

Profesyonelleşmenin İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

The Effect of Professionalization on Communication Skills: A Study in Five Star Hotel Establishments

Doç. Dr. İbrahim KILIÇ¹, Dr. Öğr. Üyesi Hürriyet ÇİMEN², Dr. Öğr. Gör. Tülin Tunç³,
Dr. Öğr. Üyesi, Neslihan KAN SÖNMEZ⁴

Özet

Bu araştırmanın amacı, beş yıldızlı otel işletmelerinde profesyonelleşmenin iletişim becerileri üzerine etkisini ortaya koymaktır. Çalışmanın örneklemini, Antalya İli'nde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki 561 çalışan oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak profesyonelleşme ve iletişim becerileri ölçeklerini içeren anket kullanılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde, betimsel istatistikler (frekans,-yüzdde dağılımı, aritmetik ortalama, standart sapma) korelasyon ve regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, otel çalışanlarının profesyonelleşme düzeylerinin orta düzeyin altında (düşük), iletişim becerilerinin ise orta düzeyin üzerinde olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte profesyonelleşme ile iletişim becerileri arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki olduğu belirlenmiş olup, regresyon modeline göre profesyonelleşme düzeyindeki bir (1) birimlik artışın iletişim becerileri üzerinde 0,50 birimlik artış yarattığı tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Profesyonelleşme, iletişim becerileri, beş yıldızlı otel işletmeleri, Antalya

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

The aim of this study is to determine the effect of professionalization on communication skills in five star hotel establishments. The sample of the study consists of 561 personnel working in the five star hotel establishments in Antalya. The questionnaire including professionalization and communication skills scales was used as data collection technique. Descriptive statistics (frequency, ratio, mean, standard deviation) and regression analysis were used to analyze the data obtained. As a result of the study, it was found that the professionalization levels of the hotel employees were below the medium level and the communication skills were above the medium level. However, there was a positive and medium level relationship between professionalization and communication skills. According to the regression model, it is determined that one (1) unit increase in the level of professionalization creates a 0.50 unit increase on communication skills.

Keywords: Professionalization, communication skills, five star hotel establishments, Antalya

Paper Type: Research paper

¹ Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Biyoistatistik Anabilim Dalı, kilicibrahim@hotmail.com, Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0003-0595-8771>

² Ardahan Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, hurriyetcimen@ardahan.edu.tr, Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0001-6107-2444>

³ Çankaya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, tunc.tulin@gmail.com, Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-6067-9575>

⁴ Harran Üniversitesi, Birecik Meslek Yüksekokulu, neslihan@harran.edu.tr, Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0001-6198-8129>

Giriş

Sadece bireyi ilgilendirmeyip, sosyal içeriği de olan ‘meslek’ kavramı, üzerinde uzun zamandır çalışılan bir konudur. Zira bireyler meslek sayesinde toplumsal süreçlerin birçoğu ile ilişki kurmaktadır. Bireyin bir meslek grubuna dahil olması dolayısıyla elde ettiği rol, statü ve prestij gücü, onun önemli sorumluluklar yüklenmesini, toplumun gelişiminde etkiye sahip olmasını beraberinde getirerek, herhangi bir işi yaparak kazanılan kimlikten farklı bir kimlik sağlamaktadır. Profesyonelleşme, bu sürecin belirleyicisi olmuştur. Bireyin profesyonelleşerek, mensubu bulunduğu mesleğin etki sınırlarını genişletmeye katkı sağlaması, mesleki yaşam düşüncesine temel sağlayan iki olgu haline gelmiştir (Seçer, 2007).

Günümüz batı toplumlarında mesleklerin profesyonelleşmesi, sosyal yapıyı etkileyen faktörlerden biri olmuştur. İşgücünün artan bir profesyonelleşme eğilimi içerisinde olması, hem marjinal meslek gruplarının, hem son zamanlarda ortaya çıkan mesleklerin ve hem de daha önce meslek olarak kabul edilmeyen bazı işlerin tam teşekküllü meslek statüsü kazanmak için çaba göstermesine yol açmıştır. Aynı zamanda işler, giderek organizasyon tabanlı hale gelmiştir (Hall, 1968). Bununla birlikte, örgütsel yapıların gelişmesi, profesyonelliğin artışı, sürekli gelişen teknolojinin katkısı ve işin tanımında artan uzmanlaşma, ‘profesyonel etkinlik’ olarak ifade edilen bütüncül konsepti, kurumsal etkinliği ölçmede gerekli hale getirmiştir (Atre vd., 2013).

Finansal krizler ve rekabetçi bilgiye dayalı istihdam, bilgili, esnek ve yaratıcı bireylerin iş bulma şansını arttırmaktadır. Profesyonel gelişme, iş görenlerin, performanslarını arttırmak için bilgi ve becerilerini güncellemelerine, böylelikle kendilerinden beklenenleri sürdürülebilir şekilde yerine getirmelerine ve işlerinde kalmalarına yardımcı olmaktadır (Jamnia, 2012). Bu bağlamda sözlü, sözsüz, kişiler arası her unsurla bütüncül görünüm sergileyen iletişim becerileri, etkili bir profesyonelin sahip olması gereken nitelikler arasında şüphesiz en önemlisidir (Atre vd., 2013).

Profesyonelleşme (Thomas ve Thomas, 2014; Cheng ve Wong, 2015; Alani vd., 2017), ve iletişim becerileri (Mihut, 2010; Hosseyini, 2012; Alshatnawi, 2014) konusunda uluslararası ve ulusal ölçekte (Tokmak vd., 2013; Pelit ve Karaçor, 2015; Büyükkuru, 2015) pek çok bilimsel çalışma bulunmaktadır. Özellikle turizm sektöründe profesyonellik konusu çokça ele alınmasına rağmen (Sheldon, 1989; Ap ve Wong, 2001; Hussey vd., 2011; Cockburn-Wooten, 2012; Jamnia, 2012; Cousquer ve Beames, 2013; Kaufman ve Ricci, 2014; Thomas ve Thomas, 2014; Cheng ve Wong, 2015; Alani vd., 2017), konunun iletişim becerileri ile ilişkisini araştıran çalışma sayısı oldukça yetersizdir. Bu bağlamda, beş yıldızlı otel işletmelerinde, profesyonelleşmenin iletişim becerileri üzerine etkisini ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmanın, literatürdeki söz konusu eksikliği gidermeye katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1. Kuramsal Çerçeve

1.1. Profesyonelleşme

Avrupa dillerinde Latin kökenli oldukça uzun bir geçmişe sahip ‘profesyonel’ kelimesinin İngilizce’deki en eski kullanımı; bir beyan, doğrulama ya da amaç anlamına gelmektedir (Freidson, 1986). Oysa bu kelime günümüzde, bir uzmanlık alanına mensup ve belirli özellikleri paylaşan bireyleri ifade etmektedir (Cousquer ve Beames, 2013). “Profesyonel olmak”, bir değerler setini içselleştirmek, onlara bağlı kalmak ve o standartlara göre davranmaktır (Pandya, 2011). “Profesyonel etkinlik konseptinin hem görevleri hem de ilişkileri yönetme yeteneği vardır. Dolayısıyla, hem ana becerileri hem de sosyal becerileri kapsayan bu etkinlik, bireyin iş yerinde mevcut sorumluluklarının tüm yönleriyle başa

çıkabilme yeteneğini ifade eder (Arte vd., 2013). Bu bağlamda, günümüz çağdaş profesyonelleri, çalışma hayatında giderek daha fazla ön plana çıkan işleriyle, meslektaşlarıyla, müşterilerle ve çalıştıkları organizasyonla ilgili yeni şeyler keşfetmek için bir nevi 'bilinmeyen sulara gezinirler' (Gorman ve Sandefur, 2011).

Flexner (1915) bir mesleğe özgü temel özellikleri ilk tanımlayan kişi olarak, profesyonel etkinliğin temelde entelektüel, büyük bir kişisel sorumluluk taşıdığını, öğrenildiğini, büyük bilgiye dayandığını, rutin olmadığını ve akademik ya da teorik olmaktan ziyade uygulamaya dayandığını ifade etmiştir (Rhodes, 1985). Gerek akademisyenler gerekse tüketiciler, temel özellik olarak, üstlenilen işin kalitesi noktasında birleşirler (Cousquer ve Beames, 2013). Bu kaliteye atıf yapan Larson (1979), profesyonelliğin potansiyel olarak özgürleştirici unsurlar içerdiğini ve insan ihtiyaçlarına hizmet etmek arzusu, değerli, yüksek kalitede nesnelere ya da hizmetleri içeren iş özelliği ve öz-kontrol iddiasının en önemli özellikleri olduğunu ileri sürmüştür (Rhodes, 1985).

