ilkokul mezunu olup yönetim kademesinde yer alanların oranına göre dört katından daha fazla olduğu görülmektedir.

Olasılıksal ilişki (Contingency Coefficient)  $r = 0,243$  ( $p=0,001 < 0,05$ ) olduğundan, mezuniyet durumu ile yönetim kademesinde yer alma arasında anlamlı ve normale yakın kuvvette bir ilişki olduğu söylenebilir.



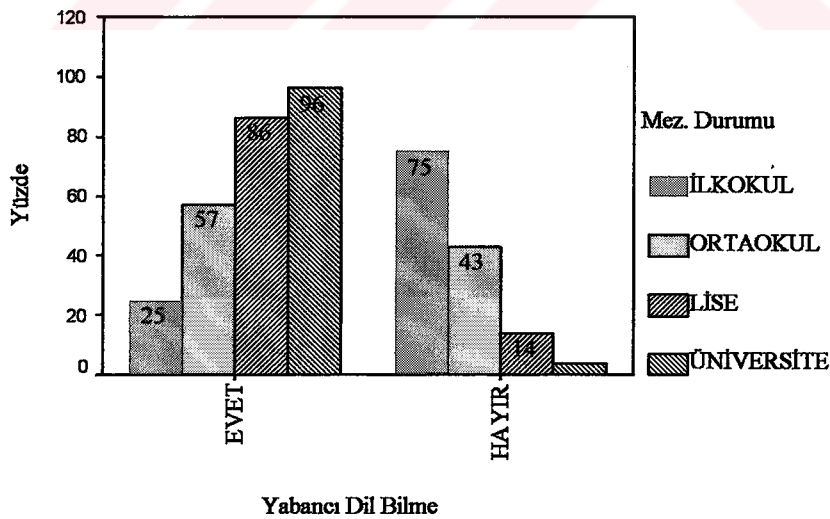
**Şekil 4.2.3:** Mezuniyet Durumu ve Yönetim Kademesinde Yer Alma Grafiği

**TABLO 4.2.4-** Yapılan anket sonuçlarına göre, mezuniyet durumunun, yabancı dil bilmede etkisinin dağılımları.

Mezuniyet Durumu / Yabancı Dil Bilme		Yabancı Dil Bilme				Toplam	
		Evet		Hayır			
		n	%	n	%	n	%
Mezuniyet Durumu	İlkokul	27	25,0	81	75,0	108	100,0
	Ortaokul	32	57,1	24	42,9	56	100,0
	Lise	100	86,2	16	13,8	116	100,0
	Üniversite	25	96,2	1	3,8	26	100,0
Toplam		184	60,1	122	39,9	306	100,0

Tablo 4.2.4 kullanılarak yapılan ki-kare testi sonucunda, mezuniyet durumunun yabancı dil bilmede etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $\chi^2=102,782$  ,  $P= 0,00 < 0,05$ ). Şekil 4.2.4 e bakıldığında, mezuniyet durumu üniversite olup yabancı dil bilenlerin oranı, ilkokul mezunu olup yabancı dil bilenlerin oranına göre yaklaşık dört kat olduğu görülmektedir.

Olasılıksal ilişki (Contingency Coefficient)  $r = 0,501$  ( $p=0,00 < 0,05$ ) olduğundan, mezuniyet durumu ile yabancı dil bilme arasında anlamlı ve normal kuvvette bir ilişki olduğu söylenebilir.

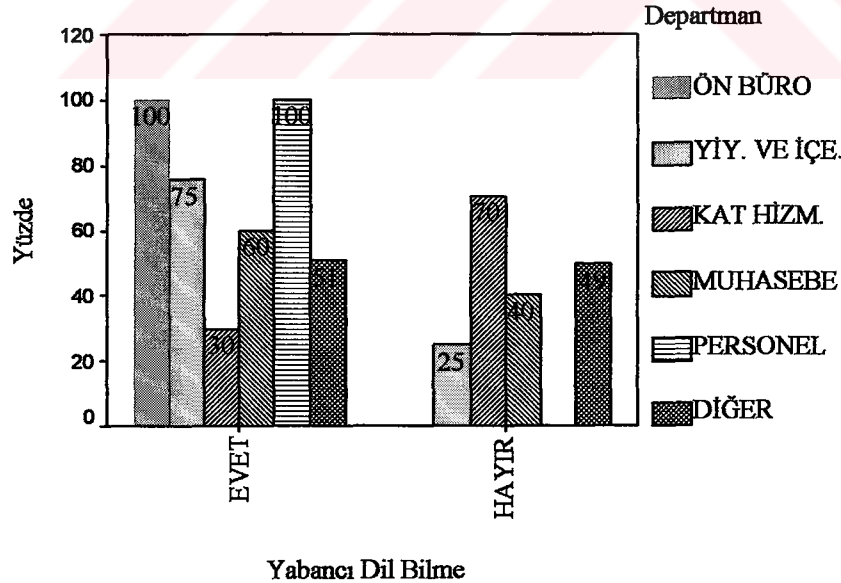


**Şekil 4.2.4:** Mezuniyet Durumu ve Yabancı Dil Bilme Grafiği

**TABLO 4.2.5-** Yapılan anket sonuçlarına göre, çalışılan departman ile, yabancı dil bilme arasındaki ilişkinin dağılımları.

