T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN İŞGÖRENLERİN YABANCI DİL BECERİLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ

IRYNA YAZGAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

PROF.DR. KUTAY OKTAY

TEMMUZ - 2022
KASTAMONU

TAAHHÜTNAME

Bu tezin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu; ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını, bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini bildirir ve taahhüt ederim.

Iryna YAZGAN

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN İŞGÖRENLERİN YABANCI DİL BECERİLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ

IRYNA YAZGAN

KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

DANIŞMAN: PROF. DR. KUTAY OKTAY

Konaklama işletmelerinde çalışanlarda aranan en önemli niteliklerden biri olan yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi konusu turizm sektöründe çözümü beklenen sorunlar arasında yer almaktadır. Bu noktadan hareket ile yola çıkılarak hazırlanan bu tez çalışmasının amacı, konaklama işletmelerinde farklı bölümlerde çalışan personelin otel içi ve otel dışındaki aktivitelerde kullanabilecekleri yabancı dil becerilerinin geliştirilmesine yönelik yöntem ve tekniklerin belirlenmesi ve faydalanıcıların kullanımına sunulmasıdır. Bu amaçtan yola çıkarak, otel yöneticilerinin, çalışanlarının, turizm fakültelerinin ve Millî Eğitim Bakanlığı'na bağlı meslek lisesinde eğitim veren eğitimcilerin otel çalışanlarının yabancı dil konuşma becerilerinin geliştirilmesine ilişkin görüşleri değerlendirilmiştir. Çalışmaya dahil edilen 24 katılımcının görüşlerine dayalı olarak otel çalışanlarının yabancı dil becerilerinin geliştirilmesine yönelik bir model önerisi ortaya koyulmuştur. Çalışmada nitel verilerin toplanması için katılımcılarla yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen veriler NVIVO 12 çözümleme programı ile analiz edilmiş ve betimsel ve içerik analizi teknikleri ile çözümlenmiştir. Araştırma sonucunda, ön büro, yiyecek-içecek, misafir ilişkileri ve satış-pazarlama bölümlerinde çalışanların sırasıyla İngilizce, Almanca ve Rusça konuşma, dinleme ve anlama becerilerinin geliştirilmesine önem verildiği tespit edilmiştir. Otel çalışanlarının, otel yönetimlerinden yabancı dil kurslarının verilmesini ve yabancı dil eğitiminde başarılı olanların ödüllendirilmesini bekledikleri ortaya çıkmıştır.

ANAHTAR KELİMELER: Konaklama İşletmeleri, Otel Çalışanları, Yabancı Dil Becerileri, Yabancı Dil Becerilerin Geliştirilmesi.

Temmuz 2022, 103 Sayfa

ABSTRACT

MSC THESIS

DEVELOPMENT OF FOREIGN LANGUAGE SKILLS AMONG EMPLOYEES OF HOSPITALITY ENTERPRISES

IRYNA YAZGAN

KASTAMONU UNIVERSITY INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCE
DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT

SUPERVISOR: PROF. KUTAY OKTAY

Foreign language skills are one of the most valuable qualities sought in employees of accommodation enterprises. Development of these skills is a problem that is expected to be solved in the tourism sector. Basing on this point of view, the aim of the thesis is to determine the methods and techniques for the development of foreign language skills that the personnel working in different departments of the accommodation establishments can use in activities inside and outside the hotel. Also, it is aimed to present them for the use of the beneficiaries. Within the framework of the thesis's purpose, the responses of hotel managers, employees, and trainers in tourism faculties and vocational high schools affiliated to the Ministry of National Education of Turkey on the development of foreign language skills of hotel employees were evaluated. A model of improving the foreign language skills of hotel employees was proposed based on the participants' responses. The obtained qualitative data from participants was analysed with the NVIVO 12 analysis program. Descriptive and content analysis techniques were used to examine the collected data. As a result of the research, it was determined that the employees in the front office, food and beverage, guest relations, and sales-marketing departments attach importance to the development of speaking, listening, and understanding skills in English, German, and Russian languages. It was revealed that hotel employees expect all kinds of foreign language courses from the hotel management and reward those who are successful in foreign language education.

KEYWORDS: Hospitality Enterprises, Hotel Employees, Foreign Language Skills, Development of Foreign Language Skills.

July 2022, 103 Page

TEŞEKKÜR

Konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin yabancı dil konuşma becerilerinin geliştirilmesi konulu yüksek lisans tez çalışmanın her aşamasında hiçbir zaman desteğini esirgemeyen, doğru yolu gösteren ve bu süreç içerisinde kıymetli zamanını bana ayıran çok değerli tez danışmanım Sn. Prof. Dr. Kutay OKTAY'a en içten teşekkürlerimi sunuyorum.

Çalışmam boyunca manevi destekleriyle her zaman yanımda olan ve bana her zaman inanan sevgili eşim Erkan YAZGAN'a ve uzakta olsa da yokluğu hissettirmeyen canım anneme, babama ve kardeşime sonsuz şükranlarımı sunarım.

IRYNA YAZGAN

Kastamonu, 2022

İÇİNDEKİLER

Sayfa

TEZ ONAYI ..... **ii**
TAAHHÜTNAME ..... **iii**
ÖZET ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
TEŞEKKÜR ..... **vi**
İÇİNDEKİLER ..... **vii**
ŞEKİLLER DİZİNİ ..... **ix**
TABLOLAR DİZİNİ ..... **x**
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ ..... **xi**
1. GİRİŞ **4**
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE **4**
2.1 Konaklama İşletmeleri 4
2.1.1 Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması 8
2.2 Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Özellikleri 9
2.2.1 Konaklama İşletmelerinde Mesleki Eğitim ve Mesleki Beceriler 10
2.2.2 Fiziksel Özellikler 11
2.2.3 Kişisel Özellikler 12
2.3 Konaklama İşletmelerinde Yabancı Dil Becerileri 13
2.3.1 Konuşma-Dinleme Becerileri 14
2.3.2 Okuma-Yazma Becerileri 14
2.4 Turizm Eğitimi Veren Kurumlarda Yabancı Dil Becerilerinin Geliştirilmesine Yönelik Kaynaklar 14
3. YÖNTEM **18**
3.1 Araştırmanın Amacı 18
3.2 Araştırmanın Önemi 18
3.3 Araştırma Modeli 19
3.4 Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi 19
3.5 Verilerin Toplanması 21
3.6 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi 21
3.7 Araştırmanın Sınırlılıkları 22
3.8 Verilerin Analizi 22
4. BULGULAR **24**
4.1 Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Yabancı Dil Bilgisinin Mesleki Açıdan Önemi 25
4.2 Departmanlarda En Çok Bilinmesi Gereken Diller 28
4.3 Departmanlar Açısından Yabancı Dilin Önemi 31
4.4 Çalışanların Yabancı Dilini Geliştirilmesi İçin Otel Yönetimleri Tarafından Yapılan Çalışmalar 37
4.5 Çalışanların Yabancı Dilini Geliştirilmesi İçin Otel Yönetimleri Tarafından Yapılması Beklenen Çalışmalar 39
4.6 Departmanlar Arasında Çalışanların Yabancı Dil Becerilerinin Gereksinimi ve Çalışma Alanları 42
4.7 Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Yabancı Dil Becerilerinin Geliştirilmesine Yönelik Model Önerisi 63

5. SONUÇ VE ÖNERİLER 72
KAYNAKLAR 77
EKLER..... 86

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa

Şekil 2.1 Tesis sayısına göre Eylül 2021 itibarıyla dünyanın önde gelen ilk beş otel şirketleri 5
Şekil 4.1 Konaklama işletmelerinde çalışanlar tarafından yabancı dil bilgisinin mesleki açıdan önemi konusunda katılımcıların görüşleri 25
Şekil 4.2 Konaklama işletmelerinde çalışanların hangi yabancı dil bilmesi gerektiği konusuna ilişkin katılımcıların görüşleri 29
Şekil 4.3 Konaklama işletmelerinde personel tarafından bilmesi en çok isteniler diller ve dil çiftleri ile ilgili katılımcıların cevapları 30
Şekil 4.4 Katılımcıların düşüncelerine dayalı olarak otel çalışanların yabancı dil bilmesini geriktiren en önemli departmanlar 31
Şekil 4.5 Ön büro departmanında çalışanlar tarafından en çok bilmesi istenilen diller konusunda katılımcıların görüşleri 33
Şekil 4.6 Yiyecek-içecek departmanında çalışanların bilinmesi beklenen diller konusunda katılımcılar tarafından verilen cevaplar 34
Şekil 4.7 Katılımcıların cevaplarına dayalı olarak diğer departmanlardan istenilen yabancı dil bilgisi dağılımı 36
Şekil 4.8 Çalışanların yabancı dillerini geliştirmeleri için otel yönetimleri tarafından yapılan çalışmalara ilişikin görüş belirten katılımcılar 38
Şekil 4.9 Çalışanların yabancı dillerini geliştirmeleri için otel yönetimleri tarafından yapılması beklenen çalışmalara ilişkin katılımcıların düşünceleri 40
Şekil 4.10 Konaklama işletmelerinde çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesine yönelik model önerisi 64

TABLOLAR DİZİNİ

Sayfa

Tablo 2.1 Büyüklüğe Göre İlk 5 Yerli ve Uluslararası Zincir Grupları 7
Tablo 2.2 Turizm Fakültelerinde ve MEB'e Bağlı Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinin Turizm İle İlgili Bölümlerde Okutulan Mesleki Yabancı Dil Ders Kitaplarının İçeriği ..... ….15
Tablo 4.1 Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler 24
Tablo 4.2 Rezervasyon ve Resepsiyon Bölümlerinde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Görüşleri 43
Tablo 4.3 Misafir İlişkileri Bölümünde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Görüşleri 46
Tablo 4.4 Restoran ve Bar Bölümlerinde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Görüşleri 48
Tablo 4.5 Mutfak ve Banket Bölümlerinde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Görüşleri 51
Tablo 4.6 Oda Servisi Bölüminde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Görüşleri ... 53
Tablo 4.7 SPA ve Animasyon Bölümlerinde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Görüşleri 55
Tablo 4.8 Satış Ve Pazarlama Bölümünde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Görüşleri 57
Tablo 4.9 Kat Hizmetleri ve Güvenlik Bölümlerinde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Görüşleri 59
Tablo 4.10 Katılımcıların Görüşlerine Dayalı Olarak,Çalışanların Yabancı Dil Becerilerini Geliştirilmesi Gereken Otel Departmanındaki İşlemler 66

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

Dr.	**:** Doktor
Doç.	**:** Doçent
MEB	**:** Millî Eğitim Bakanlığı
vd.	**:** ve diğerleri

1. GİRİŞ

Küreselleşme, ülkeler arasındaki coğrafi sınırların kalkmasına, farklı kültürlere sahip milletlerin birbiri ile kaynaşmasına, dünya genelinde ortak dillerin kullanılmasına ve turizm endüstrisinin gelişmesine neden olmaktadır (İbiş ve Batman, 2015). Aynı zamanda küreselleşme ile birlikle turizm sektörü de etkilenmiş ve turist profili de değişikliğe uğramıştır. Günümüzün yeni turist profiline bakılacak olursa, artık turistler gittikleri yerlerde sadece konaklama ve yeme-içme aktivitelerinde bulunmamakta olup eğlence ve rekreasyon faaliyetlerine de katılmak istemektedirler. Bu nedenle, turizm sektörü sosyo-kültürel küreselleşmeyi yakından takip etmek ve çağın gereklerine ayak uydurmak zorundadır (Garda vd., 2017).