Günümüzde bilgi akışı ve hızlı teknolojik ilerlemeler, yeni uzman işlerin ortaya çıkmasına ve mevcut işlerin koşullarının da büyük oranda değişmesine neden olmuştur. Bu değişime rağmen, üniversite düzeyinde örgün eğitim ve yüksek düzeyde meşruluğa dayanma prensibi değişmeden kalmış ve pek çok durumda devlet tarafından onayı gerektirmiştir (Gorman ve Sandefur, 2011). Ayrıca profesyonellik literatürü, profesyonel gelişimin, kısa dönem yönelim, staj, çıraklık, çalıştaylar, seminerler, konferanslar, ücretli araştırma izinleri ya da iş pazarında rekabet edebilmek için eğitim ile ilgili olarak ek bilgi, beceri ve deneyim içerdiğini ifade eder. Hem bilinçli hem de farkında olmadan gerçekleşen öğrenme ile ilgili olan profesyonel gelişme, gözlem, deneyim ve taklit yoluyla edinilen zımnî bilgiyi açık bilgiye dönüştürme aracıdır. Bilgi ve becerileri gelişen bireylerin performanslarının da artmasına neden olan bilgi transferi zinciri, organizasyonun devamlılığına katkı sağlayacaktır (Jamnia, 2012).

Önceleri özellikle başta tıp ve hukuk olmak üzere birçok meslekte, uygulayıcıların çoğunlukla yalnız çalışmayı tercih etmeleri ya da küçük bir grup halinde özel bir ofiste çalışmalarını, işlerinin içeriği ve ekonomik koşulları üzerinde önemli derecede kontrol kurmalarına katkı sağlamıştır. Profesyonel uygulamaların doğası, giderek büyümeyi ve profesyonel toplulukların sürekliliğini desteklemiştir (Gorman ve Sandefur, 2011). Dolayısıyla, profesyonel işte giderek artan değişim, profesyonelleri bugün organizasyonlarda çalışma noktasına getirmiştir. Bu nedenle, büyük profesyonel hizmet firmalarında ve bazen de uluslararası ticari kuruluşlarda çalışan avukatlar ve muhasebeciler, ulusal perakende şirketlerinde çalışan eczacılar yanı sıra, mühendisler, gazeteciler, performans sanatçıları, silahlı kuvvetler mensupları ve polis gibi profesyoneller için işlerinin kontrolünü elde tutmak, isteğe bağlı karar vermeyi korumak ve sürdürmek, bir organizasyona mensup olma nedeniyle gitgide daha da zorlaşmaktadır. Bununla birlikte, profesyonel meslekler bağlamında birtakım politikaların ortaya konması ve toplumsal gelişme ve değişmelerin de karmaşıklığın artmasına katkısı olmuştur (Evetts, 2012).

Denebilir ki, örgütsel yaşamda, işlerini yapma özgürlüğüne ihtiyaç duyan uzmanlar olarak profesyoneller ile farklı örgütsel parçaları kontrol etmek, koordine etmek ve bütünleştirmek görevine sahip yöneticilerin değer ve ihtiyaçları arasındaki uyumsuzluk dikkat çekicidir. Post-endüstriyel toplumda hızla büyüyen bir kategori olarak profesyonel meslek mensuplarının büyük ölçekli örgütlerde çalışmaya başlamaları dolayısıyla, profesyoneller arasında uyum ve işbirliği önemli bir sorun haline gelmiştir (Toren, 1976). Öte yandan, hangi mesleklerin profesyonel olarak sınıflandırılması ve hangi davranışların

profesyonellere özgü olduklarının belirlenmesi de bir diğer önemli sorundur. Bu bağlamda Hall (1968), profesyonelleşmenin beş tutumsal bileşenini şöyle ifade eder:

1. *Profesyonel Organizasyonun Majör Referans Olarak Kullanımı*: Hem formal organizasyon, hem de informal meslektaş gruplaşması, profesyonelin işinde kullandığı fikir ve yargıların ana kaynakları olarak görür.
2. *Halka Hizmet Etme Amacı*: Mesleğin vazgeçilmezliğini ve gerçekleştirilen işin kamuya ve uygulayıcıya yarar sağladığını içerir.
3. *Öz-Denetim İhtiyacı*: Meslektaş kontrolüne yönelik bir inanç olarak, bir profesyonelin yaptığı işi ancak aynı işi yapan bir başka profesyonelin yargılayabileceği görüşünü ifade eder.
4. *Görev Aşkı Duygusu*: Profesyonelin işine adanmışlığını ve dışsal ödüller az olsa bile işini yapmak isteyeceği duygusunu yansıtır.
5. *Otonomi*: Uygulayıcının, mesleğin üyesi olmayan müşterilerin ya da görev yaptığı organizasyonun dışsal baskısı olmadan, işi ile ilgili kendi kararlarını verebilmesini ifade eder.

Seçer (2007)'de, profesyonellik tanımında öne çıkan ve ayırt edici olan ortak öğeleri şöyle ifade eder:

1. Anlaşılması ve kullanımı güç olmakla birlikte, talep edilen bilgi,
2. Yüksek öğrenim almış olmak ve hayat boyu öğrenmenin gerekliliğinin bilincinde olmak,
3. Piyasada ayrıcalıklı bir konum ve kontrol olanağına sahip olmak,
4. Mesleki statünün bilgiye dayalı olması ve maddi ödüller,
5. Örgütlenme ile elde edilmiş topluluk, üyelik ve kurum kimliği duygusu,
6. Mesleğe bağlılık, sorumluluk duygusu ve meslektaşlık bilinci.

Seçer (2007) ayrıca 7. öge olarak, temelleri klasik sosyologlardan Weber'e kadar uzanan 'kendine özgü bir yaşam tarzı olması' düşüncesinin, profesyonel mesleklerin diğer iş ve mesleklerden farklı yönünü ifade ettiğini ileri sürmüştür.

Günümüzde tüketiciyi korumanın öneminin artmasıyla birlikte, sayısız endüstri ve meslek, durumlarını iyileştirmek için profesyonelleşmeye çalışmaktadır (Cheng ve Wong, 2015). Bu bağlamda, mesleklerin profesyonelleşmesi konusundaki literatür üç parçalı olarak ifade edilebilir. Birincisi, mesleklerin temel özelliklerine odaklanır ve bu özelliklerin belirli mesleklerde ne derecede bulduklarını değerlendirir. İkincisi, profesyonel işbirliklerinin, belirli mesleklerin profesyonel statülerini güvence altına almak için temel aldıkları mesleki kapanış stratejilerine ve kontrollere odaklanır. Üçüncüsü ise, kurumsal varlıkların, profesyonelleşme sürecindeki rolünü ele alır (Thomas ve Thomas, 2014). Öte yandan, iş organizasyonlarında itibar kazanmak için materyal kaynak ve eğitim imkanı sağlanmasının da önemli olduğu (Cockburn-Wooten, 2012) ifade edilmektedir.

Profesyonellik ilkeleri, kurum ve eğitim programı düzeyinde eklemli olmakla birlikte, profesyonelliğin eğitimi en iyi gerçek hayat olayları aracılığıyla gerçekleştirilir (Pandya, 2011). Ayrıca, ücret, eşitlik, saygın ilişkiler, örgütsel iletişim gibi konularda itibarın oluşması için, yapısal koşulların yeniden değerlendirilmesi de gereklidir (Cockburn-Wooten, 2012).

Profesyonellik genellikle tıp ve hukuk gibi klasik mesleklerle ilişkilendirilir (Cheng ve Wong, 2015); ancak, profesyonel meslek mensubu olmayanlar, sadece doktorlara ve avukatlara değil, elektrikçi tesisatçı gibi profesyonel çalışanlara da güvenmek zorundadır; zira, meslek ve uzmanlık alanlarında profesyonelleşme, ileri iş bölümü olan toplumlarda ekonomik ilişkilerde güven unsurunun temelini oluşturur. Bu nedenle profesyonel çalışanlar,

müşteriyi ilk sıraya koyarak, gizliliği koruyarak, bilgileri hileli amaçlar için kullanmayarak bu güvene layık olmalıdırlar. Bunun karşılığında bazı profesyoneller otoriteye, ayrıcalıklı ödüllere ve yüksek statüye ulaşırlar (Freidson, 1983; Hanlon, 1999; Johnson, 1992; Evetts, 2014).