Çalışılan Departman / Yabancı Dil Bilme		Yabancı Dil Bilme				Toplam	
		Evet		Hayır			
		n	%	n	%	n	%
Çalışılan Departman	Önbüro	14	100,0	0	0,0	14	100,0
	Yiy. - İç.	98	75,4	32	24,6	130	100,0
	Kat Hizm.	16	29,6	38	70,4	54	100,0
	Muhasebe	6	60,0	4	40,0	10	100,0
	Personel	5	100,0	0	0,0	5	100,0
	Diğer	45	50,6	44	49,4	89	100,0
<b>Toplam</b>		<b>184</b>	<b>60,9</b>	<b>118</b>	<b>39,1</b>	<b>302</b>	<b>100,0</b>

Tablo 4.2.5 kullanılarak yapılan ki-kare testi sonucunda, çalışılan departmanın yabancı dil bilmede etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $\chi^2=49,838$  ,  $P= 0,00 < 0,05$ ). Şekil 4.2.5 e bakıldığında, yiyecek-içecek departmanında çalışıp yabancı dil bilenlerin oranı, kat hizmetlerinde çalışıp yabancı dil bilenlerin oranına göre iki kat fazla olduğu görülmektedir.



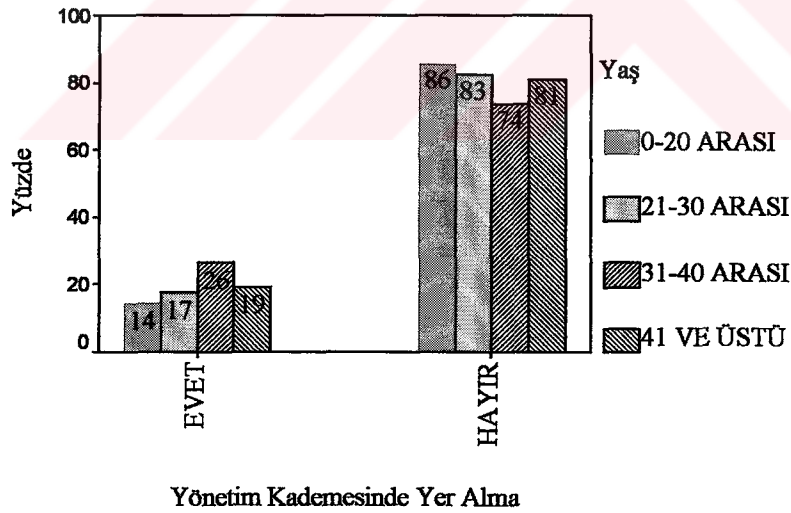
**Şekil 4.2.5:** Çalışılan Departman ve Yabancı Dil Bilme Grafiği

**TABLO 4.2.6-** Yapılan anket sonuçlarına göre, personelin yaşının, işletmenin yönetim kademesinde yer almada etkisinin dağılımları.

Personelin Yaşı / Yönetim Kademesinde Yer Alma		Yönetim Kademesinde Yer Alma				Toplam	
		Evet		Hayır			
		n	%	n	%	n	%
Personelin Yaşı	0-20	3	14,3	18	85,7	21	100,0
	21-30	25	17,4	119	82,6	144	100,0
	31-40	25	26,3	70	73,7	95	100,0
	41 ve üstü	4	19,0	17	81,0	21	100,0
<b>Toplam</b>		<b>57</b>	<b>20,3</b>	<b>224</b>	<b>79,7</b>	<b>281</b>	<b>100,0</b>

Tablo 4.2.6 kullanılarak yapılan ki-kare testi sonucunda, personelin yaşının yönetim kademesinde yer almada etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ( $\chi^2=3,385$ ,  $P=0,336 > 0,05$ ). Şekil 4.2.6 e bakıldığında, yaş ile yönetim kademesinde yer alma arasındaki oranların farklı şekillerde dağıldığı görülmektedir.

Olasılıksal ilişki (Contingency Coefficient)  $r = -0,491$  ( $p=0,152 > 0,05$ ) olduğundan, yaş ile yönetim kademesinde yer alma arasında bir ilişki olmadığı söylenebilir.



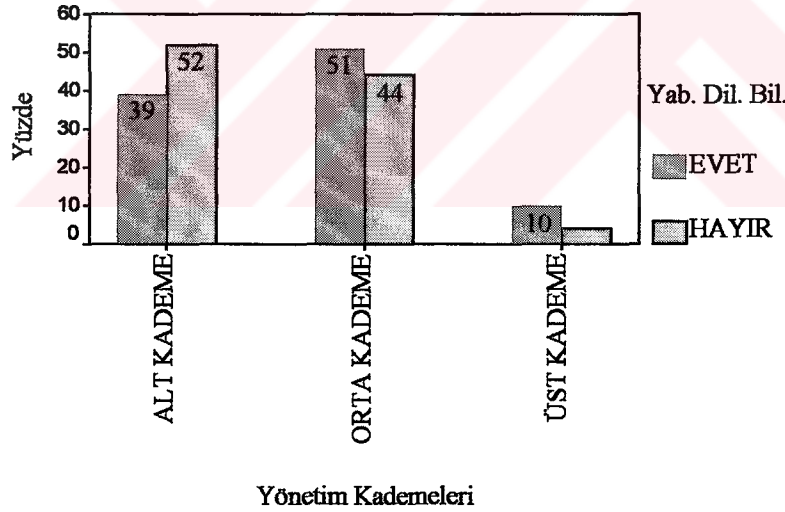
**Şekil 4.2.6: Personelin Yaşı ve Yönetim Kademesinde**

**Yer Alma Grafiği**

**TABLO 4.2.7-** Yapılan anket sonuçlarına göre, yabancı dil bilme ile, bulunulan yönetim kademesi arasındaki ilişkinin dağılımları.