Başarılı yöneticiler global bir konsept içinde, değişime çabuk uyum sağlamak, farklı kültürlerden insanları etkilemek ve işletmede ortak bir değer sistemi oluşturmaktan sorumludurlar (Ehtiyar, 2003, s.67). Turizm endüstrisinde yer alan belirsizlik ve yoğun rekabet ortamı ve birbirine benzer hizmet sunan işletmelerin çokluğu nedeniyle turizm işletmeleri müşterilerle güçlü ve uzun dönemli ilişkiler oluşturmak zorundadırlar. Müşteriler ile çalışanlar arası kurulan bağın olumlu olması durumunda hem müşteriler hem de işletmeler için karlı çıkma durumu oluşacaktır (Uslu, 2018). Turizmle ilgilenen işletmeciler de bu uyumlu sosyal ilişkileri teşvik edecek bazı iletişim stratejilerini geliştirmek zorunda kalmaktalardır (Sharma, 2018).

Bu bağlamda turizm, çalışanlar tarafından turistik mal ve hizmetlerin misafirlere satışını gerçekleştirmek amacıyla yüz yüze ikili ilişkiler kurulmasıyla karşılıklı oluşan iyi ilişkiler ve dostluklar neticesinde gerçekleşmektedir. Üstelik, misafirler ve çalışanlar arasında gerçekleşen başarılı iletişim, misafirlerin sorunlarına ve sorularına anında cevap verebilme, problemi yerinde çözebilme fırsatı sunmaktadır (Sezgin vd., 2009).

Bu nedenle etkili iletişimde personelin yabancı dil becerilerinin seviyesi, turizm endüstrisinin temel unsurlardan bir tanesidir. Satış ve hizmet elemanlarının yabancı dilde gerçekleşen sözlü ve yazılı iyi iletişim becerileri, pozisyon seviyelerine bakılmaksızın tüm konaklama işletmeleri için son derece önemlidir (Otilia, 2013).

Leslie ve Russell (2006) görüşlerine göre, bir dünya dili olarak İngilizcenin hâkimiyetine rağmen, rekabetçi ve küresel ekonomide çalışanların başka bir dilde veya birkaç dilde konuşma becerisine sahip olmaları önemli bir hale gelmiştir. Üstelik misafirlerin ihtiyaçlarını anlayabilmek ve etkili iletişim kurmak, turizm sektöründe temel amaçlar biri olduğu için turizm sektöründeki birçok işveren tarafından bu görüş desteklenmektedir.

Thitthongkam ve Walsh (2010) tarafından gerçekleşen araştırmanın sonuçlarına göre turizm işletmelerinde, çalışanların yabancı dil becerilerinin müşteri memnuniyetine yol açtığı anlaşılmıştır. Bu nedenle konaklama işletmeleri tarafından dile büyük önem verilmesi gerekmektedir. Turizm işletmelerinde dil, bir güç kaynağı olarak da rol oynamaktadır. Konaklama işletmelerinde çalışanlar ve yöneticilerin yabancı dil becerileri ne kadar yüksekse, otel işletmeciliğinin rekabet gücü de bir o kadar yüksek olmaktadır.

Bu araştırmanın amacı, konaklama işletmelerinde farklı bölümlerde çalışan personelin otel içi ve otel dışı aktivitelerde kullanabilecekleri yabancı dil becerilerinin geliştirilmesine yönelik yöntem ve tekniklerin belirlenmesi ve faydalanıcıların kullanımına sunulmasıdır.

Çalışmanın amacı doğrultusunda konu ile ilgili kapsamlı literatür çalışması yapılmıştır. Ayrıca, Türkiye'deki turizm fakültelerinde ve MEB'e bağlı Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinin turizmle ilgili bölümlerinde kullanılan mesleki yabancı dil kaynakları incelenmiştir. Türkiye'de turizm alanında Rusça ve İngilizce dillerinde konuşma becerilerinin geliştirilmesine yönelik yeterli kaynak bulunmadığı ortaya çıkmıştır.

Yapılan literatür incelemesinin ardında, otel çalışanlarının yabancı dil becerilerinin yükseltilmesine yönelik bir model önerisi ortaya koymak amacıyla, turizm sektörü temsilcileri ve turizm alanında uzman olan eğitimcilerin görüşleri incelenmiştir. Bu grup içerisinde yer alan toplam 24 katılımcıya, hangi departmanlarda ve hangi yabancı dil becerilerinin geliştirilmesine önem verilmesi gerektiğine yönelik sorular sorulmuştur.

Tez çalışması dört bölümünden oluşmaktadır. Birinci bölümünde konaklama işletmelerine, konaklama işletmelerinde çalışanların özelliklerine, konaklama işletmelerinde çalışanların yabancı dil becerilerine ve yabancı dil becerilerinin geliştirilmesine yönelik yöntemlerden bahsedilmiştir.

İkinci bölümde araştırmanın amacına, önemine, araştırma modeline, veri toplama araçlarının geliştirilmesine, araştırmanın evreni ve örneklemine, veri toplama süreci ve analizlerine yer verilmiştir.

Üçüncü bölümünde ise katılımcılarla ile yapılan görüşmeler sonucu elde edilen verilerin çözümlenmesi ve değerlendirilmesi ve konaklama çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesine yönelik model önerisi sunulmuştur.

Dördüncü bölümünde sonuçlar yer almaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1 Konaklama İşletmeleri

Konaklama işetmeleri, turizmin en önemli ticari sektörlerinden bir tanesi olup turizm destinasyonlarında konaklama işletmeleri hayati rol oynamaktadır (Lickorish ve Jenkins, 2007). Günümüzde konaklama işletmeleri çeşitli tesisleri kapsayarak küresel seyahatin dinamik bir parçası olmaktadır (Gee ve Fayos Solá, 1997).

Konaklama işletmeleri, kişilerin konaklama ihtiyaçlarını hizmet etmekle birlikte, kişilerin yeme-içme, eğlence ve rekreasyon faaliyetlerini barındıran tesislerdir (Albayrak, 2012). Aynı zamanda, konaklama işletmeleri, müşterilerin sosyal ihtiyaçlarını da karşılanmasını sağlamaktadırlar (Dönmez vd., 2011). Konaklama işletmeleri, en önemli ve yaygın olan tanımıyla, turistlere ve iş seyahatinde olanlar için gecelik konaklama hizmet sağlayıcılarıdır (Camilleri, 2018).

Konaklama işletmeleri bulundukları bölgelerin ve ülkelerin ekonomilerine katkı sağlamaktadır (Šilerova vd., 2013). Konaklama işletmeleri, döviz girdisi ile beraber, istihdam imkanlarının yaratılmasına ve yerel halkın hayat standartlarının yükselmesine katkı sağlamaktadır (Alimbekova, 2017).

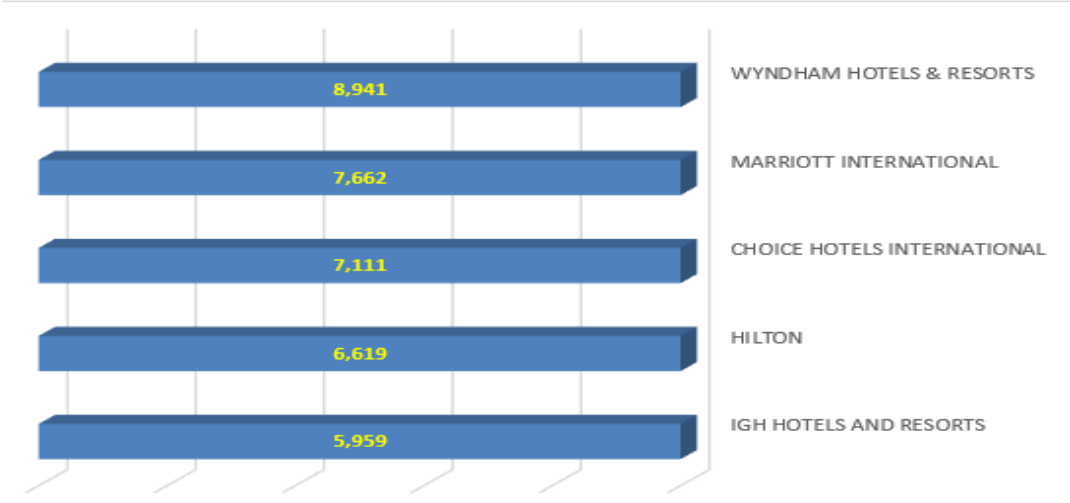
Modern koşullarda insanlar, bilişsel ve kültürel gelişime ihtiyaç duyarak, seyahate çıkmaktadır (Şerbak, 2010). Eski zamanlarda ise insanlar farklı sebeplerle seyahat etmişlerdir. İlk çağlarda, insanlar sadece mecburiyetten dolayı seyahate çıkmışlardır (Kozak vd., 2013). İnsan toplulukları ve kabileler arasındaki savaşlar, yiyecek ve su kaynakları arayışı, toprakların bölünmesi gibi sebepler insanları seyahate yönlendirmiştir.

İlk konaklama yerleri olan kervansaraylar eski Doğu uygarlığında MÖ 2.000'li yıllarda ortaya çıkmıştır. Antik Yunan ve özellikle Antik Roma döneminden bu yana, tavernalar ve konukevleri (hospitium) yaygınlaşmıştır (Aytbayeva, 2015).

Orta çağda insanların seyahat etmelerinin tehlikeli bir hal almaya başlamasıyla, konaklama alanında düşüşler görülmüştür. O zamanlarda rahat gezebilen kişiler arasında kutsal topraklara giden hacılar yoğunluktaydı. Seyahat boyunca hacıların durabilecekleri tek yer manastırlardı. İlerleyen dönemlerde Avrupa'da, Charles Büyük Kararnamesi ile, "Konuk evleri veya otel'' olarak kullanılan manastır ve kiliseler ortaya çıkmıştır. Ancak 1530 yıllında İngiliz kralı Henry VIII'in talimatıyla manastırlar bedava konaklama hizmetini vermeyi durdurmuşlardır. Özellikle at ile yolculuk yapan seyyahlar artık özel hanlarda kalmak zorunda kalmaları, ülke genelinde özel hanların gelişmesine yol açmıştır (Naumova, 2018).

Amerika'da ise ilk oteller daha çok ticari müşterilerinin ihtiyaçlarına hizmet vermekteydiler. 1907 yılında Amerikalı girişimci Elsworth Statler, 300 odalık bir otel açarak, otel zinciri kavramını ortaya koyan kişidir (Newton, 1994). Karayolu ve demiryolu güzergâhlarının gelişimiyle, moteller kurulmuştur. İlk motel olan San Luis Obispo 1925 yılında hizmete açılmıştır (Rao, 2014).