Değişim çağrısı, profesyonellelikle ilgili daha geniş bir anlayış benimseyerek ve disiplinler arası çalışma olanakları ile, konaklama endüstrisinde de profesyonellik uygulamasının ciddi bir şekilde dikkate alınması gereği üzerinde durmaktadır (Cockburn-Wooten, 2012). Profesyonellik, işte yüksek hizmet kalite standartları gerektirir. Bu durum, müşterinin satın aldığı ürün ve hizmetlerin bilgi tabanlı performanslarca yaratıldığı turizm ve konaklama endüstrilerinde özellikle önemlidir (Breen, 2002).

Konaklama ve turizm sektörü, hoteller, misafirhaneler, tatil köyleri, restoranlar, tur operatörü acenteleri, turist rehberleri, turistik etkinlikler ve müzeler ve arkeolojik alanlar gibi çeşitli turist çekim noktaları olarak ifade edilen bileşenlere sahiptir (Alani vd., 2017). Gidilecek pek çok turistik yer, turistler için rekabet halinde olduğundan, hizmet profesyonelliği günümüzde önemli bir konu haline gelmiştir (Ap ve Wong, 2001). Konaklama ve turizm endüstrisi, değişen küresel dünyada, müşteri hizmetlerini mükemmelleştirme arayışında, müşteri taleplerine ayak uydurmanın göz korkutucu gerekleriyle karşı karşıyadır. Bu da, çalışanların performanslarının sürekliliğini gerektirir. Dolayısıyla, konaklama ve turizm endüstrisi, müşterilerin beklentilerinin üzerine çıkmak için profesyonel personele bağımlılık gösterir (Kaufman ve Ricci, 2014).

Hussey vd., (2011) çalışmasında, turizmde profesyonelliğin kavramsallaştırılmasında şu boyutların uygunluğunun ele alınması önerilmektedir:

1. Kapsamlı bir eğitim almak ve sosyalizasyon gerektiren bir bilgi birikimine sahip olmak,
2. Kaliteli hizmeti odağa almak,
3. Etik kodları oluşturmak,
4. Uzmanlık becerileri geliştirmek,
5. Yansıtıcı uygulamayı temel alan profesyonel kimlik ve öz-farkındalık geliştirmek.

Cheng ve Wong (2015)'da çeşitli düzeylerden otel görevlileri üzerinde yürüttüğü çalışmalarında, turizmde profesyonellikte; tutku, hassasiyet ve yeni trendlere açık fikirlilik, takım odaklı tutum, yetkinlik ve beceriler, duygusal öz-kontrol, profesyonel etik, örnek vasıtasıyla liderlik ve mükemmeliyetçilik olmak üzere sekiz unsur ortaya koymuşlardır.

1.2. İletişim Becerileri

Latince *communis* kelimesinden türetilen (Agarwal ve Garg, 2012), 'iletişim'; insanların, yazılı, sözlü mesajları, yüz ifadelerini ve beden dilini kombine ederek ve bir iletişim kanalı kullanarak, belirli anlamları, bilgileri veya düşünceleri karşı tarafa aktardıkları ve karşı tarafın da bu mesaja anladığı şekliyle cevap verdiği bir süreçtir (Gibson ve Hanna, 1992). Dolayısıyla bu süreçte fikir alışverişinde bulunma (Jacobson, 2009) ve karşılıklı etkileşim esastır (Gibson ve Hanna, 1992).

'Gönderici' ve 'alıcı', her iletişim ilişkisinde bulunan iki ortak ögedir. Kişiler arası iletişim süreci içerisinde gönderici, iletişimi başlatan; alıcı ise mesajın gönderildiği kişidir. Gönderici, düşüncesini, kelimeleri, semboller ya da jestleri, içeriğe uygun şekilde seçerek 'kod'lar. Böyle bir kodlamanın sonucunda, sözlü, sözsüz ya da yazılı şekilde bir 'mesaj' ortaya çıkar. Bu mesajın alıcıya gönderilebilmesi için bir 'ortam veya kanal' seçilir. Bu

ortam ya da kanal, yüz yüze diyalog kurma, telefon görüşmesi yapma, e-posta gönderme ya da yazılı bir rapor hazırlama aracılığıyla oluşturulabilir. Alıcı, bu kanal aracılığıyla aldığı mesajı 'deşifre' eder. 'Gürültü' ise, mesajı bozabilen herhangi bir şeydir. Alıcı, algılar, dil, engeller, kesintiler, duygular bağlamında, göndericinin mesajına cevap verir ve bunu göndericiye iletir. Bu bağlamda 'geribildirim', göndericinin mesajının alıcı tarafından alınmış ve anlaşılmış olup olmadığını bilmesine olanak tanır (Lunenburg, 2010).

Organizasyonlarda en önemli ve temel konuların başında gelen iletişim (Ming, 2010), 'formal' ve 'informal' olmak üzere iki türdür (Agarwal ve Garg, 2012). Herhangi bir organizasyonda çalışanlar, hem formal hem de informal iletişim halindedirler (Saleem, 2015). Formal iletişim, bir organizasyonun hiyerarşisini yansıtır (Ming, 2010). Bir organizasyonda 'yukarıdan aşağıya', 'aşağıdan yukarıya', 'yatay' ve 'çapraz' olmak üzere farklı iletişim yönleri vardır (Agarwal ve Garg, 2012). Bu bağlamda formal ağ, görev veya üretim mesajlarını ve geribildirimleri iletir olması nedeniyle işlevseldir. İş görenlerin takip etmeleri istenen ve uygun, tanınabilir, prosedürleri ve ilkeleri olan bu kanal, karmaşayı azaltır. Bu işlevselliğine rağmen, ne yazık ki yavaştır ve dolayısıyla iş gören beklentilerini karşılamada yetersiz kalabilir. Bu yetersizliği telafi etmek için informal iletişim, örgütsel hayatın bir parçası haline gelmiş ve yaygınlaşmıştır. İnfomal iletişim eğer doğru yönetilirse, formal iletişimin eksik yönlerini tamamlamada etkili olabilir ve tüm organizasyon üyelerinin memnuniyetini sağlayacak şekilde verimli bir iletişim sistemi kurmaya katkı sağlar. İş görenler; gelir, iş tatmini, deneyimlerin paylaşımı ve hatta kişisel konular gibi örgütsel politikayla ilgili, bireyin kariyerini etkileyebilecek konuları informal iletişim aracılığıyla birbirlerine aktarabilirler. Ancak bu bilgiler genellikle organizasyon tarafından onaylanmamıştır ve bu nedenle gayri resmi şekilde iletilirler (Ming, 2010).

Kişiler arası iletişim, söz, ses, tonlama, beden dili, fizyonomi, duruş, hareketler, görünüm, giyim gibi yollarla gerçekleştirilir (Manoela ve Cecilia, 2013). Dolayısıyla, iletişimde kullanılan mesajlar her zaman sözlü değildir; bazen de sözsüz anlamlar iletir (Agarwal ve Garg, 2012). Sözsüz iletişim şekilleri, ses kalitesi, duygu ve konuşma stili, ritim, tonlama, el yazısı stili, kelimelerin mekânsal düzenlemesi, ifadelerin kullanımı, duyguları resimsel olarak ifade etme gibi öğeleri de içerir (Agarwal ve Garg, 2012).

İnsan, bilinçli ya da bilinçsiz şekilde, hemen her zaman iletişim kurar. Bu bağlamda, iletişimin olmaması bile bir iletişimdir. Bununla birlikte iletişim, bireyin kendisini başkalarının anlayacağı hale getirmesini ve karşılığında başkalarını anlamayı içerir. Amaçlanan alıcı eğer sözlü, görsel veya yazılı bir mesajı algılamazsa, iletişim oluşmaz (Jacobson, 2009).