Yabancı Dil Bilme / Bulunulan Yönetim Kademesi		Bulunulan Yönetim Kademesi						Toplam	
		Alt Kad.		Orta Kad.		Üst Kad.			
Yabancı Dil Bilme	Evet	n	%	n	%	n	%	n	%
		Hayır	13	52,0	11	44,0	1	4,0	25
	Toplam	33	43,4	37	48,7	6	7,9	76	100,0

Tablo 4.2.7 kullanılarak yapılan ki-kare testi sonucunda, yabancı dil bilme ile bulunulan yönetim kademesi arasındaki ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ( $\chi^2 = 1,515$ ,  $P = 0,469 > 0,05$ ). Şekil 4.2.7 e bakıldığında, yabancı dil bilme ile bulunulan yönetim kademesi arasındaki oranların farklı şekillerde dağıldığı görülmektedir.



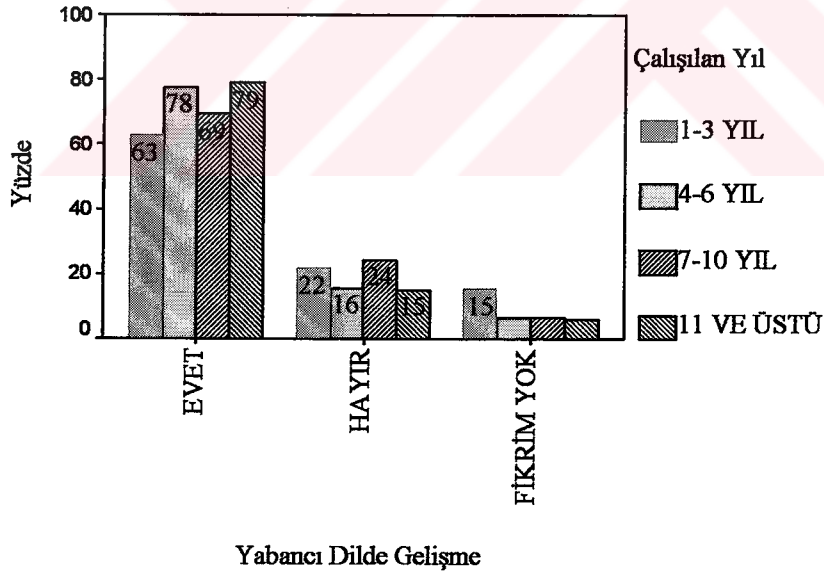
**Şekil 4.2.7:** Yabancı Dil Bilme ve Yönetim Kademesinde Yer Alma Grafiği



**TABLO 4.2.8-** Yapılan anket sonuçlarından yabancı dil bilenlere göre, turizm sektöründe çalışılan yıl ile, yabancı dil konuşma derecesi arasındaki ilişkinin dağılımları.

Çalışma Yılı / Yabancı Dilde Gelişme		Yabancı Dilde Gelişme						Toplam	
		Evet		Hayır		Fikrim Yok			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Çalışma Yılı	1-3 Yıl	49	62,8	17	21,8	12	15,4	78	100,0
	4-6 Yıl	59	77,6	12	15,8	5	6,6	76	100,0
	7-10 Yıl	54	69,2	19	24,4	5	6,4	78	100,0
	11 ve üzeri	52	78,8	10	15,2	4	6,1	66	100,0
Toplam		214	71,8	58	19,5	26	8,7	298	100,0

Tablo 4.2.8 kullanılarak yapılan ki-kare testi sonucunda, turizm sektöründe çalışılan yıl ile yabancı dildeki gelişme arasındaki ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ( $\chi^2 = 9,474$ ,  $P = 0,149 > 0,05$ ). Şekil 4.2.8 e bakıldığında, turizm sektöründe çalışılan yıl ile yabancı dildeki gelişme arasındaki oranların farklı şekillerde dağıldığı görülmektedir.



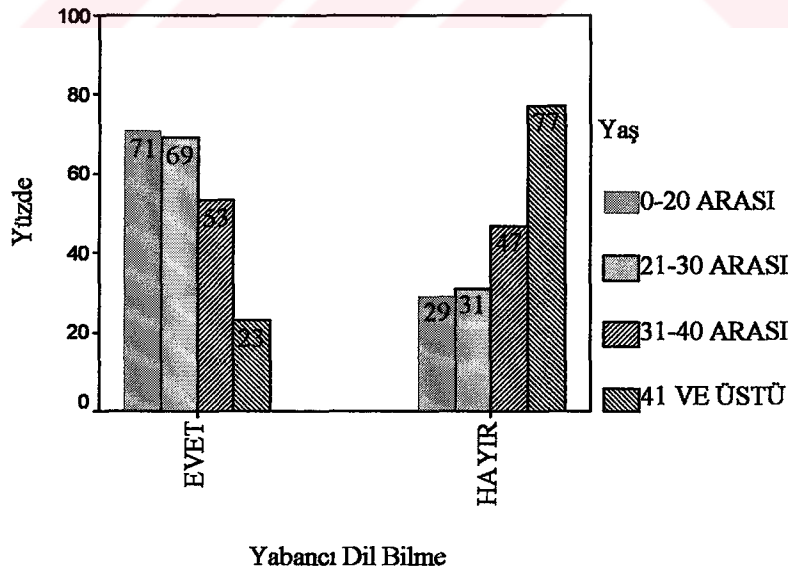
**Şekil 4.2.8:** Çalışılan Yıl ve Yabancı Dildeki Gelişme Grafi

**TABLO 4.2.9-** Yapılan anket sonuçlarına göre, personelin yaşı ile yabancı dil bilmesi arasındaki ilişkinin dağılımları.