Günümüzde Zincir oteller hala yaygınlığını korumaktadır. 2021 yılı itibariyle dünyada en büyük otel zinciri olan 8,941 otel ile Wyndham Hotel Group başta olmak üzere, ikinci olarak 7,662 otel sayısıyla Marriot International ve üçüncü olarak 7,111 otel sayısıyla Choice Hotels International'dır (Şekil 2.1).



Şekil 2.1 Tesis Sayısına Göre Eylül 2021 İtibarıyla Dünyanın Önde Gelen İlk Beş Otel Şirketleri (Kaynak: URL-1)

XXI. yılın simgesi olan küreselleşme ve ekonomik bütünleşme dünyadaki sınırları ortadan kaldırmıştır. Bilişim teknolojilerinin gelişimiyle, pazarlama ve rezervasyon sistemleri geliştirilmiştir. Airnb, Booking.com and Expedia gibi çevrimiçi rezervasyon programlar sayesinde, yolculara konaklama yerlerinin seçilmesinde esneklik sağlanmıştır.

Son yıllarda tüketici tercihlerinin değiştiğini görmek mümkündür. Konaklama işletmeleri alanında gelecekteki eğilimler daha butik oteller, yeşil / eko oteller ve akıllı oteller yönündedir (Kapiki, 2012). Turistlerin çevre bilinci, bu tür konaklama işletmelerinin seçilmesini etkilemektedir (Fuentes-Moraleda vd., 2019; Eid vd., 2021).

Akıllı oteller ise gelişmiş müşteri deneyimi ve bunun yanında konuklara kişileştirme imkânı sunmaktadır. Japonya'daki Henn-na Hotel'de robotlar her türlü hizmeti vermektedir. Marriot International oteller ve Hilton oteller ise sanal asistanı ile donanımlı odalar sunmaktadır (Buhalis ve Leung, 2018).

Oteller ve otel endüstrisi, bir turizm destinasyonunun en önemli unsurlarındandır. Konaklama işletmeleri, bulundukları yerlerin ekonomik açıdan kalkınmasında önemli bir rol oynamaktadır (Yang ve Cai, 2016). Bu nedenle, turizm ve otel sektörlerinin gelişimi, birçok ülkenin sosyal ve ekonomik gelişimini etkilemektedir (Makhlyuf ve Karpunina, 2017).

Konaklama işletmeciliği alanı birçok nedenden dolayı girişimcileri cezbetmektedir. Bu faktörler aşağıda sıralanmaktadır:

- Kriz zamanında etkin çalışma yeteneği;
- İlk yatırımların küçük olması;
- Ekonomik büyüme dönemlerinde karı maksimize etme fırsatı;
- Seyahat ve otel hizmetlerine yönelik artan talep;
- Otel işletmelerinin yüksek düzeyde karlılığı ve esnekliği;
- Küresel ölçekte çeşitli etkinlikler düzenlemek (spor yarışmaları, bilimsel toplantıları, çeşitli forumlar vb.) gibi nedenlerdir (Rogova, 2018).

Türkiye'deki konaklama işletmelerinin geçmişi hanlara ve kervansaraylara dayanmaktadır. Uluslararası Yataklı Vagonlar tarafından 1892 yılında inşa edilen Pera Palas, modern anlamda ilk konaklama işletmesiydi. Onun yanında 1914'te inşa edilen Tokatlıyan Oteli ve 1931'de hizmete açılan Park Oteli ün kazanmıştır. İlk uluslararası otel zinciri ise İstanbul Hilton'dur (Dinçer ve Dinçer, 1989).

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yayınlanan istatistik raporuna göre 10.06.2022 tarihi itibarıyla Türkiye'de bakanlık işletme ve yatırım belgeli konaklama tesis sayısı 6,467 adet. Antalya (işletme belgeli tesis sayısı 941 adet ve yatırım belgeli tesis sayısı 83), İzmir (işletme belgeli tesis sayısı 708 adet ve yatırım belgeli tesis sayısı 44) ve İstanbul (işletme belgeli tesis sayısı 707 adet ve yatırım belgeli tesis sayısı 66) ve Muğla (işletme belgeli tesis sayısı 421 adet ve yatırım belgeli tesis sayısı 65) şehirleri liderliğini korumaktadır (URL-3).

TUİK 2022 I. Çeyrek Ocak-Mart istatistik raporuna göre, otel, motel, pansiyon vb. konaklama işletmeleri 20 017 941 kişiye gecelemeye ev sahipliği yapmıştır. Bu kişiler arasında 18 587 340'ı yabancı kişiler gecelemiştir (URL-4).

Türkiye'de yerli ve uluslararası zincir oteller bulunmaktadır. İlk 3 sırada Wyndam, Hilton ve Accor grup otelleri yer almaktadır. Rixos, Anemon ve Divan grup otelleri ise Türk zincir otellerin ilk 3 temsilcilerindendir (Tablo 2.1).

Tablo 2.1 Büyüklüğe Göre İlk 5 Yerli ve Uluslararası Zincir Grupları (Kaynak: URL-2)

Yerli zincir oteller			
Sıra	**Yerel zincir grupları**	**Otel sayısı**	**Oda sayısı**
1	Rixos	26	8.721
2	Anemon	18	2.210
3	Divan	17	2.080
4	Dedeman	17	2.784
5	Kaya hotels	14	5.630
Uluslararası zincir grupları			
1	Wyndham	75	10.953
2	Hilton	63	12.674
3	Accor	42	7.453
4	Marriott	30	5.686
5	IHG	27	5.026

2.1.1 Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması

Otel endüstrisinde kullanılan sınıflandırmalar otel işlevinin anlaşılmasında büyük rol oynamaktadır. Çeşitli mülk türleri, pazar yönelimleri ve konum, satış göstergeleri, doluluk ve hizmet düzeyleriyle ilgili olarak gelirler ve çeşitli iş bağlantı türleri, otel mülklerinin sınıflandırılmasının bir yoludur. Otel tesislerinin sınıflandırılması katı kriterlere dayanmamaktadır. Konaklama işletmelerinin tanımları, piyasa güçlerine, yasal kriterlere, konuma, işleve ve diğer kriterlere bağlı olarak değişebilmektedir (Bardi, 2007).

Konaklama işletmelerini farklı tipleri ve işlevleri bakımından sınıflandırmak mümkündür. Öztekin ve İlhan'a (1994) göre konaklama işletmelerinin sınıflandırılması şu şekildedir:

1. *Yönetim tiplerine göre*;
    a. Ticari amaçlı konaklama
    b. Sosyal amaçlı konaklama işletmeleri
2. *Kullanım tiplerine göre*;
    a. Herkese açık
    b. Özel tipteki konaklama işletmeleri
3. *Faaliyet sürelerine göre*;
    a. Bütün yıl faaliyeti gösteren konaklama işletmeleri
    b. Mevsimlik konaklama işletmeleri
4. *Konfor ve fiyatına göre*;
    a. Lüks oteller
    b. Ekonomik oteller
5. *Yapı tiplerine göre*;
    a. Sabit konaklama işletmeleri
    b. Mobil konaklama işletmeleri
6. *Belgelendirme şekline göre*;
    a. Turistik işletme belgeli konaklama işletmeleri
    b. Belediye belgeli konaklama işletmeleri.

“Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik’in yürürlüğe konulması; 31/5/2019 tarihli ve 1134 sayılı yazısı üzerine, 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu’nun 37. maddesinin (A) bendine göre Türkiye’de asli konaklama işletmeleri aşağıdaki gibidir:

1. *Oteller*: Bir, iki, üç, dört, beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılırlar. Konaklama, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı veya tamamlayıcı birimleri barındıran tesislerdir.
2. *Tatil köyleri:* Doğal güzellikler içerisinde çeşitli spor, eğlence aktiviteleri sunan en az seksen odalı konaklama tesislerdir. Tatil köyleri dört ve beş yıldızlı tatil köyleri olarak sınıflandırılmaktadır.
3. *Butik oteller:* Eğitimli veya sertifikalı personel ile kişilere özel yüksek standartta hizmet verilen en fazla altmış odalı otellerdir.

Özel konaklama tesisleri

1. *Moteller*: Yerleşim merkezleri dışında, karayolu güzergahı çevrelerinde inşa edilen konaklama, yeme-içme ve müşterilerinin araçlarının park ihtiyaçlarını karşılayan en az on odalı konaklama sağlayan tesislerdir.
2. *Pansiyonlar*: Pansiyonlar, en az beş odalı tesisler olup, yönetimi basit olan konaklama işletmeleridir.
3. *Apart oteller:* Müşterilerinin yeme-içme ihtiyaçlarını karışılabilecek gerekli donanıma sahip olan bağımsız apartman veya villa tipinde inşa edilen konaklama işletmeleridir. Apart oteller en az on üniteden oluşmaktadır ve herhangi bir tesisin bünyesinde bulunma zorunluluğu yoktur.

2.2 Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Özellikleri

Konaklama endüstrisinde, misafirlerinin beklentilerini anlamak önemlidir, çünkü müşteriler alınan hizmetinin ana değerlendiricileridir (Hopf, 2018). Turistlerde kaldıkları konaklama işletmesi hakkında olumlu imaj bırakmak ve onların diğer turistik destinasyonlarına gitme olasılığını ortadan kaldırmak için çalışanlar tarafından turistlere kaliteli ve profesyonel hizmetler sunulması gerekmektedir (Alananzeh vd.,

2019). Bu nedenle, güçlü insan kaynakları kadrosu, başarılı konaklama işletmemelerin ana kaynaklarından bir tanesidir.

İletişim, ikna ve teknik becerileri, ekip çalışmasına yatkınlık, problem çözebilme gibi sosyal beceriler (İngilizcede soft skills olarak bilinmektedir) altında toplanan özellikler her gün daha da önem kazandığı görülmektedir (Meliou ve Maroudas, 2011). Ön büro çalışanlarından yüksek sosyal beceriler ve kendini sunma becerileri en çok aranan özelliklerdendir (Nickson vd., 2005).

Kategorize yapacak olursak, istihdam edilebilecek çalışanlarda; eğitim seviyesi, mesleki becerileri, yabancı dil, fiziksel ve kişisel özellikler hala ön planda tutulmaktadır.

2.2.1 Konaklama İşletmelerinde Mesleki Eğitim ve Mesleki Beceriler

Küresel turizm büyümeye devam ettikçe, eğitim ve öğretime olan ihtiyaç da artıyor. Son yıllarda birçok kolej ve üniversite müfredatlarında seyahat ve turizm programları eklenerek mevcut eğitim programları genişletilmiştir. Çeşitli ticari birlikler, eğitim ve sertifika programları sunmakla beraber, seyahat okulları da açmışlardır (Goeldner ve Ritchie, 2009).

Mesleki eğitimin en önemli bir parçası da stajdır. Uluslararası zincir oteller çeşitli staj programları sunmaktadır. Örneğin, Marriott Lodging Internership Program, Hyatt Hotels and Resorts Internership Program, Starwoods Westin Hotels öğrencilere farklı staj programlarını sunarak, onların mesleki becerilerinin uygulanmasını sağlamaktadır (Goeldner ve Ritchie, 2009).