İletişim yetkinliği, bilgi katılımcılarının iletişim kurma gereklilikleridir. Zira dilbilgisi, linguistik sistem, doğru gramer yapısı, doğru iletişim kurmak için her zaman yeterli değildir. Bireyin ne zaman, nerede, kiminle, hangi tonda konuşacağını bilmesi, iletişim becerilerine sahip olmada gereklidir. Öte yandan, iletişim için yeterince zaman ayırma da, neden olduğu zaman maliyeti nedeniyle, iş geliştirme alanında önemli bir kişiler arası iletişim becerisi olarak kabul edilir (Manoela ve Cecilia, 2013). Bu bağlamda, gazeteler, dergiler, radyo, televizyon, telefon, posta, kitaplar, filmler, mobil sergiler, reklam panoları ve eğitim programları gibi kitle iletişim araçlarını ve internet ve uydu konferansları gibi elektronik ortamları da içeren (Jacobson, 2009) iletişim, bir beceriler toplamı olmakla beraber, en önemli yönü, görüşülen kişilerin bakış açılarını anlamaya ve düşünceleri onlara kabul ettirmeye olanak sağlaması (Hosseyini, 2012), ayrıca, bireysel ve örgütsel amaçları dengelemede de temel bir rol oynamasıdır (Agarwal ve Garg, 2012). Denebilir ki, bireysel ve örgütsel performans üzerinde giderek artan etkileri ile kişiler arası iletişim becerileri, sosyalleşmenin, ilişkiler geliştirmenin, değişimin kabulünün, sorun çözümede proaktif ve

yaratıcı olmanın, ikna edici argümanların, sabrın, öz-kontrolün, beklentinin, gözlemin, güzel anıların, organizasyonun, iyimserliğin, en önemli kişiler arası ilişkiler olduğu fikrine de yol açmıştır (Manoela ve Cecilia, 2013). Zira bireyin iyi ilişkiler kurma yeteneğine sahip olması başarılı iletişim şansını arttırmakta ve işinde yükselmesine katkı sağlamaktadır (Hosseyini, 2012).

İş görenler arasında ilişkiler kurulmasını ve sürdürülmesini, rehberlik edecek bilgilerin aktarılmasını sağlayan iletişim, çalışmaların, bir bütün olarak organizasyonun ihtiyaçları ve faaliyette bulunulan çevre ile ve diğer işlerle ilişkili olarak değerlendirilmesine de olanak tanınması dolayısıyla, organizasyonun başarılı olması ve hayatta kalması açısından son derece önemlidir (Manoela ve Cecilia, 2013). Öte yandan, örgütsel ortamda söz konusu olabilecek; telefonla aranma, gelen ziyaretçiler, insanlar arasındaki mesafe, duvarlar gibi birtakım *fiziksel engeller*, dikkati dağıtarak iletişimin etkinliğini bozabilir. Bununla birlikte, bu fiziksel engeller ortadan kaldırılabilir; uygunsuz yerleştirilmiş bir duvar yıkılabilir, telefon aramaları ya da habersiz gelen ziyaretçiler, sekreteryaya talimat verilerek engellenebilir, uygun iletişim kanalının seçimi ile insanlar arasındaki mesafeler kısaltılabilir. Ayrıca, konuşurken seçilen kelimeler ve bunlara yüklenen anlamlar da iletişimde *semantik engeller* oluşturabilir. Kelimeler, farklı insanlara farklı anlamlar ifade edebilir. İnsanların farklı arka planlarını, algılarını, değerlerini, önyargılarını, ihtiyaçlarını ve beklentilerini içeren deneyim alanları da, *psikososyal engellere* neden olabilir. Zira gönderici tarafından kodlanan bir mesaj, alıcı tarafından ancak kendi deneyim alanları bağlamında deşifre edilebilir. Bu bağlamda psikososyal engeller, insanlar arasında fiziksel mesafeye benzeyen bir uzaklık etkisi oluşturur (Lunenburg, 2010).

Etkili bir iletişim kurabilmek için, iletişim sürecinin amacının belirlenmesi gerekir; zira iletişim, insan duygularına dayalıdır ve duyguların dili çoğu zaman rasyonel dilden daha inandırıcıdır. Bunun için, alıcının ilgisini uyandıran, şüphelendiren, sınırlendiren şeyler, iletişim süreci başlamadan önce bilinmelidir (Alshatnawi, 2014). Bununla birlikte, sözlü iletişimin mesajın %7'sini, ses tonu ve tonlamanın %38'ini oluşturması ve geriye kalan %55'in ise vücut hareketleri ve sözsüz iletişimi ifade etmesi nedeniyle, sosyal etkileşimde genellikle sözsüz işaretlerin sözlü işaretlerden daha güvenilir olduğunu (Hosseyini, 2012) da göz önüne almak gereklidir.

Turizm; turistler, hizmet sağlayıcılar, ev sahibi topluluklar, kaynak ve hedef ülkeler, üniversiteler ve özel kuruluşlar arasındaki karşılıklı etkileşimden kaynaklanan olgu ve ilişkilerle birlikte, turist ve ziyaretçileri çekme, taşıma hizmeti sağlama, eğlendirme, cazibe merkezleri, güzergahları ve uygun ziyaret saatleri gibi konularda bilgilendirme, rehberlik etme ve yönetme süreçlerini de içerir (Hosseyini, 2012).

Turizm endüstrisinde kurumlar belli bir fiyat aralığında en iyi kalitede konaklama hizmeti sunmak için birbirleriyle rekabet etmektedirler. Ev sahibinin, misafirin varış-dönüş döngüsü içinde tüm konaklama ihtiyaçlarını öngörüp sağlamak durumunda olduğu bu rekabet sürecinde ziyaretçilere yönelik ilgi, dilin kullanımını içerir. Bu bağlamda konaklama dili; varış, tanışma, bağlanma ve ayrılış olmak üzere en az dört aşamayı kapsar. İster İngilizce ister başka bir dilde olsun, otel çalışanlarının kazanmış olması gereken bir dil becerileri seti vardır (Blue ve Harun, 2003). Turizm endüstrisinin odağında turist memnuniyeti olduğundan, bu endüstride çalışan iş görenlerin kendilerini ifade etme ve karşı tarafı anlama becerileri gelişmiş olmak zorundadır (Pelit ve Karaçor, 2015). Bu dil becerileri minimum düzeyde şöyle ifade edilebilir (Blue ve Harun, 2003):

- Karşı tarafa nasıl hitap edileceği,
- Karşı taraftan nasıl bilgi isteneceği ve bilgi verileceği,
- Karşı tarafın soru ve isteklerine nasıl cevap verileceği,
- Komutların nasıl kullanılacağı,
- Genellikle fark edilenlerden daha hassas bir alan olan mimiklerin nasıl kullanılacağı,
- Zor müşterilerle iletişimin nasıl yönetileceği,
- Şikayetçilerin nasıl sakinleştirileceği.

Turizm endüstrisinde dilin kullanımı, sözlü iletişim engellerinin nedenlerini ve bunu aşmak için araçları belirlemede temeldir. Mesajı gönderen ile alıcısı arasında dil kullanımı, arabulucu konumundadır (Mihut, 2010). Bu bağlamda iletişim becerileri, güzel konuşmayı, göz teması kurmayı, ellerin ve başın doğal hareketlerle kullanımını ve net bir sesi gerektirir (Hosseyini, 2012). Öte yandan, pek çok turist, kendi ana diliyle karşılanmayı ve temel değiş-tokuşları başarmayı tercih eder. Bu nedenle Japonca, Korece, İspanyolca, Almanca gibi başka dillerde ilişkili terimlere aşina olmak önemli sayılır. Turistlere sıcak karşılanma hissi yaşatmak, turizm endüstrisinde başarı için anahtardır. Gittikçe globalleşen dünyada konaklama dilinin; giriş, çıkış, bilgi ve sorgu talepleri gibi türlü talepleri içeren bir standartlaşmaya gitmesi söz konusudur. Dolayısıyla otel işletmelerinde, çalışanların yabancı bir dile sınırlı da olsa bir düzeyde hakim olmaları çok değerli olabilir. Bu nedenle dil eğitimi, hizmet öncesi ve hizmet içi eğitimlerin önemli bir bileşeni olmalıdır (Blue ve Harun, 2003).

Yukarıdaki bilgiler çerçevesinde, bu araştırmanın amacı beş yıldızlı otel personelinin profesyonelleşme ve iletişim beceri düzeylerini belirleyerek, profesyonelleşmenin iletişim becerileri üzerindeki etkisini sektör açısından ortaya koymaktır. Bu doğrultuda, araştırmanın hipotezi; "*beş yıldızlı otel işletmelerinde profesyonelleşmenin iletişim becerileri üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır*" şeklinde kurulmuştur.

2. YÖNTEM

2.1. Verilerin Toplanması

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Birinci bölümde, çalışanların cinsiyet, yaş, eğitim ve departmanlarını içeren demografik özellikler yer almaktadır.