Personelin Yaşı / Yabancı Dil Bilgisi		Yabancı Dil Bilgisi				Toplam	
		Evet		Hayır			
		n	%	n	%	n	%
Personelin Yaşı	0-20	17	70,87	29,2	24	100,0	
	21-30	112	69,15	30,9	162	100,0	
	31-40	51	53,14	46,9	96	100,0	
	41 ve üstü	5	22,7	77,3	22	100,0	
Toplam		185	60,9	119	39,1	304	100,0

Tablo 4.2.9 kullanılarak yapılan ki-kare testi sonucunda, personelin yaşının yabancı dil bilmede etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $\chi^2_h=21,500$ ,  $P= 0,00 < 0,05$ ). Şekil 4.2.9 e bakıldığında, yaşı 0-20 arasında olup yabancı dil bilenlerin oranı, bilmeyenlerin oranına göre iki katından daha fazla olduğu görülmektedir.

Olasılıksal ilişki (Contingency Coefficient)  $r = 0,257$  ( $p=0,00 < 0,05$ ) olduğundan, yaş ile yabancı dil bilme arasında anlamlı ve normale yakın kuvvette bir ilişki olduğu söylenebilir.



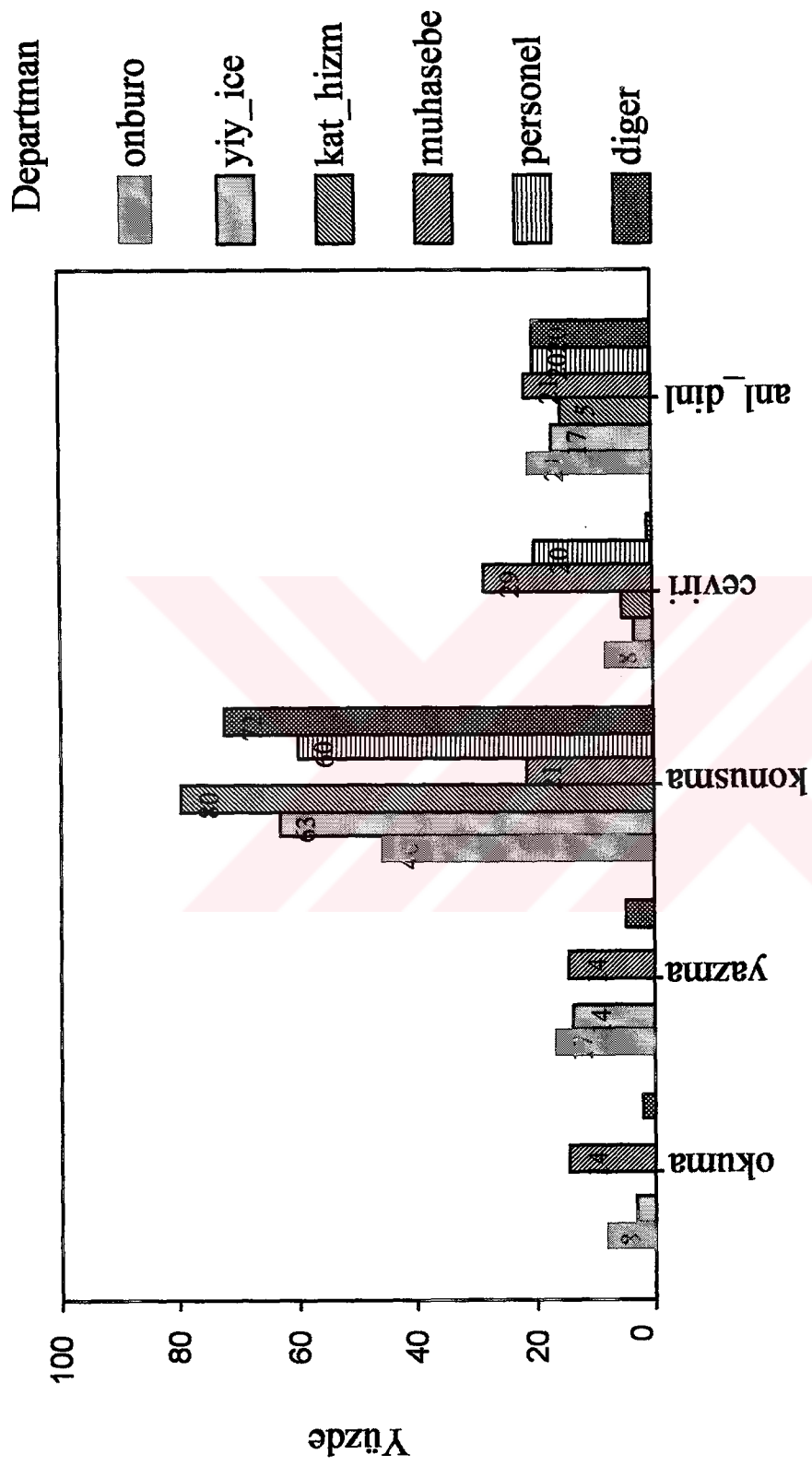
**Şekil 4.2.9:** Personelin Yaşı ve Yabancı Dil Bilme Grafiki

**TABLO 4.2.10-** Yapılan anket sonuçlarına göre, çalışılan departman ile, ihtiyaç duyulan yabancı dil arasındaki dağılımları.