Literatürde, çalışanların mesleki eğitim seviyesi ve kariyer için önemi konusunda fikir ayrılığı bulunmaktadır (Power ve Barrows, 2006).

- Konaklama işletmelerinde çalışanların aldıkları mesleki eğitim yeterlidir fakat çeşitli eğitimle ile desteklenebilmektedir.
- İş başında işin işleyişini öğrenen ve tecrübe kazanan çalışanlar meslek hayatında daha hızlı ilerleyebilmektedir.

Konaklama işletmelerinde çalışanlar tarafından sergilenen başarı, büyük ölçüde örgün eğitimden kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte, iş başında edindikleri tecrübeleri ile kişisel gelişim yoluyla sentezleyerek daha iyi performans sergileyebilmektedir (Kralj vd., 2009). Diğer yapılan araştırmalara göre (Li vd.,2013; Enos vd., 2003; Blayney ve Blotnicky, 2016; Aslan ve Dinçer, 2017) konaklama işletmelerinin yöneticileri, aldıkları örgün eğitim sayesinde değil, iş yerinde edindikleri deneyimler sayesinde iş hayatında başarılı olmaktadırlar. Turizm alanında lisans ve lisansüstü eğitimini tamamlayan çalışanlar genel müdür pozisyonlarına ulaşmada düşük eğitim seviyesine sahip olanlara göre daha hızlı ilerledikleri bilinmektedir (Ladkin, 2002, aktaran Bayram, 2011).

Diğer bir bakış açısı ise, iş başında öğrenmeye katılan çalışanların kariyer beklentilerine karşı daha gerçekçi bir anlayış sergilemektedir. Bu tür çalışanlarda, liderlik, finansman ve uyum sağlama becerileri daha fazla rastlanmaktadır (Lee, 2007, aktaran Brown vd., 2014). İşverenlerin akademik başarıdan ziyade, çalışanların deneyimine, kişisel niteliklerine ve mesleki becerilerine daha fazla önem verdikleri de bilinmektedir (Chan ve Coleman, 2004; Chan ve Kuok, 2011). Bu nedenle, nitelikli personelin işe alınması; personel devir hızını azaltmak ve çalışanların eğitim masraflarını azaltmak için önem arz etmektedir (Pelit vd., 2017).

Araştırmalar, lisans mezunlarının ve mesleki eğitime sahip olan çalışanların, lise eğitimini bitiren çalışanlara göre daha fazla kazandığını göstermiştir. “Mesleki bilgiye sahip olan çalışanlara” talep artmaya devam ettikçe, bu kazanç farkının da artması beklenmektedir (Power ve Barrows, 2006).

2.2.2 Fiziksel Özellikler

Misafirlerin konaklama işletmesi hakkında ilk izlenimi ve hisleri otelin kapısından itibaren oluşturulmaktadır. İlk anda oluşan izlenim oldukça önemlidir. Misafirler, herhangi bir iletişime geçmeden önce resepsiyonda veya lobide çalışanın fiziksel görünümüne göre konaklama işletmesi hakkında bir fikir sahibi olmaktadır.

‘Güzel olan iyidir’ etkisi turizm endüstrisinde de yer almaktadır. Fiziksel olarak çekici çalışanlar, daha ikna edici, tutumları değiştirmede daha başarılı ve daha arkadaş canlısı

olarak algılanmaktadır (Sundaram ve Webster, 2000). Misafirlerin çekici çalışanlar ile sosyal etkileşime girme istekleri daha fazladır. Üstelik, konukların, çekici personel tarafından sunulan hizmetle ilgili olarak daha yüksek değerlendirme yaptıkları ortaya çıkmıştır (Li vd.,2021).

Çalışanların dış görünümünün satış ve pazarlama faaliyetleri üzerinde önemli etkisi olduğundan, işletmeler çalışanlarının dış görünümüne önem vermektedir (Davras ve Gülmez, 2013; Kim ve Baker, 2022), çünkü çalışanlarının fiziki görünümleri konaklama işletmelerinin itibarını artırmaktadır (Mmutle ve Shonhe (2017). Özellikle, otellerin resepsiyon ve servis hizmetleri gibi bölümlerde personelin fiziksel özelliklerine önem verilmektedir (Akyurt, 2019).

Estetik emek olarak bilinen kavramı (ing. Aesthetic labour) Nickson ve diğer araştırmacılar (2005) tarafından ortaya koyulmuştur. İşverenler iyi giyinen ve doğru iletişim sağlayan personele sahip olmanın, işletmelerinin farklı imaj yaratmasına yardımcı olduğunu belirtmektedir. Üstelik, bu durum konaklama sektöründe rekabet avantajı sağlamaktadır. Bu sebeple, müşteri karşılama bölümünde istihdam edilen çalışanların dış görünüşü ve doğru iletişim tarzı, müşteri hizmetleri politikasında önemli bir yere sahiptir (Nickson vd., 2005).

2.2.3 Kişisel Özellikler

Çalışanların kişisel özellikleri iş performansında ve işyerinde sağladıkları katkı önem arz etmektedir. Bu nedenle çalışanlar, ziyaretçilere saygılı ve hizmet sağlama ruhuyla güvenilir bir şekilde yaklaşmaya teşvik edilmelidir (Mmutle ve Shonhe, 2017).

Çetinsöz ve Akdağ (2015) tarafından beş yıldızlı otelde yaptığı çalışmanın sonucuna göre, iş yerinde dışadönük kişisel özelliği sahip olan çalışanların sorumluluk duygusuna ve deneyimlere açık oldukları tespit edilmiştir. Çalışanların duygusal ve yumuşak başlı yapıya sahip olmaları, onların iş tatmini üzerinde olumlu etki oluşturduğu ortaya çıkmıştır.

Akyurt'a (2019) göre, konaklama işletmeleri personel alımındaki kriterler aşağıdaki gibidir:

- Sorumluluk sahibi olma
- Takım çalışması yapabilme
- Disiplin
- Dürüstlük.

Dışadönük olan, yüksek sosyal becerilere, arkadaşlığa, olgun kişiliye sahip çalışanlar tercih edildiği bilinmektedir. Yeni deneyimlere açıklık, hoşluk ve dürüstlük gibi özellikler, konaklama işletmeleri çalışanlarından arzu edilen kişisel özelliklerdendir (Jovičić vd., 2011).

2.3 Konaklama İşletmelerinde Yabancı Dil Becerileri

Son yıllarda hızla artan küreselleşme, turizm sektörünü de yakından etkilemiştir. Türkiye'ye farklı ülkelerden yabancı misafirlerin gelmesi nedeniyle, nitelikli yabancı dil bilen satış elemanlarına ihtiyaç doğmuştur (Davras ve Bulgan, 2012; Akgöz ve Gürsoy, 2014). Hatta otel içi ve otel dışı satış gerçekleştiren elemanların birkaç dile hâkimiyeti aranmaktadır. İspanya'da yapılan araştırmaya göre (Canas ve Perez, 2015, s.300), çalışanların yabancı dil bilme seviyelerinin düşük olması, turizm işletmecilerini %33 mali zarara uğrattıkları belirtilmiştir. Bu nedenle, turizm sektöründe çalışanların yabancı dil becerileri, şirketlerin rekabet gücünü artırabilen kilit bir faktör olarak algılanmaktadır. Vuković-Vojnović ve Nićin (2012) Sırbistan'da bir otelde ve diğer turistik yerlerde çalışan satış elemanları ve onların dil becerenlerini incelemişlerdir. Elde edilen sonuçlara göre, satış elemanları en çok rezervasyon bölümünde, check in / check out işlemlerinde ve yiyecek –içecek satışlarda yabancı dil kullandıkları tespit edilmiştir. Seyahat acentelerinde çalışan personel ise, en çok odaların satışında (%75) ve fiyat pazarlamasında (%67) yabancı dile ihtiyaç duymuşlardır. Bu nedenle etkili iletişimde personelin İngilizce dil becerilerinin seviyesi, turizm endüstrisinin temel unsurlardan bir tanesidir. Satış elemanlarının yabancı dilde gerçekleşen sözlü ve yazılı iyi iletişim becerileri, pozisyon seviyelerine bakılmaksızın tüm konaklama işletmeleri için son derece önemlidir (Attila, 2016).

2.3.1 Konuşma-Dinleme Becerileri

Bir konaklama işletmesinde hizmetin başarılı bir şekilde sunulması, satış elemanlarının iletişim becerisiyle başlar (Saleh ve Ryan, 1991). Bir satış temsilcisinin sözlü ve sözlü olmayan iletişim becerilerinin yüksek olması, potansiyel ya da mevcut müşterileri ile iletişim süreçlerini daha doğru yürütebilmesini sağlayacaktır ve müşterinin beklentilerini en iyi şekilde karşılayacaktır (Türker, 2018). Misafirler ve konaklama işletmelerinin çalışanları arasında oluşan etkili kişisel iletişim, satış performansı üzerinde hayati öneme sahiptir. Hatta kişisel iletişim, müşterilerin herhangi bir ürünü yeniden satın alma isteği ile önemli ölçüde ilişkilidir (Gremler ve Gwinner, 2000). Misafirlerin sorularına ve sorunlarına anında cevap verebilme ve problemi yerinde çözme ise kişisel satış faaliyetlerinin turizm işletmesi açısından en önemli yararlarından biridir (Sezgin vd., 2009).

2.3.2 Okuma -Yazma Becerileri

Çalışanların yazma ve okuma becerileri önemli bir yere sahiptir. Çalışanlar, gelen turistlere destinasyon, fiyat hakkında veya otel hizmetleri konusunda bilgi verirken yazma ve okuma becerilerini kullanmaktadır (Prachanant, 2012). Üstelik çeşitli resmi yazışmalarda, çalışanların yabancı dilde yazma ve okuma becerilerinin yüksek düzeyde olmaları beklenmektedir (Klimova ve Semradova, 2013).

2.4 Turizm Eğitimi Veren Kurumlarda Yabancı Dil Becerilerinin Geliştirilmesine Yönelik Kaynaklar

Turizm alanında çalışanların yabancı dil bilmemeleri iletişim sorunlarına veya yanlış anlaşılmalara neden olmaktadır (Al-Saadi, 2015). Bu nedenle, özel amaçlı İngilizce (English for specific purposes-ESP) turizm fakültelerde okuyan öğrencilerin durumsal olarak iletişim kurmaları ve etkileşimde bulunmaları için fırsat yaratmaktadır (Lertchalermtipakoon vd., 2021).

Genel olarak, eğitim kuruluşlarında, konaklama ve turizm alanında;

- Yiyecek ve içecek hizmetleri;
- Uçuş hizmetleri;

- Otel hizmetleri;
- Tur yöneticisi ve tur rehberleri olmak üzere 4 bölüm için mesleki İngilizce müfredatı geliştirilmiştir (Zahedpisheh vd., 2017).

Turizm fakültelerinde ve MEB'e bağlı Mesleki ve Teknik Anadolu liselerinin turizmle ilgili bölümlerinde okutulan mesleki yabancı dil için hazırlanan ders kitapları ele alınmıştır. Kitaplara ilişkin verilere Tablo 2'de yer verilmiştir.