Anketin ikinci bölümünde, 5 boyut/faktör (mesleki özdeşim, özerklik, mesleki ideoloji, mesleki kimlik, mesleğin özdenetimi) ve 21 maddeyi içeren ve Swailes (2003) tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Seçer (2007) tarafından yapılmış olan profesyonelleşme ölçeği yer almaktadır. Mesleki özdeşim, bireyin kim olduğunun farkına varması yani mesleki kimliğini algılaması suretiyle, mesleki kimliğin öngördüğü şekilde davranmayı ve davranışlarını şekillendiren bakış açılarını benimsemesi olarak ifade edilebilir. Mesleki özerklik, rutin iş faaliyetleri ve kararları üzerinde kontrol ve iş süreçlerinde yaratıcı olma özgürlüğünü ifade eden, hem bir duygu hem de bir yapısal özelliktir. Mesleki ideoloji, inançlarda ifadesini bulan ve mesleki faaliyetlerin mantığı ile mesleki taleplerin haklılığını açıklamak gibi belirli bir amacı gerçekleştirmeye yönelmiş düşünceler topluluğu olduğu söylenebilir. Mesleki kimlik, bireyin kim olduğunu belirten başlıca özelliğidir. Birey mesleki kimliği sayesinde, sosyal çevresinden saygı görür ve toplumda bir yer edinir. Mesleğin kendi kendini denetlemesi, bir uygulayıcının meslektaş kontrolünün ana fikrine olan inancını göstermektedir (Snizek, 1972; Swailes, 2003; Seçer, 2007; İnel ve Akbulut, 2017).

Anketin üçüncü bölümünde ise iletişim becerileri ölçeği (Baker ve Shaw, 1987; Gordon, 1992; Egan, 1994; Korkut, 1996; Korkut Owen ve Bugay, 2014) yer almaktadır.

Söz konusu ölçek 25 madde ve 4 boyuttan (iletişim ilkeleri ve temel beceriler, kendini ifade etme, etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim, iletişim kurmaya isteklilik) oluşmaktadır. Ölçeklerde yer alan maddeler için 5'li Likert tipi derecelendirme kullanılmıştır. Profesyonelleşme ölçeğinde her bir maddeye bireylerin katılım düzeyi hiç=1, az=2, orta=3, çok=4, tam=5 şeklinde puanlandırılmıştır. Ölçeğin toplam puanı en düşük 21 (21*1), en yüksek 105 (21*5) arasındadır. İletişim becerileri ölçeğindeki her bir madde ise "hiçbir zaman=1", "nadiren=2", "bazen=3", "çoğunlukla=4", "her zaman=5" şeklinde puanlandırılmıştır. Ölçekte elde edilen puanların yüksek olması, iletişim becerilerinin arttığını göstermektedir. Ölçeğin toplam puanı en düşük 25 (25*1), en yüksek 125 (25*5) arasındadır.

2.2. Evren ve Örneklem

Betimsel bir nitelik taşıyan bu araştırmanın evreni, Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanlarından oluşmaktadır. Araştırmada zaman, maliyet, ulaşılabilirlik gibi kısıtlar nedeniyle evrenin tamamı yerine örneklem alınma yoluna gidilmiştir. Bu çerçevede, olasılıklı örnekleme yöntemlerinden küme örnekleme yöntemi ile örneklem oluşturma yoluna gidilmiştir. Buna göre, Antalya merkez, Kemer, Lara ve Belek bölgelerinden ikişer otel olmak üzere toplam 8 otel küme olarak ele alınmıştır. Bu bilgiler doğrultusunda, Özdamar (2001) tarafından nicel araştırmalar için önerilen; örnekleme hacmi hesaplama formülünden ($n=s^2 \cdot Z^2 / d^2$) yararlanılmıştır. Buna göre, 30 bireylik plot uygulama sonucunda standart sapma (s) değeri 1,2 ve 0,05 anlamlılık düzeyine karşılık $Z_{\alpha}=1,96$ ve örneklem hatasını ifade eden etki büyüklüğü (d) 0,1 alınmış olup, örneklem büyüklüğü 554 olarak hesaplanmıştır. Bu doğrultuda, eksik, hatalı ve geriye dönmeyecek anketlerin olabileceği dikkate alınarak 600 anket dağıtılmış ve 561'i değerlendirmeye alınmıştır.

2.3. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 18.0 for Windows programı ile analiz edilmiş olup, bireysel özellikler frekans yüzde dağılımlarıyla sunulmuştur. Bununla birlikte otel çalışanlarının profesyonelleşme düzeyleri ve iletişim becerileri için betimsel istatistiksel (frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma) kullanılmıştır. Diğer taraftan Profesyonelleşme düzeyleri ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon analizi ve basit doğrusal regresyon analizi ile belirlenmiştir. Ayrıca ölçeklerin yapı geçerliği için faktör analizi uygulanmış, güvenilirlik analizine yönelik iç tutarlık katsayısı için ise Cronbach's Alpha değerleri hesaplanmıştır.

3. Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 1'de sunulmuştur. Buna göre örneklem gurubunun %36,7'si kadın, %63,7'si erkek olup, çok büyük bir bölümü (%81,1) 37 yaş ve altındadır. Katılımcıların %81,6'sı ortaöğretim ve daha düşük eğitime sahip olup, %23,2'si önbüro, %41,5'i yiyecek içecek ve %23'ü de Satış-Pazarlama-Muhasebe departmanlarında çalışmaktadırlar.

Tablo 1. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı

Değişken	Grup	Sayı (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	206	36,7
	Erkek	355	63,3
Yaş	18-27	155	27,6
	28-37	300	53,5
	38-47	84	15,0
	48 ve üzeri	22	3,9
Eğitim	Ortaöğretim ve altı	458	81,6
	Lisans	75	13,4
	Lisansüstü	28	5,0
Departman	Önbüro	130	23,2
	Yiyecek İçecek	233	41,5
	Satış-Pazarlama-Muhasebe	129	23,0
	Kat hizmetleri	46	8,2
	Diğer	23	4,1
Toplam		561	100,0

Profesyonelleşme ve iletişim becerileri ölçek ve alt ölçeklerine (alt boyutlarına) ait faktör analizleri (eigenvalues, varyansı açıklama oranı) ve Cronbach's Alpha katsayıları ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 2'de sunulmuştur. Profesyonelleşme ve iletişim beceri ölçekleri için uygulanan faktör analizinde Bartlett's testi, faktör analizinin uygulanabileceğini ($\chi^2=2243,1$; $\chi^2=2448,8$; $p<0,001$), Kaiser-Meyer-Olkin değeri (KMO=0,834; 0,845) ise örneklem hacminin yeterliğini ortaya koymuştur. Diğer taraftan, tüm ölçek ve alt ölçeklerin iç tutarlılığına ilişkin hesaplanan Cronbach's Alpha değerlerinin tamamının 0,70 değerinin üzerinde olduğu belirlenmiştir.

Tablo 2. Profesyonelleşme ve iletişim becerileri ölçeklerine ilişkin bazı istatistikler

Ölçek / Alt ölçekler-Faktörler	Özdeğer	Varyans %	Cronbach's Alpha	\bar{X}	SS	Topl.
						Puan
F1: Mesleki Özdeşim (5)	6,234	21,768	0,756	2,74	1,11	13,70
F2: Mesleki Özerklik (4)	5,456	19,051	0,776	2,64	1,12	10,56
F3: Mesleki İdeoloji (4)	4,651	16,240	0,778	2,29	1,09	9,16
F4: Mesleki Kimlik (4)	2,145	7,490	0,723	3,03	1,07	12,12
F5: Mesleğin Özdenetimi (4)	1,367	4,773	0,701	2,58	1,14	10,32
Genel Profesyonelleşme (21)	-	69,323	0,782	2,66	0,99	55,86
F1: İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler (10)	7,176	24,345	0,789	3,56	1,02	35,60
F2: Etkin Dinleme ve Sözel Olmayan İletişim (6)	4,678	15,870	0,787	3,34	1,06	20,04
F3: İletişim Kurmaya İsteklilik (5)	3,456	11,725	0,801	3,26	1,13	16,30
F4: Kendini İfade Etme (4)	1,879	6,375	0,724	3,41	1,27	13,64
Genel İletişim Becerileri (25)	-	58,315	0,809	3,42	1,09	85,58

Profesyonelleşme Ölçeği için: Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) = 0,834; Bartlett's Testi: $\chi^2= 2243,1$; $P<0,001$

İletişim Becerileri Ölçeği için: Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) = 0,845; Bartlett's Testi: $\chi^2= 2448,8$; $P<0,001$

Faktör analizi sonucunda profesyonelleşme ölçeğinin özdeğeri 1'den büyük ve toplam varyansın %69,3'ünü açıklayan beş faktör (mesleki özdeşim, özerklik, mesleki ideoloji, mesleki kimlik, mesleğin özdenetimi) altında toplanmıştır. Burada birinci faktör alan "Mesleki Özdeşim" alt ölçeği toplam varyansın %21,768'ini, ikinci faktör olan "Mesleki Özerklik" ise toplam varyansın %19,051'ini açıklamaktadır. İletişim becerileri ölçeğinin ise toplam varyansın %58,315'ini açıklayan dört faktör (iletişim ilkeleri ve temel beceriler, kendini ifade etme, etkin dinleme ve sözel olmayan iletişim, iletişim kurmaya isteklilik) altında toplandığı tespit edilmiştir. İlk faktör olan "İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler" alt ölçeği toplam varyansın %24,345'ini açıklamaktadır.