Çalışılan Departman / İhtiyaç Duyulan Yab. Dil kul. Şek.	İhtiyaç Duyulan Yab. Dil kul. Şek.										Toplam		
	Okuma		Yazma		Konuşma		Çeviri		Anl. Dinl.		n	%	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Çalışılan Departman	Ön büro	2	8,3	4	16,7	11	45,8	2	8,3	5	20,8	24	100,0
	Yiy. – İç.	5	3,2	21	13,5	98	63,2	5	3,2	26	16,8	155	100,0
	Kat Hizm.	0	0,0	0	0,0	47	79,9	3	5,1	9	15,3	59	100,0
	Muhasebe	2	14,3	2	14,3	3	21,4	4	28,6	3	21,4	14	100,0
	Personel	0	0,0	0	0,0	3	60,0	1	20,0	1	20,0	5	100,0
	Diğer	2	1,9	5	4,8	76	72,4	1	1,0	21	20,0	105	100,0
<b>Toplam</b>	<b>11</b>	<b>3,0</b>	<b>32</b>	<b>8,8</b>	<b>238</b>	<b>65,7</b>	<b>16</b>	<b>4,4</b>	<b>65</b>	<b>18,0</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>	

**Not:** ihtiyaç duyulan tür için birden fazla seçim yapılmasına izin verilmiştir.

Sonuçlara bakıldığında, departmana göre ihtiyaç duyulan yabancı dilin kullanım şeklinin farklılaştığı görülmektedir. Muhasebe departmanında yabancı dilin anlama ve dinleme becerisine ihtiyaç duyulurken, ön büro departmanında, konuşma becerisi kadar, yazma ve okuma becerisinin de yeterli seviyede olması gereklidir. Yapılacak yazışmalarda, diğer işletmelerden veya acentelerden gelen bilgi içerikli dokümanların çözümlenmesinde yazma ve okuma becerisinin yeterli olması gereklidir. Yiyecek – İçecek departmanlarında ise genellikle müşteri ile konuşma şeklinde yabancı dilin kullanımını söz konusu olduğundan bu beceri türü yoğunluk kazanmaktadır.



Yabancı Dil Kullanım Şekli

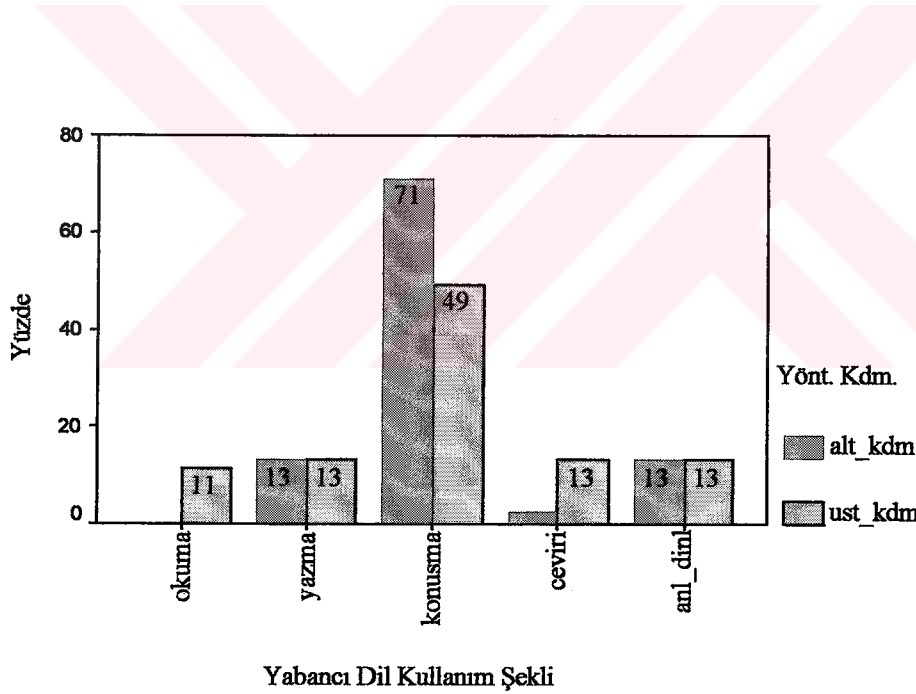
Şekil 4.2.10: Çalışılan Departman ve Yabancı Dil Kullanım Şekli Grafığı

**TABLO 4.2.11-** Yapılan anket sonuçlarına göre, yönetim kademesinde bulunulan yer ile ihtiyaç duyulan yabancı dil kullanma şekli arasındaki ilişkinin dağılımları.

Yönetim Kademesi / İhtiyaç Duyulan Yab. Dil kul. Şek.		İhtiyaç Duyulan Yab. Dil kul. Şek.										Toplam	
		Okuma		Yazma		Konuşma		Çeviri		Anl. Dinl.			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Yönetim Kademesi	Alt Kad.	0	0,0	5	13,2	27	71,1	1	2,6	5	13,2	38	100,0
	Üst Kad.	7	11,5	8	13,1	30	49,2	8	13,1	8	13,1	61	100,0
Toplam		7	7,1	13	13,1	57	57,6	9	9,1	13	13,1	99	100,0

Tablo 4.2.11 kullanılarak yapılan ki-kare testi sonucunda, bulunulan yönetim kademesi ile yabancı dilin ihtiyaç duyulan kullanım şekli arasındaki ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ( $\chi^2=9,137$ ,  $P=0,058 > 0,05$ ).

Şekil 4.2.11 e bakıldığında, bulunulan yönetim kademesi ile yabancı dilin ihtiyaç duyulan kullanım şekli arasındaki oranların farklı şekillerde dağıldığı görülmektedir.