Tablo 2.2 Turizm Fakültelerinde ve MEB'e Bağlı Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinin Turizmle İlgili Bölümlerinde Okutulan Mesleki Yabancı Dil Ders Kitaplarının İçeriği

No	Yayıncı Kuruluş ve Yayın Yılı	Kitap adı	Bölüm	Yabancı Dil	İçerik / bölümler /işlemler
1	Oxford University Press, 1998	Going International: English for Tourism Student's Book	Turizm Fakülteleri	İngilizce	Turizm tarihi ve yapısı. Turizm acenteleri. Havayolları, deniz turizmi, karayolu turizmi, rezervasyon işlemleri, bilet satışı ve rezervasyonları, sigorta işlemleri, turizm şehirleri, rehber işlemleri. Turizm pazarlaması, şikâyetler ve sorunların giderilmesi, iş görüşmeleri.
2	Person Education, 2003 Dubicka, O'Keefe	English for International Tourism	Turizm Fakülteleri	İngilizce	Otel tanıtımı ve çalışanlarının tanıtımı. Yiyecek hizmetleri. Şehir ve rehberlik hizmetleri. Gemi turizmi ve safari. Hava limanda gerçekleşen işlemler (giriş işlemleri, duty free mağazalarında alışveriş v.b). Tur satışları. Otel içi ve otel dışı satışları
3	Person education, 2003 Peter Strutt	English for International Tourism	Turizm Fakülteleri	İngilizce	Turizmde kariyer yapmak. Otel tanıtımı. Şikâyet yönetimi. Telefonda rezervasyon işlemleri. Rehberlik işlemleri. Araç kiralama işlemleri. Yiyecek içecek hizmetleri.
4	Nüans publishing, 2004	Приглашение в россию 1 A1-A2	Turizm Fakülteleri	Rusça	A1-A2 Rusça seviyesinde kullanılabilecek faydalı
5	Multilingual Yabancı Dil Yayınlar, 2015	Русский Экзамен. Туризм	Turizm Fakülteleri	Rusça	Otel işlemeleri. Tur işlemleri. Turist karşılama. Sağlık turizmi. Avlama ve balık tutma. Eko turizmi. Gastronomi turları. Kum ve güneş turizmi. Extrem /dağ turizmi.

6	Oxford University Press,2006	Oxford English for Careers: Tourism	Turizm Fakülteleri	İngilizce	Otel tanıtımı. Turist çeşitleri. Seyahat acenteleri. Meslek tanıtımları. Konaklama türleri. Pazarlama ve reklam hizmetleri. Rezervasyon ve satış işlemleri.
7	Pearson education 2002	Language to go	Turizm Fakülteleri	İngilizce	Genel İngilizce
8	MEB, 2007	Mesleki Yabancı Dil 2	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	İngilizce	Otelde oda talepleri, oda rezervasyon işlemleri. Transfer işlemleri. Vize alma işlemleri. Tur şirketlerinde gerçekleşen işlemler.
9	MEB, 2011	Mesleki Yabancı Dil	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	İngilizce	Seyahat acentelerinde kullanılabilecek faydalı diyaloglar: tur tanıtımı, tavsiye, rezervasyon, otobüs bileti satın alma, rezervasyon gibi işlemler. Uçuş için rezervasyon işlemleri ve havalimanında check-in işlemleri. Demiryolu ve deniz yoluyla gerçekleşen seyahat işlemlerinde faydalı diyaloglar.
10	MEB, 2011	Mesleki Yabancı Dil 2	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	İngilizce	Otel odası satışı. Transfer işlemleri. Vize işlemleri. Tur satma işlemleri.
11	MEB, 2012	Mesleğinde Yabancı Dilde İletişim	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	İngilizce	Meslek tanıma, resepsiyonda, kat hizmetlerinde, seyahat acentelerinde, misafir ilişkilerinde kullanılabilecek diyaloglar. Turizmde temel işlemler: otel hakkında bilgi verme, telefonla rezervasyon, yüz yüze rezervasyon.
12	MEB, 2012	Yabancı Dilde Kurum Tanıtımı	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	İngilizce	Otelin tanıtılması, personelin tanıtılması, verilen hizmetin tanıtılması.
13	MEB, 2012	Yabancı Dilde Yazışmalar	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	İngilizce	Yabancı dilde yazışmaları eksiksiz olarak yazmanın öğretildiği bir öğrenme materyalidir.
14	MEB, 2012	Mesleki Rusça-1	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	Rusça	Otel odalarının tanıtımı. Rezervasyon işlemleri. Telefon görüşmeleri. Sorunların giderilmesi ve şikâyetlerle ilgilenilmesi gibi konular ele alınmıştır.
15	MEB, 2012	Mesleki Yabancı Dil 1 (Seyahat Rusça)	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	Rusça	Rusça dilinde diyalog kurup bilgi vermektir. Ulaşım ile ilgili diyalogları kurmak. Gemi, tren, uçak ve otobüs bilet rezervasyonu satış işlemleri.
16	MEB, 2012	Mesleki Rusça-2	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	Rusça	Acil yardım. Ulaşım bilgileri. Otel çıkış işlemleri. Ödeme işlemleri.
17	MEB, 2012	Mesleki Yabancı Dil 2 (Seyahat Rusça)	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	Rusça	Rezervasyon işlemleri. Uçak, otobüs transfer hizmetleri. Vize işlemleri. Seyahat acentesinde tur satış işlemleri.

18	MEB, 2013	Mesleki Yabancı Dil 1	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	İngilizce	Rezervasyon ve giriş işlemleri, ödeme, sorunların giderilmesi, otelde yiyecek, extra yatak taleplerinde bulunmak için faydalı diyaloglar. Şikâyet yönetiminde faydalı diyaloglar.
19	Moscow Books, 2018	Практический курс для работников сервиса	Turizm Fakülteleri	Rusça	Otelde kullanılabilecek faydalı diyaloglar ve metinler
20	Nüans Publishing, 2018	Матрёшка A1-A2	Turizm Fakülteleri	Rusça	Günüm, hobilerim, kutlamalar, ulaşım gibi günlük konuları ele alınmıştır.
21	Detay yayıncılık, 2020	Turizmde mesleki Rusça 1-2	Turizm Fakülteleri	Rusça	A1-A2 seviye Rusça dilbisi. Günlük hayatta kullanılabilecek faydalı bilgiler.

Tablo 2.2 ’de yer alan ders kaynaklarına bakıldığı zaman, çoğu kaynağın mesleki İngilizce ve Rusça konuşma becerilerini geliştirmek için hazırlandığı görülmektedir. Kitapların içeriği incelendiğinde, çalışanların otel içinde ve dışında gerçekleşebilecek diyaloglar yer almaktadır. Bazı mesleki dil kitaplarının içeriği ise daha çok turizm hakkında geniş ve ayrıntılı bilgi vermek amacıyla tasarlanmıştır. Konuşma dil becerileri geliştirmek üzere kitapların en çok şu bölümlerde yoğunlaştığını söylemek mümkündür: Otel tanıtımı, rezervasyon işlemleri, oda satışları, bilet satışı ve rezervasyonu, hava alanında yapılan giriş işlemleri ve seyahat acentelerinde gerçekleşen satış işlemleridir.

3 YÖNTEM

Bu kısımda araştırmanın amacı, önemi, modeli, veri toplama aracının geliştirilmesi, verinin toplanması, evreni ve örneklemi, verilerin toplanması ve verilerin analizi gibi alt başlıklar bulunmaktadır.

3.1 Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, konaklama işletmelerinde farklı bölümlerde çalışan personelin otel içi ve otel dışındaki aktivitelerde kullanabilecekleri yabancı dil konuşma becerilerinin geliştirilmesine yönelik yöntem ve tekniklerin belirlenmesi ve faydalanıcıların kullanımına sunulmasıdır. Bu amaç doğrultusunda yabancı dil becerilerinin geliştirilmesine yönelik bir model oluşturulması hedeflenmiştir.

3.2 Araştırmanın Önemi

Son yıllarda hızla artan küreselleşmenin etkisi ile rekabetin yoğunlaştığı konaklama sektöründe nitelikli ve yabancı dil bilen elemanlara duyulan ihtiyaç hızla artmaktadır (Davras ve Bulgan, 2012; Akgöz ve Gürsoy, 2014). Hatta konaklama işletmeleri çalışanlarının birkaç dile hâkim olmaları beklenmektedir. Misafirlere sunulan hizmet kalitesi personelin yabancı dil bilgisine ve iyi diyalog kurma becerilerine bağlıdır. Etkin yabancı dil becerilerine sahip olan personel**,** otel içinde ve otel dışında satış yapılmasında da önemli rol oynamaktadır (Feely ve Harzing, 2002).

Bu bağlamda konaklama işletmelerinde çalışanların iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik Rusça, İngilizce, Türkçe dillerindeki diyalogların geliştirilmesi ve bunların uygulamada hayata geçirilmesi önemlidir. Çünkü, günümüzde konaklama sektöründe personel ve yabancı misafir arasında profesyonel olmayan iletişime sıkça rastlanmakta ve bu da yanlış anlaşılmalara ve hizmet kalitesinin düşmesine neden olmaktadır. Bu sorun doğrultusunda bu çalışma ile, otel çalışanlarının Rusça ve İngilizce dilinde yabancı dil becerilerinin yükseltmesine yönelik geliştirilen model önerisinin faydalanıcılara katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

3.3 Araştırma Modeli

Nitel yöntem yardımıyla, niçin ve nasıl gibi soru örnekleriyle elde edilen bilgi veya bulgunun derinine inmek mümkündür. (Kozak, 2018). Bu bilgi ışığında, tez araştırmasında, konaklama işletmelerinde çalışanların yabancı dil becerilerini geliştirecek yöntemleri ve teknikleri ortaya koymak amacıyla nitel araştırma yöntemine başvurulmuştur. Yöntem olarak nitel araştırma modelleri içerisinde yer alan doküman inceleme ve eylem araştırması yönteminden yararlanılmıştır.

Doküman incelemesi hem basılı hem de elektronik belgelerden bilgileri elde etmek için kullanılan etkili bir yöntemdir (Bowen, 2009). Türkiye'deki turizm fakültelerinde ve MEB'e bağlı Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinin turizmle ilgili bölümlerde okutulan 21 mesleki yabancı dil eğitim kaynağı incelenmiştir. İnceleme sonucunda elde edilen verilere dayalı olarak mülakat formundaki sorular hazırlanmıştır. Ayrıca çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesine yönelik model önerisinde bu verilerden faydalanılmıştır.

Eylem araştırması bir grup insanın bir problemi tanımlaması, problemi çözmek için bir şeyler yapması, ortaya koyulacak çabaların ne kadar başarılı olabileceğinin öngörülmesidir (Aksoy, 2003). Bu bağlamda, Türkiye'deki turizm fakültelerinde ve MEB'e bağlı Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinin turizmle ilgili bölümlerde görev almakta olan eğiticiler, otel yöneticileri ve çalışanları ile görüşmeler yapılarak veriler elde edilmiştir. İncelenme sonrasında, İngilizce ve Rusça dillerinde konuşma, dinleme, okuma ve anlama becerilerini geliştirecek bir model önerisi sunulmuştur.