Tablo 2'deki aritmetik ortalamalar incelendiğinde, profesyonelleşme ölçeğine ilişkin toplam puanı 21-105 aralığında ortalama 55,86 ve aritmetik ortalama değeri ise 1-5 aralığında $\bar{X}=2,66$ olarak hesaplanmıştır. Bu değerler, beş yıldızlı otel personelinin genel profesyonelleşme düzeyinin orta düzey olan 3'ün altında olduğunu göstermektedir. Alt ölçekler için hesaplanan aritmetik ortalama değerleri incelenirse en yüksek ortalama "Mesleki Kimlik" boyutunda $\bar{X}=3,03$; en düşük ortalama ise "Mesleki İdeoloji" boyutunda $\bar{X}=2,29$ olarak hesaplanmıştır.

İletişim becerileri ölçeği için toplam puan 25-125 aralığında ortalama 85,58 ve aritmetik ortalama değeri ise 1-5 aralığında $\bar{X}=3,42$ olarak hesaplanmıştır. Bu değerler, beş yıldızlı otel personelinin genel iletişim becerisinin orta düzey olan 3'ün üzerinde olduğunu göstermektedir. Alt ölçekler için hesaplanan aritmetik ortalama değerleri incelenirse en yüksek ortalama " İletişim İlkeleri ve Temel Beceriler" boyutunda $\bar{X}=3,56$; en düşük ortalama ise " İletişim Kurmaya İsteklilik" boyutunda $\bar{X}=3,26$ olarak hesaplanmıştır.

Profesyonelleşme ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon katsayısı ve basit doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 3'te verilmiştir. Buna göre, profesyonelleşme ve iletişim becerileri arasında pozitif, orta düzeyde $r=0,463$ ($0,40 < r < 0,60$) ve anlamlı ($p < 0,01$) bir ilişki bulunmuştur. Regresyon analizi sonuçlarına göre, profesyonelleşmenin iletişim becerileri üzerindeki etkisine yönelik regresyon modeli anlamlı bulunmuştur ($F=152,179$; $p < 0,01$). Determinasyon (belirlilik) katsayısı olan $R^2=0,214$ değeri, modelin açıklanma oranının %21,4 olduğunu göstermektedir. Daha açık bir ifadeyle, otel personelinin iletişim becerilerindeki değişimin %21,4'ü profesyonelleşme tarafından açıklanmaktadır. Buna göre, elde edilen regresyon modeli aşağıda sunulmuştur.

$$\text{İletişim Becerileri} = 1,856 + 0,50 * \text{Profesyonelleşme}$$

Tablo 3. Profesyonelleşmenin iletişim becerileri üzerindeki etkisine yönelik basit doğrusal regresyon analizi sonuçları

Katsayı	β_j	SH	t	p	r	Anlamlılık
Sabit	1,856	0,161	11,486	0,000*		F=152,179;
Profesyonelleşme	0,500	0,041	12,336	0,000*	0,463	p=0,000*

* $p < 0,01$; $R^2=0,214$ Bağımlı Değişken: İletişim Becerileri

Modele göre, personelin profesyonelleşme düzeylerindeki 1 (bir) birimlik artış, örgütsel iletişim becerilerinde 0,50 birimlik bir artışa sebep olacaktır. Bu bulgular, araştırmanın temel hipotezi olan "Beş yıldızlı otel işletmelerinde profesyonelleşmenin iletişim becerileri üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır" hipotezini desteklemektedir. Çalışmada, profesyonelleşme ve iletişim becerilerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği gerek parametrik gerekse non-parametrik testlerle incelenmiş olup, gruplar arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir.

Tartışma ve Sonuç

Profesyonel mesleği tanımlamaya yönelik birçok tanım arasından ortaya çıkan ortak ve temel öğeler; anlaşılması ve kullanılması güç, talep edilen bir bilgi düzeyi, bilgiyi oluşturan lisans-lisansüstü eğitim düzeyi ve ikincil eğitimle sürekli bilginin yenilenmesi, piyasada ayrıcalıklı bir yer ve piyasayı kontrol olanağı, bilgiye dayalı mesleki statü ve maddi ödüller, örgütlenme sonucunda kazanılmış topluluk, üyelik ve kurum kimliği duygusu,

bağlılık, sorumluluk ve meslektaşlık bilinci ve mesleğin kendine özgün bir yaşam tarzı olarak sıralanabilir (Seçer, 2007). Profesyonelliğin en önemli ölçütü, işinin gereklerini en mükemmel haliyle gerçekleştirebilmektir. Profesyoneller belirli alanlarda uzmandırlar ve bu uzmanlıkları, işletmelerin değişen çevreye uyum sağlamalarına olanak tanımaktadır. İşletmenin profesyonelleşmesi yönetimde profesyonellerin istihdam edilmesi, işletme ikliminin profesyonel çalışanların özelliklerini destekleyecek (otonomi, sürekli eğitim vb.) şekilde geliştirilmesi ve işletmenin sektördeki profesyonel ve sektörel kurumlarla ilişki içerisinde bulunması olarak tanımlanabilir (Şahman vd., 2008).

Beş yıldızlı otel işletmelerinde profesyonelleşmenin iletişim becerileri üzerine etkisini ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmaya, Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki 561 çalışan katılmıştır. Uygulamalı ve betimsel nitelikteki bu araştırma ile değişkenler arası ilişki incelenmiş olup ulusal ve uluslararası literatürde profesyonelleşme ve iletişim becerileri ilişkisini irdeleyen çalışma sayısı çok sınırlıdır. Yabancı literatürde yapılan inceleme sonucunda; profesyonellik (Hall, 1968; Larson, 1979; Evetts, 2014), iletişim becerileri (Jacobson, 2009), tıpta profesyonellik (Toren, 1976; Rhodes, 1985; Klemenc-Ketis ve Vrecko, 2014), öğretmenlerde profesyonellik (Holliman, 2012), turizm sektöründe profesyonellik (Sheldon, 1989; Ap ve Wong, 2001; Hussey vd., 2011; Cockburn-Wooten, 2012; Jamnia, 2012; Cousquer ve Beames, 2013; Kaufman ve Ricci, 2014; Thomas ve Thomas, 2014; Cheng ve Wong, 2015; Alani vd., 2017), turizm sektöründe iletişim becerileri (Mihut, 2010; Hosseyini, 2012; Alshatnawi, 2014) konularını odağa alan çalışmalar olduğu görülmüştür. Öte yandan, profesyonellik ve iletişim becerileri ilişkisini, kavramsal olarak (Atre vd., 2013) ve tıpta (Meng vd., 2009; Pandya, 2011; Shahini vd., 2012; Abadel ve Hattab, 2014; Fontes vd., 2014; Mitchell vd., 2017) ele alan az sayıda çalışma ile birlikte, turizm sektöründe sadece Blue ve Harun (2003)'un çalışmasına rastlanmıştır. Yerli literatürde de benzer şekilde; profesyonellik (Seçer, 2007), yönetici profesyonelliği (İnel ve Akbulut, 2017), iletişim becerileri (Korkut, 2005; Korkut-Owen ve Bugay, 2014), telekomünikasyon çalışanlarında (Örücü ve Kıvrak, 2013), hemşirelerde (Kumcağız vd., 2011), lise öğrencilerinde (Gülönü ve Karıcı, 2010), öğretim elemanlarında (Keçeci ve Taşocak, 2009), öğretmenlerde (Baykara Pehlivan, 2005; Yılmaz ve Çimen, 2008; Milli ve Yağcı, 2017), üniversite öğrencilerinde (Erözkan, 2007; Gülbahçe, 2010; Bingöl ve Demir, 2011; Koç vd., 2015; Yıldız, 2016), turizmde yöre halkında (Ceylan, 2015), turizm ve otelcilik öğrencilerinde (Tokmak vd., 2013; Pelit ve Karaçor, 2015), turist rehberlerinde (Büyükkuru, 2015) iletişim becerileri konularının incelendiği görülmektedir.