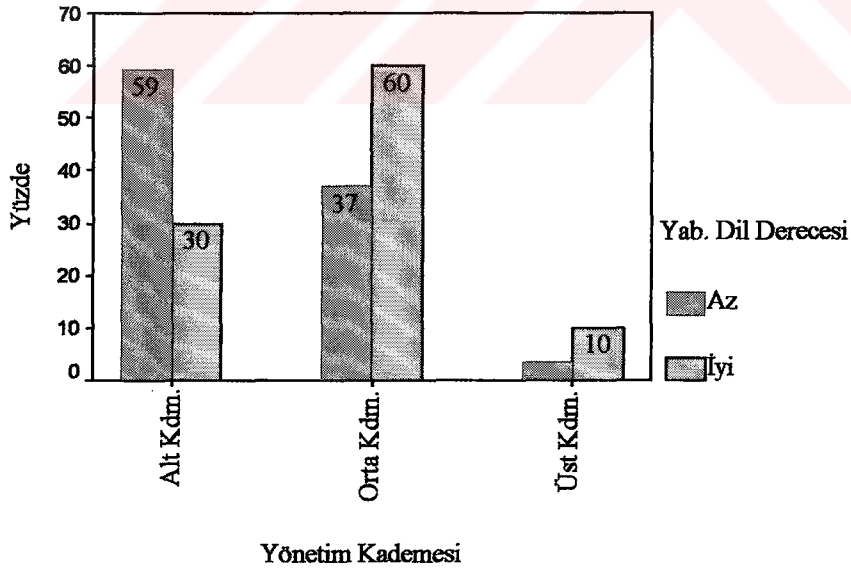


**Şekil 4.2.11:** Yönetim Kademesi ve Yabancı Dil Kullanım Şekli Grafiği

**TABLO 4.2.12-** Yapılan anket sonuçlarına göre, işletmenin tüm yönetim kademeleri ele alındığında, konuşulan dilin iyilik derecesi ile yönetim kademesinde yer alma arasındaki ilişkinin dağılımları. (Anket sonuçlarında Almanca dili için bu uygulama yapılmıştır)

Yabancı Dil Derecesi / Bulunulan Yön. Kdm.		Bulunulan Yönetim Kademesi						Toplam	
		Alt Kad.		Orta Kad.		Üst Kad.			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Yabancı Dil Derecesi	Az	16	59,3	10	37,0	1	3,7	27	100,0
	İyi	3	30,0	6	60,0	1	10,0	10	100,0
Toplam		19	51,4	16	43,2	2	5,4	37	100,0

Tablo 4.2.12 kullanılarak yapılan ki-kare testi sonucunda, yabancı dil derecesi ile bulunulan yönetim kademesi arasındaki ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ( $\chi^2=2,642$ ,  $P=0,267 > 0,05$ ). Şekil 4.2.12 e bakıldığında, yabancı dilin seviyesi ile bulunulan yönetim kademesi arasındaki oranların farklı şekillerde dağıldığı görülmektedir.



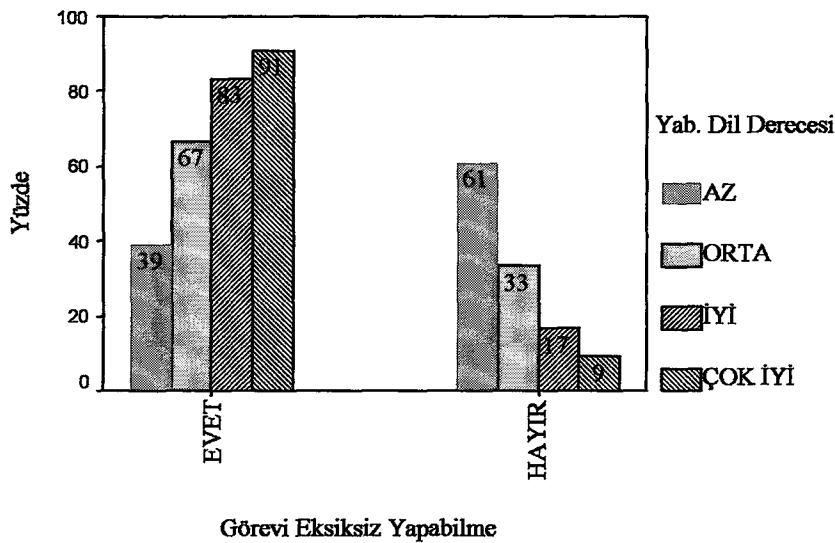
Şekil 4.2.12: Yabancı Dil seviyesi ve Yönetim Kademesi Grafiği

**TABLO 4.2.13-** Yapılan anket sonuçlarına göre, bilinen yabancı dilin derecesi ile işletmedeki görevi eksiksiz bir şekilde yapabilme arasındaki dağılımları. (Anket sonuçlarında Almanca dili için bu uygulama yapılmıştır)

Yabancı Dil Derecesi / Görevi Eksiksiz Yapma		Görevi Eksiksiz Yapma				Toplam	
		Evet		Hayır			
		n	%	n	%	n	%
Yabancı Dil Derecesi	Az	18	39,1	28	60,9	46	100,0
	Orta	34	66,7	17	33,3	51	100,0
	İyi	15	83,3	3	16,7	18	100,0
	Çok İyi	10	90,9	1	9,1	11	100,0
<b>Toplam</b>		<b>77</b>	<b>61,1</b>	<b>49</b>	<b>38,9</b>	<b>126</b>	<b>100,0</b>

Tablo 4.2.13 kullanılarak yapılan ki-kare testi sonucunda, yabancı dil seviyesi ile görevi eksiksiz yapabilme arasındaki ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $\chi^2 = 17,864$ ,  $P = 0,00 < 0,05$ ). Şekil 4.2.13 e bakıldığında, yabancı dil seviyesi çok iyi olup görevini eksiksiz yapanların oranı, yabancı dil seviyesi düşük olup görevini eksiksiz yapanların oranına göre iki katından daha fazla olduğu görülmektedir.

Olasılıksal ilişki (Contingency Coefficient)  $r = 0,352$  ( $p = 0,00 < 0,05$ ) olduğundan, yabancı dil derecesi ile görevi eksiksiz yapabilme arasında anlamlı ve normale yakın bir ilişki olduğu söylenebilir.