3.4 Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi

Birincil veri toplama aracı olarak, mülakat soru formu kullanılmıştır. Mülakat soru formu iki bölümden oluşmaktadır. Mülakat formunun oluşturulmasında ilgili literatürden yararlanılmıştır. Bu konuya yönelik olarak daha önce uygulanmış bir ölçeğe veya mülakat formuna rastlanılmadığından, veri toplama aracı geliştirilmiştir. Çalışmada veri toplama aracını geliştirmek amacıyla, MEB tarafından basılan mesleki yabancı dil ders kitapları ve turizm fakültelerinde kullanılan mesleki yabancı dil ders

kitapları incelenmiştir. İlgili kaynakları taradıktan sonra, mülakat formu Iryna YAZGAN ve Kutay OKTAY tarafından geliştirilmiştir.

Oluşturulan mülakat formunun birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerine yönelik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise katılımcılara, konaklama işletmelerinde yabancı dil becerileri hakkında sorular yöneltilmiştir.

Mülakat formunun etik açıdan uygunluğunun onaylanması için Kastamonu Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan onay alınmıştır. Ayrıca katılımcılara yönelik olarak Aydınlatılmış Onam Formu da düzenlenmiştir.

Araştırmanın en iyi nasıl yürütüleceğine karar vermek ve formda anlaşılmaması muhtemel hususların önüne geçmek amacıyla 1-8 Mayıs 2022 tarihlerinde 6 kişiye pilot çalışma uygulanmıştır. Mülakat soru formunda bir değişikliğe gerek olduğu anlaşılmıştır. Mülakat formunda gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra, soru formu son halini almıştır.

3.4.1 Mülakat Formu

Katılımcılara 7 adet demografik bilgiler olmak üzere toplamda 15 adet soru yöneltilmiştir. İkinci bölümde çalışma ile ilgili sorular aşağıdaki gibidir.

Soru 1. Konaklama İşletmelerinde çalışanların yabancı dil bilgisinin mesleki açıdan önemi nedir?
Soru 2. İşletmenizde çalışanların hangi yabancı dili/dilleri bilmeleri istenmektedir/ beklenmektedir?
Soru 3. İşletmenizde hangi departmanda hangi yabancı dilin çalışanlar tarafından iyi bilinmesi beklenmektedir?
Soru 4 . Çalışanların yabancı dillerini geliştirmeleri için otel yönetimleri tarafından ne tür çalışmalar yapılmaktadır?
Soru 5. Çalışanların yabancı dillerini geliştirmeleri için otel yönetimleri tarafından ne tür çalışmalar yapılmalıdır?

Soru 6. Konaklama işletmelerinde yabancı dil becerilerinin geliştirilmesinde aşağıda sıralanan departmanlarda hangi konularda eğitim çalışmaları sürdürülmeli ve hangi dil becerilerinin (Konuşma, Dinleme, Okuma, Yazma) geliştirilmesine önem verilmelidir?

Soru 7. Konu ile ilgili sizin de eklemek istediğiniz görüş ve önerileriniz varsa lütfen belirtiniz.

Altıncı soru kapsamında katılımcılara belirli departmanlarda hangi dil becerilerinin geliştirilmesine önem verilmesi gerektiği sorulmuştur. Bu departmanlar şu şekildedir.

- **Ön büro departmanı:** Rezervasyon, Resepsiyon, Misafir İlişkileri, Halkla ilişkiler
- **Yiyecek içecek departmanı:** Restoran, Bar, Oda servisi, Banket, Mutfak, Diğer
- **Diğer departmanlar**: SPA, Animasyon, Satış ve Pazarlama, Kat Hizmetleri, Güvenlik, Diğer.

3.5 Verilerin Toplanması

Nitel araştırma kapsamında yeterli sayıda bir örneklem otel yöneticileri, otel çalışanları, turizm fakültelerde ve mesleki okullarda eğitim veren akademisyenler arasından seçilerek araştırmaya dahil edilmiştir. Otel yöneticilerinin ve çalışanlarının, turizm fakültelerindeki mesleki ve yabancı dil eğitimi veren akademisyenlerin yabancı dil geliştirilmesine yönelik fikirleri ve düşünceleri yüz yüze ve yarı yapılandırılmış görüşmeler yoluyla alınmıştır. Veriler katılımcıların rızası ile elde edilmiştir. Veri toplanması gönüllük esasına dayalı olarak, 2022 yılında Mayıs-Haziran aylarında gerçekleştirilmiştir.

3.6 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Evren, araştırmacının incelediği unsurları barındıran insan topluluklarını kapsamaktadır. Evreni en iyi şekilde temsil edebilmek için doğru örneklemin çerçevesi de belirlenmek oldukça önemlidir (Baltacı, 2018).

Örnekleme yöntemlerinden biri olan amaçsal örnekleme, belli ölçütleri karşılayan veya belli özelliklere sahip olan katılımcıları belirli bir araştırma sorusuyla ilgili önceden seçilmiş kriterlere göre seçilmektedir. Çalışmanın örneklemi, amaçsal örnekleme yönteminden biri olan ölçüt örnekleme ile belirlenmiştir. Çalışmada belirlenen ölçüt ise katılımcıların turizm alanında tecrübeli olmaları veya turizm alanında uzman olmalarıdır (Mack, 2005).

Bu bilgi ışığında, araştırma kapsamında örneklem içine otel yöneticileri, çalışanları, MEB'e bağlı meslek lisesinde ve turizm fakültelerinde eğitim veren uzmanlar arasından seçilerek araştırmaya 24 kişi dahil edilmiştir. Bu kişiler, turizm ve yabancı dil alanında çalıştıklarından ve bu iki alanda tecrübelere sahip oldukları için çalışma grubunu oluşturmaktadır.

Araştırma kapsamında, 2 otel yöneticisi, Antalya, Muğla, Ankara, Bartın ve Zonguldak illerinde zincir otelin çeşitli bölümlerinde şeflik veya müdürlük yapan 11 kişi, 7 otel çalışanı, Türkiye turizm fakültelerinde ve yabancı dil alanında eğitim veren 3 akademisyen ve 1 öğretmen ile görüşme yapılmıştır. Görüşme değerlendirme sonuçlarına kapsamlı bir şekilde sonuç ve öneriler kısmında yer verilmiştir.

3.7 Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmada konaklama işletmelerinde çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi konusunda bilgi edinmek için bazı sınırlılıklar mevcuttur.

- Araştırmaya dahil edilen katılımcılardan alınan bilgilerle sınırlıdır.
- Araştırma için tasarlanan mülakat formunda yer alan sorular ile sınırlıdır.
- MEB'e bağlı Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesinde ve Türkiye'deki turizm fakültelerinde kullanılan yabancı dil kaynakları ile sınırlıdır.

3.8 Verilerin Analizi

Araştırmada yüz yüze ve yarı-yapılandırılmış görüşme yoluyla elde edilen birincil verilerin betimsel ve içerik analizi yapılmıştır.

Araştırmada verilerden yola çıkarak herhangi bir modeli ortaya çıkarmak ve bu veri kümeleri anlamlı boyutlara ayırmak için betimsel analizi kullanılmaktadır (Loeb vd., 2017). Bu nedenle, katılımcıların farklı görüşlerinin yorumlanması için betimsel analiz tekniğine başvurulmuştur.

İçerik analizi, kodlama kurallarına dayalı olarak birçok metin kelimesini daha az içerikli kategorisi altında toplamak için kullanılan bir tekniktir. Bu analiz tekniği, araştırmacıların büyük hacimli verileri sistematik şekilde göreceli kolaylıkla elemelerine olanak tanımaktadır (Stemler, 2000). Elde edilen verileri daha sistematik hale getirebilmesi için gruplandırılmıştır, kodlanmıştır ve temalar altında sunulmuştur. Bulguların içerik analizi ise, NVIVO 12 nitel veriler analiz programı ile çözümlenmiştir.

Otel yöneticileri ve çalışanları ile görüşmeler yapılarak konuşma konusunda en çok ihtiyaç duyulan konular tespit edilmiştir ve bu konulara yönelik konuşma modelleri geliştirilmiştir. Birinci ve ikincil verilerden yola çıkarak, bulgular ve geliştirilen model önerisi sunulmuştur.

4 BULGULAR

Katılımcılardan elde edilen veriler tablolarda ve grafiklerde yer verilmiştir. Görüşme formundan doğrudan alınan düşünceler yorumlanmıştır. Veriler, inceleme sonucunda sorularla ilişkilendirerek ve kodlanarak temalar altında sunulmuştur.

Çalışmaya dahil edilen katılımcılara ait demografik bilgiler Tablo 4.1'de sunulmuştur.

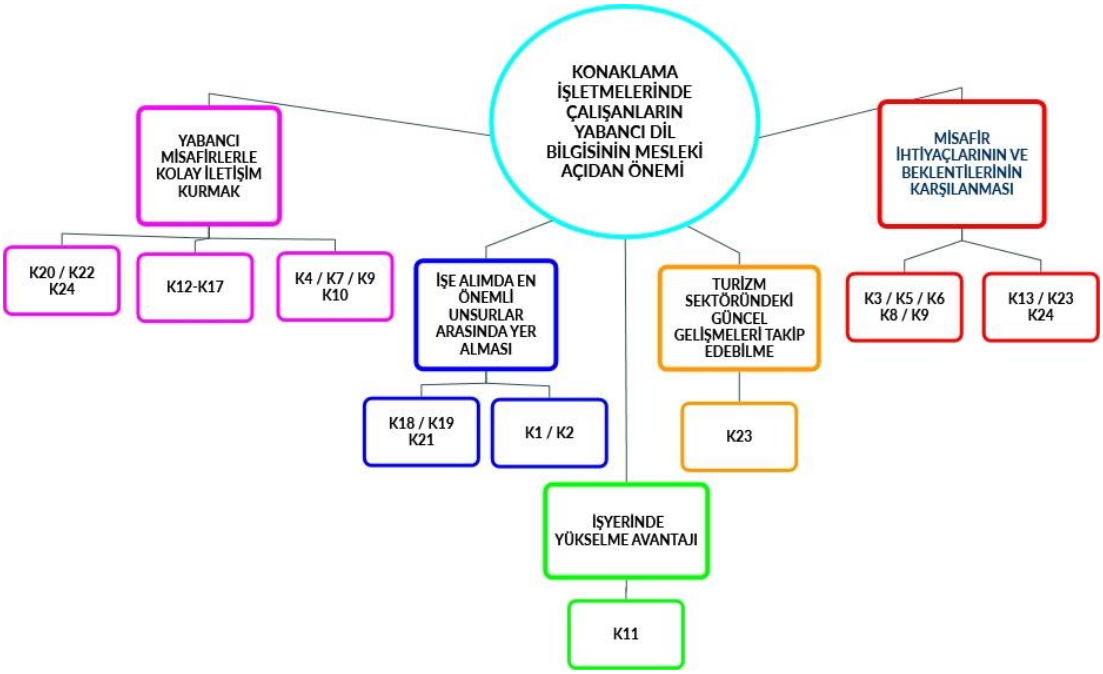
Tablo 4.1 Katılımcılara İlişkin Demografik Bilgiler