Bu araştırma sonucunda, beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan personelinin genel profesyonelleşme düzeyinin orta düzey olan 3'ün altında olduğu tespit edilmiştir. Profesyonelleşmenin alt boyutlarına ilişkin sonuçlar incelendiğinde beş yıldızlı otel işletmelerinde profesyonellik açısından en yüksek değer "mesleki kimlik" boyutunda tespit edilirken en düşük değer ise "mesleki ideoloji" boyutunda tespit edilmiştir. Bu da otel çalışanlarının mesleki faaliyetlerin mantığı ile mesleki taleplerin haklılığını açıklamak gibi belirli bir amacı gerçekleştirmeye yönelmiş düşüncelerinin (mesleki ideoloji) gerekli düzeyde olmadığını belirtirken; otel çalışanlarının kimliğine yönelik özelliklerin onlar tarafından kavranmış olduğunu, sosyal çevrelerinden saygı gördüklerini ve toplumda yer edindikleri duygusu içerisinde olduklarını (mesleki kimlik) ortaya koymaktadır (Snizek, 1972; Swales, 2003; Seçer, 2007).

Bu çalışmada, beş yıldızlı otel personelinin genel iletişim becerisinin çok yüksek olmasa da orta düzey olan 3'ün üzerinde olduğu saptanmıştır. İletişim becerilerinin alt boyutlarında ise beş yıldızlı otel personelinin aldığı en yüksek skor "iletişim ilkeleri ve temel beceriler" boyutunda; en düşük skor ise "iletişim kurmaya isteklilik" boyutunda elde

edilmiştir. Daha açık bir anlatımla bu durum, beş yıldızlı otel çalışanlarının iletişim becerilerinin iyi olmasına rağmen iletişim kurma yönündeki isteksizlerini ifade etmektedir.

Bu araştırmanın sonuçları, beş yıldızlı otel işletmelerinde profesyonelleşme ve iletişim becerileri arasında pozitif ve orta düzeyde bir korelasyon olduğunu; bir diğer anlatımla, profesyonelleşmenin artmasıyla birlikte iletişim becerilerinin de orta kuvvette artacağını göstermiştir. Diğer taraftan, regresyon analizi sonucunda, otel personelinin iletişim becerilerindeki değişimin %21,4'ünün profesyonelleşme tarafından açıklandığı ve personelin profesyonelleşme düzeylerindeki 1 (bir) birimlik artışın, örgütsel iletişim becerilerinde 0,50 birimlik bir artışa sebep olacağı tespit edilmiştir.

Yukarıdaki sonuçlar çerçevesinde, beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların profesyonelleşme düzeylerinin artırılmasına yönelik tedbirler alınması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Çünkü çalışanlarda profesyonel bakış açısının yaratılması veya profesyonelleşme düzeylerinin yükseltilmesi, gerek birey gerekse örgütsel açıdan pek çok faktörü -değişkeni- etkileyebilecektir. Nitekim bu çalışmada, profesyonelleşmenin iletişim becerilerini etkilediği saptanmış olup farklı faktörler - değişkenler- ve farklı örneklem gruplarıyla yapılacak çalışmalar ile profesyonelleşmenin etkileyebileceği pek çok olgu ortaya konabilecek ve gerek literatür gerekse ilgili taraflar açısından önemli kazanımlar sağlanabilecektir.

Kaynakça

- Abadel, F. T. ve Hattab, A. S. (2014). "Patients' Assessment of Professionalism and Communication Skills of Medical Graduates, *BMC Medical Education*, 14(28):1-8.
- Agarwal, S. ve Garg, A. (2012). "The Importance of Communication within Organizations: A Research on Two Hotels in Uttarakhand", *Journal of Business and Management*, 3(2):40-49.
- Alani, F., Khan, F. R. ve Manuel, D. F. (2017). "Need for Professionalism and Quality Service of the Tourist Guides in Oman", *International Journal of Tourism and Hospitality Reviews*, 4(1):20-29.
- Alshatnawi, E. A. R. (2014). "Assessing Communication Skills among Jordanian Tour Guides: German Tourists Perceptions", *Journal of Management Research*, 6(1):1-11.
- Ap, J. ve Wong, K. F. (2001). "Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems, *Tourism Management*, 22:551-563.
- Atre, S., Sangeeta, J. ve Vivek, S. (2013). "Impact of Communication Skills on Professional Effectiveness at the Top Level of Hierarchy", *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(7):751-756.
- Baker, S. B. ve Shaw, M. C. (1987). *Improving Counseling Through Primary Prevention*, Ohio: Merrill Publishing Company.
- Baykara Pehlivan, K. (2005). "Öğretmen Adaylarının İletişim Becerisi Algıları Üzerine Bir Çalışma", *İlköğretim-Online*, 4(2):7-23.
- Breen, H. (2002). "An Investigation of Professional Development Education for Tourism and Hospitality Employees Through University and Industry Cooperative Education, *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 2(3-4):1-22.
- Bingöl, G. ve Demir, A. (2011). "Amasya Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri", *Göztepe Tıp Dergisi*, 26(4):152-159.
- Blue, G. M. ve Harun, M. (2003). "Hospitality Language as a Professional Skill", *English for Specific Purposes*, 22:73-91.
- Büyükkuru, M. (2015). *Turist Rehberlerinin İletişim Becerilerinin Turistlerin Tur Deneyimi Üzerine Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma*", Nevşehir Hacı Bektaş Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir.

- Ceylan, S. (2015). *"Turizm Sektörüne Hizmet Veren Yöre Halkının İletişim Becerileri ve Turistler Tarafından Algılanması: Pamukkale Destinasyonunda Karşılaştırmalı Bir Araştırma"*, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Aydın.
- Cheng, S. ve Wong, A. (2015). "Professionalism: A Contemporary Interpretation in Hospitality Industry Context", *International Journal of Hospitality Management*, 50:122-133.
- Cockburn-Wooten, C. (2012). "Critically Unpacking Professionalism in Hospitality: Knowledge, Meaningful Work and Dignity", *Hospitality and Society*, 2(2):215-230.
- Cousquer, G. O. ve Beames, S. (2013). "Professionalism in Mountain Tourism and the Claims to Professional Status of the International Mountain Leader", *Journal of Sport and Tourism*, 18(3):185-215.
- Egan, G. (1994). *"Psikolojik Danışmaya Giriş"*, Çev. F. Ö. Akkoyun, Ankara: Form Ofset.
- Erözkan, A. (2007). "Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerilerini Etkileyen Faktörler", <http://dspace.marmara.edu.tr/bitstream/handle/11424/1207/1368-2423-1-SM.pdf> (Erişim Tarihi:25.10.2017).
- Evetts, J. (2012). "Professionalism: Value and Ideology, Sociopedia.isa", <http://www.sagepub.net/isa/resources/pdf/Professionalism.pdf> (Erişim Tarihi: 27.10.2017).
- Evetts, J. (2014). *"The Concept of Professionalism: Professional Work, Professional Practice and Learning"*, (Ed: S. Billett, C. Harteis ve H. Gruber), International Handbook of Research in Professional and Practice-Based Learning, Springer, Dordrecht.
- Flexner, A. (1915). Is Social Work a Profession. *Proceedings of the National Conference of Charities and Corrections, Chicago, Illinois, 1915*, (pp. 576-590).
- Fontes, R. B. V., Nathan R. S. ve Byrne, R. W. (2014). Fostering and Assessing Professionalism and Communication Skills in Neurosurgical Education", *Journal of Surgical Education*, 71(6):83-89.
- Freidson, E. (1983). *"The Theory of Professions: State of the Art, The Sociology of Professions"*, (Ed: R. Dingwall ve R. Lewis), London: Macmillan.
- Freidson, E. (1986). *"Professional Powers-A Study of the Institutionalization of Formal Knowledge"*, The University of Chicago Press.
- Gibson, J. W. ve Hanna, M. S. (1992). *"Introduction to Human Communication"*, Dubuque, Iowa: Wm.C. Brown.
- Gordon, T. (1992). *"Etkili Öğretmen Eğitimi"*, Çev. E. Aksoy E. ve B. Özkan, İstanbul:YA-PA Yayınları
- Gorman, E. H. ve Sandefur, R. L. (2011), "Golden Age", Quiescence, and Revival: How the Sociology of Professions Became the Study of Knowledge-Based Work", *Work and Occupations*, 38(3):275-302.
- Görmüş, A. Ş., Aydın, S. ve Ergin, G. (2013). "İşletme Bölümü Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Cinsiyet Rollerine Bağlamında İncelenmesi", *Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(1):109-128.
- Gülbahçe, Ö. (2010). "K. K. Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi", *Atabesbd*, 12(2):12-22.
- Gülönü, S. ve Karıcı, Y. (2010). "İletişim Meslek Lisesi Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerinin İncelenmesi (Ankara İli Örneği)", *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 31:123-140.
- Hall, R. H. (1968). "Professionalism and Bureaucratization", *American Sociology Review*, 33(1):92-104.
- Hanlon, G. (1999). *"Lawyers, the State and the Market: Professionalism Revisited"*, Basingstoke: Macmillan.