**Şekil 4.2.13:** Yabancı Dil seviyesi ve Görevi Eksiksiz Yapma Grafi

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### 5. SONUÇLAR

Yapılan bu araştırma ve uygulamalarda, konaklama işletmelerinde çalışan personele sahip olduğu yabancı dil bilgisinin getirileri değerlendirilmiş, yetersiz yabancı dil bilgisinin doğuracağı olumsuz sonuçlar belirtilmiştir.

Yapılan anket değerlendirmesinden genel olarak şu sonuçlar elde edilmiştir. Toplam işletme personelinin yaklaşık olarak % 40' ı yiyecek-içecek departmanında çalışmakta, % 60' ı en az bir yabancı dil bilmekte, yabancı dil bilenlerin % 50' si ise bildikleri yabancı dilin görevlerini eksiksiz yapmada yeterli olmadığını düşünmektedir. Değerlendirmenin yapıldığı işletmelerdeki personelin % 80' i Almanca diline ihtiyaç duyarken, % 65' i yabancı dilin konuşma becerisine ihtiyaç duymaktadır. Yabancı dilin geliştirilmesi açısından, personelin % 70' turizm sektöründe çalışmanın, % 88 oranında ise müşteriyle diyaloga girmenin olumlu netice verdiğini belirtmiştir.

Hipotez testlerinden çıkan sonuçlarda, yabancı dilin gelişmesinde yurt dışında kalma, mezuniyet durumunun etkili olduğu, turizm sektöründe çalışılan yıl faktörünün ise etkili olmadığı sonucu çıkmıştır. Yönetim kademesinde yer almada ise yabancı dil bilme ve mezuniyet durumunun etkili olduğu, ancak yaş faktörünün etkisiz olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca işletmede çalışılan departman ile yabancı dil bilme ve ihtiyaç duyulan yabancı dilin kullanım şekli arasında ilişki olduğu sonucu çıkmıştır. Yönetim kademeleri açısından bakıldığında, yönetim kademesi ile yabancı dilin seviyesi ve kullanım şekli arasında bir ilişki olmadığı sonucu çıkmıştır. Yapılan bir hipotez testinde, yabancı dilin seviyesinin görevi eksiksiz yerine getirebilmede etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Genel değerlendirmede de çıkan sonuca göre, personelin % 50' si yabancı dilini yetersiz gördüğü için, personelin yabancı dilini geliştirmek amacıyla tedbirler alınmalı, eğitim ve kurslar düzenlenmelidir.



Satış ve hizmet sonucu gelir elde edilen konaklama işletmelerinin bar ve restoran gibi birimlerinde müşterinin devamlılığının sağlanması yani müşterinin gerekli olmayan dışarı çıkma zamanları dışında işletme içersinde memnun bir şekilde zaman geçirmesi, işletme ve personel açısından bir çok faydalar sağlayacaktır. Belirtilen niteliklere sahip personel, müşterinin memnuniyeti için tüm gereklilikleri yerine getirme yönünde çabalarda bulunacaktır. Dolayısıyla yabancı dil bilgisi sayesinde personel, işletmedeki yerini sağlama alacak, bir diğer deyişle kendi işinin devamlılığını sağlayacaktır. Bunun sonucunda, zamanla iş konusunda bilgi ve tecrübeleri artacak, deneyimler kazanacaktır. Bu nitelikler ise personele kariyer gelişiminde büyük destek olacaktır.

Seyahat acente görevlileri, iyileştirme ve geliştirme adı altında düzenli olarak işletmeye getirdikleri müşterilerle toplantılar düzenlemekte ve bu buluşmalarda müşterilerin her türlü şikayetlerini veya memnuniyetlerini rapor edip, takip eden yıllarda bu işletme ile çalışmaya devam edip etmeme konusunda kararlar almaktadırlar. Bu nedenle işletmenin varlığını sürdürebilmesi için, kesinlikle müşteri memnuniyetini ön planda tutması şarttır. Bu nedenle tüm birimlerinde bu memnuniyetin sağlanması için gerek ve yeter şart olan kalifiye personeli bünyesinde bulundurması, işletmeye, dolayısıyla personeline ve genel anlamda Türkiye Turizmine olumlu katkıda bulunmuş olacaktır.

## EKLER

## Ek-1

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN YABANCI DİL BİLGİSİNİN TESPİTİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Konaklama işletmelerinde çalışan personelin yabancı dil bilgisinin tespiti üzerine yapılan bu araştırma bilimsel amaçlı bir tez çalışması amacıyla yapılmıştır. Cevaplar tamamen gizli tutulacak ve cevaplayana herhangi bir sorumluluk getirmeyecektir.

- 1- Yaşınız  
(0) Cevapsız (1) -20 (2) 21-30 (3) 31-40 (4) 41 ve üzeri
- 2- Cinsiyetiniz  
(0) Cevapsız (1) Erkek (2) Kadın
- 3- Mezuniyet durumunuz  
(0) Cevapsız (1) İlkokul (2) Ortaokul (3) Lise (4) Üniversite
- 4- Yurt dışında kaldınız mı?  
(0) Cevapsız (1) Evet (2) Hayır  
Cevabınız evet ise yabancı dil öğrenmenize etkisi oldu mu?  
(0) Cevapsız (1) Evet (2) Hayır
- 5- Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz?  
(0) Cevapsız (1) 1-3 yıl (2) 4-6 yıl (3) 7-10 yıl (4) 11 ve üzeri
- 6- İşletmenin hangi departmanında çalışmaktasınız?  
(0) Cevapsız (1) Ön Büro (2) Yiyecek ve İçecek (3) Kat Hizmetleri  
(4) Muhasebe (5) Personel (6) Diğer
- 7- İşletmenin yönetim kademesinde yer alıyor musunuz?  
(0) Cevapsız (1) Evet (2) Hayır  
Yukarıdaki soruya cevabınız "EVET" ise, işletmedeki yönetim kademenizi belirtiniz.  
(0) Cevapsız (1) Alt Kademe (2) Orta Kademe (3) Üst Kademe
- 8- Yabancı dil biliyor musunuz?  
(0) Cevapsız (1) Evet (2) Hayır  
Cevabınız "EVET" ise hangi dilleri ne derecede biliyorsunuz?