Kod	Cinsiyet	Eğitim Durumu	Meslekteki görev süresi	Görev / Meslek
K1	E	Lisans	25 yıl	Otel genel müdürü
K2	E	Yüksek lisans	25 yıl	Otel yöneticisi, Otelin yönetim kurulu üyesi
K3	E	Lisans	20 yıl	Yiyecek içecek müdürü
K4	E	Lisans	12 yıl	Ön büro müdürü
K5	E	Lise	16 yıl	Eğlence departmanı müdür yardımcısı
K6	E	Ön lisans	13 yıl	Ön büro müdürü
K7	K	Lisans	5 yıl	Misafir ilişki sorumlusu, satış yetkilisi
K8	E	Lise	20 yıl	Güvenlik müdür yardımcısı
K9	K	Lise	5 yıl	İK müdürü
K10	K	Lisans	11 yıl	Kat şefi / turizmci
K11	K	Lisans	18 yıl	Şef
K12	K	Lise	5 yıl	HK meydancı
K13	K	Lisans	5 yıl	Kat şefi
K14	E	Ön lisans	10 yıl	Muhasebe şefi
K15	K	Lise	10 yıl	Muhasebeci
K16	K	Lisans	7 ay	Muhasebeci
K17	E	Lise	20 yıl	Ön büro
K18	E	Lisans	5 yıl	Resepsiyonist
K19	E	Ortaokul	20 yıl	Garson
K20	K	Lise	10 ay	Garson
K21	E	Lisans	22 yıl	Öğretmen
K22	E	Doktora	42	Akademisyen – eğitimci
K23	E	Doktora	7 yıl	Akademisyen
K24	K	Doktora	10 yıl	Akademisyen

Tablo 4.1'deki verilerine göre, katılımcılardan 14 tanesi erkek, 10 tanesi kadındır. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında, üçünün doktora, on katılımcının lisans, birinin yüksek lisans, ikisinin ön lisans, yedisinin lise ve birinin ortaokul mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların turizm alanında ortalama mesleki görev süresi 13 yıldır. Konaklama işletmelerinde yöneticilik ve şeflik yapan katılımcıların mesleki görev ortalama süresi ise 17 yıldır.

4.1 Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Yabancı Dil Bilgisinin Mesleki Açıdan Önemi

Çalışmanın ikinci bölümünde yer alan *Konaklama işletmelerinde çalışanların yabancı dil bilgisinin mesleki açıdan önemi nedir*? sorusuna katılımcılar tarafından elde edilen düşünceler incelenmiştir. Katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar kodlanmıştır. Ulaşılan bulgular ve ilgili kodlar Şekil 4.1'de verilmiştir.



Şekil 4.1 Konaklama İşletmelerinde Çalışanlar Tarafından Yabancı Dil Bilgisinin Mesleki Açıdan Önemi Konusunda Katılımcıların Görüşleri

Şekil 4.1'i incelendiğinde katılımcıların konuya ilişkin verdikleri cevaplar 5 başlık altında toplanmıştır.

A. Yabancı Misafirlerle Kolay İletişim Kurmak

Katılımcıların on üçü, çalışanların yabancı dil bilmesi yabancı misafirler ile kolay iletişim kurmaya yardımcı olduğunu vurgulamıştır.

K22 kodlu katılımcının dediği gibi: "*Konaklayan misafirlerin büyük bölümü yabancı ülke vatandaşı olması nedeniyle tek iletişim şekli, konuğun bildiği dilde iletişim*

kurmaktadır". Diğer katılımcılar da yabancı dil önemi hakkında benzer şekilde cevap vermişlerdir: K16 kodlu katılımcı: "*Gelen misafirlerle diyalog için çalışanların yabancı dil bilmelerin önemli bir yeri vardır"*; K10, K20, K7, K12 ve K15 kodlu katılımcılar ise, konaklama işletmelerine gelen misafirle etkili iletişim kurabilmek için yabancı dil bilginin önemli olduğunu öne sürmüşlerdir. "*Çalışanların yabancı misafirleri anlama ve onlarla anlaşmak için*" söyleyen K13 katılımcı ve "*Daha geniş bağlamda iletişim açısından çalışanlar tarafından yabancı dil bilmeleri önemlidir"* diyen K24 kodlu katılımcı ile ortak fikre sahip olmuşlardır. Çalışanların yabancı dil bilmesi önemli olduğunu vurgulayan K12 kodlu katılımcı şöyle belirtti: "*Çalışanlar tarafından yabancı dil bilinmesi her açıdan önemlidir, özellikle tanıtım ve bilgi vermede".* Diğer bir K4 kodlu katılımcı ise "*Çalışanların yabancı dil bilmeleri çok önemlidir, çünkü yabancı misafirlerle iyi bir iletişim kurulduğunda iyi bir satış yapılabileceğini"* dile getirmiştir. Bu düşünceye katılan K14 kodlu katılımcı olmuştur.

B. Misafir İhtiyaçlarının ve Beklentilerinin Karşılanmasıdır

Katılımcıların sekizi tarafından bahsedilen ikinci önemli unsur ise; misafirlerin ihtiyaçlarının ve beklentilerinin eksiksiz bir şekilde karşılanması olmuştur.

K23 kodlu katılımcı çalışanların yabancı dil bilmesi gerekliliği ve Türkiye turizm piyasası arasındaki ilişkiyi şu şekilde anlatmıştır: "*Tamamen yerli pazarın hâkim olduğu bir destinasyonda, yabancı dil zorunluluğu olmamalı bence. Fakat, yabancı turistlerin de rağbet ettiği bir destinasyonda, çeşitli yabancı dil bilmek son derece önemlidir. Müşteri ihtiyaçlarının doğru ve eksiksiz bir şekilde karşılanması, beklentilerin doğru anlaşılması ve onların memnun bir şekilde destinasyondan ya da işletmeden ayırmaları açısından yabancı dili gerekliliği çok önemlidir".*

Bazı katılımcılar, çalışanların yabancı misafirlere doğru ve kısa sürede istenilen hizmet verebilmesi için çalışanların iyi şekilde yabancı dil bilmelerin önemli olduğunu dile getirmişlerdir:

K3 kodlu katılımcı: "*Misafirlerin isteklerini doğru anlayıp misafir ihtiyaçlarını kısa sürede yerine getirmeleri açısından çok önemlidir";*

K5 kodlu katılımcı: "*Misafirlere hizmet kalitesini artırmak için misafir taleplerini eksiksiz anlamak gerekmektedir. Bu da yabancı dil bilgisi ile halledilmektedir";*

K6 kodlu katılımcı: "*Otelinize gelen yabancı misafirlerin taleplerine karşılık verebilmek için yabancı dil oldukça önemlidir";*

K8 kodlu katılımcı, yabancı dilin "*Çeşitli dünya ülkelerinden gelen insanların otel, tatil ve hizmet hakkında sunumların yapılmasında kolaylık sağladığını"* belirtmiştir*;*

K9 kodlu katılımcı: "*Misafirlerin beklentilerini, isteklerini, öneri ve düşüncelerini doğru yönde ilerlemek adına yabancı dil çok önemlidir";*

K13 kodlu katılımcının düşüncelerine göre, çalışanların yabancı dil bilmeleri, "*Anlama, anlaşma ve sorun çözmede misafirlere daha hızlı ulaşmayı sağlamaktadır";*

K24 kodlu katılımcı: "*İşletmeye gelen konukların istek, talep veya sorunların anlaşılması açısından çalışanlar tarafından yabancı dil bilmeleri gerekmektedir".*

Katılımcıların dördü (K3, K9, K13 ve K24) çalışanların yabancı dil bilinmesi konusunda hem misafirlerin beklentilerinin karşılanmasında hem de misafirlerle etkili iletişim kurulmasında büyük öneme sahip olduğunu vurgulamışlardır.

C. İşe Alımda Yabancı Dil Bilgisi En Önemli Unsurlardan Biridir. İşyerinde Yükselme İmkanıdır

Katılımcıların beşi otel çalışanların yabancı dil bilmelerin önemli olduğunu düşünmektedir.

K1 kodlu katılımcı; "*Çalışanların yabancı dil bilmeleri bir numaralı öncelliktir"* söyleminde bulunurken, K2 kodlu katılımcının düşüncesine göre ise, "*Yabancı dil bilgisi en önemli unsurdur, hatta mülakatlarda sorulan ilk sorudur".*

K1 ve K2 katılımcılar gibi benzer şekilde K18 kodlu katılımcı da cevaplamıştır: "*Yabancı dil bilgisi en önemli kriter olmalıdır*".

K19 ve K21 katılımcıları otel çalışanların dil bilgisinin önemli bir şart olduğunu dile getirmişlerdir. K19 kodlu katılımcı: "*Herhangi bir çalışan yabancı dil bilmeden turizmde çalışamaz";* K21 kodlu katılımcı: "*Bazı departmanlarda çalışanlar tarafından yabancı dil bilmeleri olmazsa olmazıdır*".

Bir katılımcı (K11) çalışanların yabancı dil bilgisi mesleki kariyerini olumlu yönde etkileyebileceğini söylemiştir: "*Çalışanların yabancı dil bilmeleri mesleki açıdan önemi çok yüksektir, çünkü işyerinde yükselme avantajı sağlamaktadır".*

D. Turizm Sektöründeki Güncel Gelişmeleri Takip Edebilme İmkânı

K23 kodlu katılımcıdan konu ile ilgili bir yanıt gelmiştir: "*Turizm sektöründe dünyada nelerin olup bittiğini, son güncel gelişmeleri takip etmeleri açısından çalışanların başta İngilizce olmak üzere yabancı dil bilmeleri elzemdir".*

4.2 Departmanlarda En Çok Bilinmesi Gereken Diller

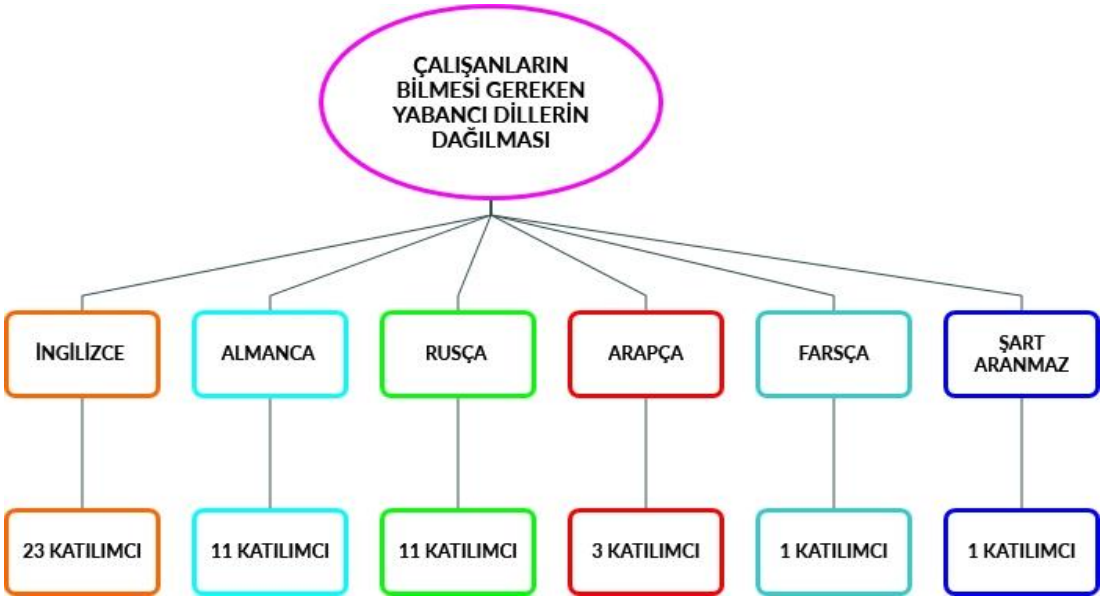
Katılımcılara, "*İşletmenizde hangi departmanda hangi yabancı dil / dilleri bilmeleri istenmektedir / beklenmektedir?"* ikinci soru yönetilmiştir. Katılımcıların cevaplarına dayalı veriler Şekil 4.2'de sunulmuştur.