- Holliman, S. L. (2012). "Exploring the Effects of Empowerment, Innovation, Professionalism, Conflict, and Participation on Teacher Organizational Commitment", University of Iowa, PhD (Doctor of Philosophy) Thesis, USA.
- Hosseyini, S. S. (2012). "The Role of Nonverbal Communication Skills in Guiding Tourists", *Journal of Management and Business Studies*, 1(8):253-258.
- Hussey, J., Holden, M. T. ve Lynch, P. (2011). A Conceptualisation of Professionalism in Tourism. *29th Eurochrie Conference, 19th-22nd of October 2011*, Dubrovnik, Croatia.
- İnel, S. ve Akbulut, Y. (2017). "Sağlık Kurumları Yöneticilerinin Profesyonellik Düzeyinin Belirlenmesi", *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 20(1):93-108.
- Jacobson, S. K. (2009). "Communication Skills for Conservation Professionals", Second Edition, Island Press, Washington DC, USA.
- Jamnia, M. (2012). Attitudes to Professional Development among Tourism and Hospitality Students in an International College in Taiwan: An Exploratory Study. *The 4th Asia Pacific Alliance on Tourism and Hospitality Education and the 12th Annual Conference in Hospitality and Tourism, National Kaohsiung University of Hospitality and Tourism, May 17-18th 2012*, Taiwan, (pp. 114-123).
- Johnson, T. (1992). The Internationalization of Expertise. *Sociology of Occupational Groups Conference, 19-20 November*, Paris.
- Kaufman, T. J. ve Ricci, P. (2014). "Creation of a Professionalism Scale for Hospitality Students: An Exploratory Study", Sage Open.
- Keçeci, A. ve Taşocak, G. (2009). "Öğretim Elemanlarının İletişim Becerileri: Bir Sağlık Yüksekokulu Örneği", *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 2(4):31-136.
- Klemenc-Ketis, Z. ve Vrecko, H. (2014). "Development and Validation of a Professionalism Assessment Scale for Medical Students", *International Journal of Medical Education*, 5:205-211.
- Koç, B., Yüksel, T. ve Gül, A. (2015). "Üniversite Öğrencilerinin İletişim Becerileri ile Kişilerarası Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki", *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi*, 4(1):369-390.
- Korkut, F. (1996). "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği'nin Geliştirilmesi: Güvenirlilik ve Geçerlilik çalışmaları", *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7):18-23.
- Korkut, F. (2005). "Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28:143-149.
- Korkut-Owen, F. ve Bugay, A. (2014). "İletişim Becerileri Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlilik ve Güvenilirlik çalışması", *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2):51-64.
- Kumcağız, H., Yılmaz, M., Balcı Çelik, S. ve Aydın Avcı, İ. (2011). "Hemşirelerin İletişim Becerileri: Samsun İli Örneği", *Dicle Tıp Dergisi*, 38(1):49-56.
- Larson, M. S. (1979). "Professionalism: Rise and Fall", *International Journal of Health Services*, 9(1):613.
- Lunenburg, F. C. (2010). "Communication: The Process, Barriers, and Improving Effectiveness", *Schooling*, 1(1):1-11.
- Manoela, P. ve Cecilia, C. L. (2013). "Interpersonal Communication Skills at the Organizational Level Relevant in the Context of Globalization", *Romanian Economic and Business Review*, 8(41):410-415.
- Meng, L., Metro, D. G. ve Patel, R. M. (2009). "Evaluating Professionalism and Interpersonal and Communication Skills: Implementing a 360-Degree Evaluation Instrument in an Anesthesiology Residency Program", *Journal of Graduate Medical Education*, 1(2):216-220.

- Mihut, S. (2010). "Verbal Communication Skills in Different Tourism Context, <http://stec.univ-ovidius.ro/html/anale/RO/cuprins%20rezumate/rezumatemai2010.pdf> (Erişim Tarihi: 27.10.2017).
- Milli, M. S. ve Yağcı, U. (2017). "Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerinin İncelenmesi", *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(1):286-298.
- Ming, F. C. C. (2010). "*Formal and Informal Communication: An Organizational Investigation*", University of South Australia, International Graduate School of Business, Doctor of Philosophy Thesis, Australia.
- Mitchell, J. D., Ku, C., Diachun, C. A. B., DiLorenzo, A., Lee, D. E., Karan, S., Wong, V., Schell, R. M., Brzezinski M. ve Jones, S.B. (2017). "Enhancing Feedback on Professionalism and Communication Skills in Anesthesia Residency Programs", *International Anesthesia Research Society*, 125(2):620-631.
- Örücü, E. ve Kıvrak, O. (2013). "Telekomünikasyon Sektöründe Çalışan Personelin İletişim Becerileri Düzeylerinin İncelenmesi", *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(1):15-29.
- Özdamar, K. (2001). "*Spss ile Biyoistatistik*", (4.Basım). Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Pandya, H. (2011). "Professionalism and Communication in Medical Practice, *Medicine Update*, 544-548.
- Pelit, E. ve Karaçor, M. (2015). "*Turizm Öğrencilerinin İletişim Becerileri Üzerine Bir Araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği*", *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 14(4):847-872.
- Rhodes, R. L. (1985). "Professionalism: A Review of Its Impact on the Health Services", *Orthotic and Prosthetic*, 38(4):69-74.
- Saleem, M. (2015). "The Impact of Formal and Informal Communication in Organizations", <http://ssrn.com/abstract=2583387> (Erişim Tarihi: 31.10.2017).
- Seçer, H. Ş. (2007). "*Mesleki Yaşam Modelinin Oluşturulması ve Mesleki Analizlerde Kullanımı*", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir.
- Shahini, N., Sanagoo, A., Mahasti Jouybari, L. (2012). "Communication Skills and Professionalism: The Self-assessment of Golestan University of Medical Sciences' Students", *Future of Medical Education Journal*, 2(3):3-6.
- Sheldon, P. J. (1989). "Professionalism in Tourism and Hospitality", *Annals of Tourism Research*, 16(4):492-503.
- Snizek, W. E. (1972). "Hall's Professionalizm Scale: An Emprical Reassessment", *American Sociological Review*, 37: 109-114.
- Swailes, S. (2003). "Professionalism: Evaluation and Measurement", *The Service Industries Journal* 23(2):130-149.
- Şahman, İ., Tengilimoğlu, D. ve Işık, O. (2008). "Özel Hastanelerde Yönetimin Profesyonelleşmesinin, Kurumsallaşma Süreci Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Alan Çalışması", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2): 1-23.
- Thomas, R. ve Thomas, H. (2014). "Hollow from the Start' Professional Associations and the Professionalisation of Tourism in the UK", *The Service Industries Journal*, 34(1):38-55.
- Tokmak, İ., Turgut, H. ve Öktem, Ş. (2013). "Turizm ve Otelcilik Öğrencilerinin Sosyotropik-otonomik Kişilik Özelliklerinin İletişim Becerilerine Etkisi", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(1):83-95.
- Toren, N. (1976). "Bureaucracy and Professionalism: A Reconsideration of Weber's Thesis", *Academy of Management Review*, 1(3):36-46.
- Yıldız, S. B. (2016). "Turizm Rehberliği Bölümü Öğrencilerinin İletişim ve Problem Çözme Becerilerinin Belirlenmesi", *Journal of Human Sciences*, 13(3):4084-4099.

Yılmaz, İ. ve Çimen, Z. (2008). "Beden Eğitimi Öğretmen Adaylarının İletişim Beceri Düzeyleri", *Atatürk Journal of Physical Education and Sport Sciences-Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 10(3):3-14.