Yabancı Dil	Çok İyi	İyi	Orta	Az
İngilizce	1	2	3	4
Almanca	5	6	7	8
Fransızca	9	10	11	12
Diğer.....	13	14	15	16

9- Yabancı dil biliyorsanız, bildiğiniz yabancı dil derecesi görevinizi eksiksiz yapabilmeniz için yeterli mi?

- (0) Cevapsız (1) Evet (2) Hayır

10- Örgün bir eğitim kurumunda (Lise, Üniversite), yabancı dil hazırlık programına katıldınız mı?

- (0) Cevapsız (1) Evet (2) Hayır

11- İşletmenizde yabancı dil bilginizi geliştirmek amacıyla herhangi bir eğitim programına katıldınız mı?

- (0) Cevapsız (1) Evet (2) Hayır

- 12- Yabancı dil bilginizi geliştirmek amacıyla katıldığınız eğitim etkinliklerini belirtiniz?  
(0) Cevapsız  
(1) Özel Kurslar  
(2) Hizmet İçi Eğitim Kursları (İşletme içinde)  
(3) Eğitim kurumlarının açtığı kurslar (Halk Eğitim Merkezi, okullar vb.)  
(4) Özel eğitim kurumlarının açtığı kurslar (Dershaneler, dil kursları vb.)  
(5) Diğer (belirtiniz.....)
- 13- İş ortamında yabancı dilin daha çok hangi beceri türüne ihtiyaç duymaktasınız?  
(0) Cevapsız (1) Okuma (2) Yazma (3) Konuşma (4) Çeviri  
(5) Anlama ve Dinleme
- 14- Herhangi bir yabancı dil kursuna katılıp, yabancı dil öğrenmek ister misiniz?  
(0) Cevapsız (1)Evet (2) Hayır (3) Fikrim Yok
- 15- Turizm sektöründe çalışmaya başladığınız zamandan bu güne kadar olan süreçte yabancı dil konuşma derecenizde bir gelişme oldu mu?  
(0) Cevapsız (1)Evet (2) Hayır (3) Fikrim Yok
- 16- Müşteri ile konuşarak yabancı dilinizi geliştirebiliyor musunuz ?  
(0) Cevapsız (1) Evet (2) Hayır
- 17- Çalıştığınız iş yerinde en çok hangi yabancı dile ihtiyaç duymaktasınız?  
(0) Cevapsız (1) İngilizce (2) Almanca (3) Fransızca (4) Diğer.....

**KAYNAKLAR**

BARUTÇUGİL, İ. Turizm İşletmeciliği, Beta yayıncılık, İstanbul-1989.

BATMAN, O.. Otel İşletmelerinin Yönetimi, Değişim yayınları, Adapazarı-1999.

CONOVER, W. J.. Practical Nonparametric Statistic, Quinn – Woodbine, USA-1980.

DİLEK, M.. İstatistik, Muğla Üniversitesi, Muğla-1999.

İKİZ, F. – PÜSKÜLCÜ, H. – EREN, Ş.. İstatistiğe Giriş, Barış Yayınları, İzmir-1998.

MEDLİK, S.. Otel İşletmeciliği, Uludağ Üniversitesi, Bursa-1997.

OLALI, H. – KORZAY, M.. Otel İşletmeciliği, Beta yayıncılık, İstanbul-1993.

ÖZDAMAR, K.. Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi, Kaan Kitabevi, Eskişehir-1999.

ŞENER, B.. Modern Otel İşletmelerinde Yönetim Ve Organizasyon, Detay yayıncılık, Ankara-2001.

T.C. Resmi Gazete, 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanunu, S.83/7228 sayılı, 14.10.1983 tarihli.

T.C. Turizm Bakanlığı web sitesi - İstatistik, <http://www.turizm.gov.tr/istatistik/> (09.05.2003 tarihli alıntı)

YAMANE, T.. Temel Örnekleme Yöntemleri, Literatür yayıncılık, İstanbul-2001.

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler :

Adı Soyadı :Ünsal KÖSE

Doğum Yeri :Kırkağaç / Manisa

Doğum Yılı :01.07.1974

Medeni Hali :Evli

### Eğitim ve akademik bilgiler :

Lise :Linyit Lisesi Soma / Manisa

Ön Lisans :9 Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksek Okulu Turizm ve Otelcilik Bölümü

Lisans :Muğla Üniversitesi Fen ve Edebiyat Fakültesi İstatistik ve Bilgisayar Bilimleri Bölümü

Yabancı Dil :İngilizce

### Mesleki bilgiler :

1991 - 1999 :Yaz sezonlarında; Fethiye, Marmaris, Bodrum ve Kuşadası yörelerinde, komilik, barmenlik, resepsiyon memurluğu, garsonluk, şef garsonluk ve restoran şefliği.

1997 - 1999 :Eğitim döneminde; Muğla Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığında yazılım departmanı

1999 - :Muğla Üniversitesi Enformatik Bölümünde okutmanlık, Bilgi İşlem Daire Başkanlığında yazılım departmanı