Şekil 4.2'deki bulgular incelendiğinde, konaklama işletmelerinde çalışanlarından birinci olarak İngilizce, ikinci olarak Almanca-Rusça ve son olarak da Arapça dillerini bilmeleri istendiği görülmektedir.

Şekil 4.2'deki verilere bakıldığında 23 katılımcı (96%) İngilizcenin bilmesi gerektiğini vurgulamışlardır. (K1) kodlu katılımcı, "*Otellerimiz İngiliz pazarıyla çalıştığından personelin İngilizce bilmeleri yeterlidir" şeklinde* yanıt vermiştir. Diğer bir katılımcı (K24) ise, "*İngilizce evrensel dil olması açısından"* personel tarafından bilmesi gerektiğini söylemiştir.

Katılımcıların on birisi (46%), Almanca ve Rusça dillerini personel tarafından bilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. (K21) kodlu katılımcı, "*Destinasyona göre değişmekle birlikte, Antalya ve Alanya bölgesinde çoğunlukla Rusça ve Almanca"* dillerinin

personel tarafından bilinmesinin beklendiğini aktarmıştır. Konaklama işletmelerinde çalışanların "*Ülkemize gelen Rus turistlerin çoğunluk oluşturması yönünden Rusça dilinin"* bilinmesi gerekmektedir (K24).



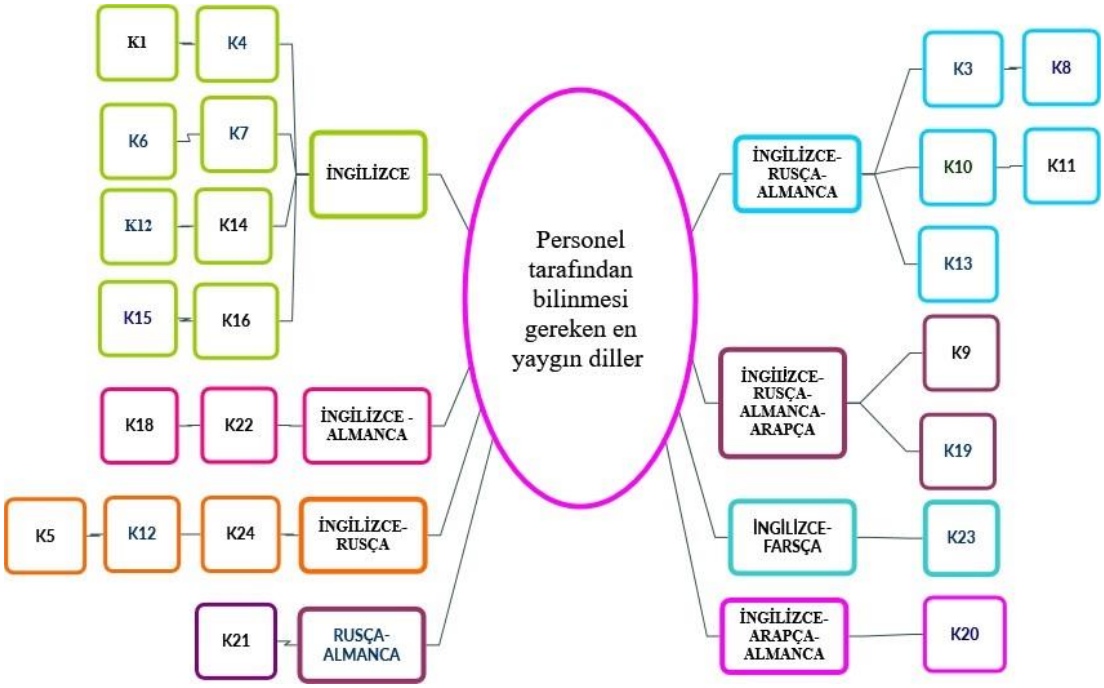
Şekil 4.2 Konaklama İşletmelerinde Çalışanlardan Hangi Yabancı Dil Bilinmesi Gerektiği Konusuna İlişkin Katılımcıların Görüşleri

Üç katılımcı (12%) Arapça dilin personel tarafından etkili şekilde kullanması beklendiğini vurgulamışlardır.

Bir katılımcı (4%), "*En son çalıştığım işletmede özellikle İngilizceden sonra Farsça büyük önem taşımaktaydı"* söylemini dile getirmiştir.

Bir otel yöneticisi (K2), "*Konaklama işletmemiz, uygulamalı otel olduğundan yabancı dil aranmaz"* şeklinde cevap vermiştir.

Katılımcıların cevaplarına bakıldığında, konaklama işletmelerinde çalışan kişilerin en az iki dil bilmeleri istendiği görülmektedir. Yabancı diller kodlanmıştır ve en çok istenen diller Şekil 4.3'te verilmiştir.



Şekil 4.3 Konaklama İşletmelerinde Personel Tarafından Bilinmesi En Çok İstenen Diller ve Dil Çiftleri ile İlgili Katılımcıların Cevapları

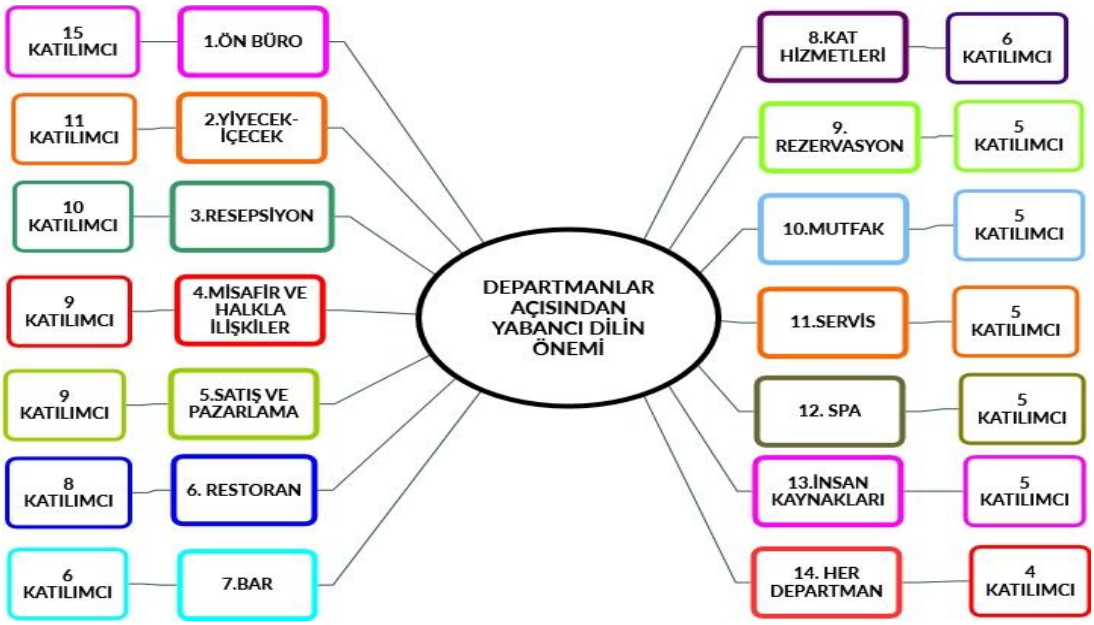
Şekil 4.3'teki verilere bakıldığında, konaklama işletmelerinde çalışanlar tarafından bilinmesi en çok istenen dil İngilizce olduğu tespit edilmiştir. Bu dil 23 katılımcı tarafından önemli olduğu vurgulanmıştır.

Katılımcıların görüşlerine göre personel tarafından bilinmesi istenilen en yaygın dil çifti şu şekildedir:

- İngilizce- Rusça -Almanca (K3, K8, K10, K11, K13).
- İngilizce – Rusça (K5, K12, K24).
- İngilizce- Rusça -Almaca – Arapça (K9 ve K19).
- İngilizce – Farsça (K23).
- İngilizce -Almanca (K22 ve K18).
- Rusça-Almanca (K21).
- İngilizce -Arapça -Almanca (K20).

4.3 Departmanlar Açısından Yabancı Dilin Önemi

Katılımcılara "*Hangi departmanda hangi yabancı dilin çalışanlar tarafından iyi bilinmesi beklendiği*" sorusu yönetilmiştir. Katılımcılar tarafından verilen cevaplar incelendiğinde en çok hangi departmanda çalışanlar tarafından yabancı dil bilinmesi beklendiği ortaya çıkmıştır. Katılımcıların yanıtları Şekil 4.4'te yansıtılmıştır.



Şekil 4.4 Katılımcıların Düşüncelerine Dayalı Olarak Otel Çalışanlarının Yabancı Dil Bilmesini Gerektiren En Önemli Departmanlar

Şekil 4.4'teki verilere bakıldığında konu ile ilgili katılımcıların görüşleri şu yöndedir:

- Ön büro (K1, K3, K5, K6, K7, K9, K10, K11, K12, K13, K14, K15, K21, K22, K23).
- Yiyecek-içecek bölümü (K3, K6, K7, K9, K10, K11, K15, K19, K21, K22, K23)
- Resepsiyon (K4, K8, K10, K15, K16, K18, K19, K20, K22, K24)
- Misafir ve Halkla ilişkiler (K3, K5, K8, K10, K11, K13, K15, K22, K24)
- Satış ve Pazarlama (K7, K9, K10, K11, K14, K15, K16, K22, K23)
- Restoran (K1, K8, K10, K11, K15, K12, K20, K22)
- Bar (K1, K8, K10, K11, K15, K22)
- Kat hizmetleri (K3, K10, K11, K15, K19, K22)

- Rezervasyon (K10, K11, K15, K16, K22)
- Mutfak (K8, K10, K11, K15, K22)
- Servis (K4, K10, K11, K15, K22)
- SPA (K10, K11, K12, K15, K22)
- İnsan kaynakları (K9, K10, K11, K15, K22)
- Her departman (K10, K11, K15, K22).

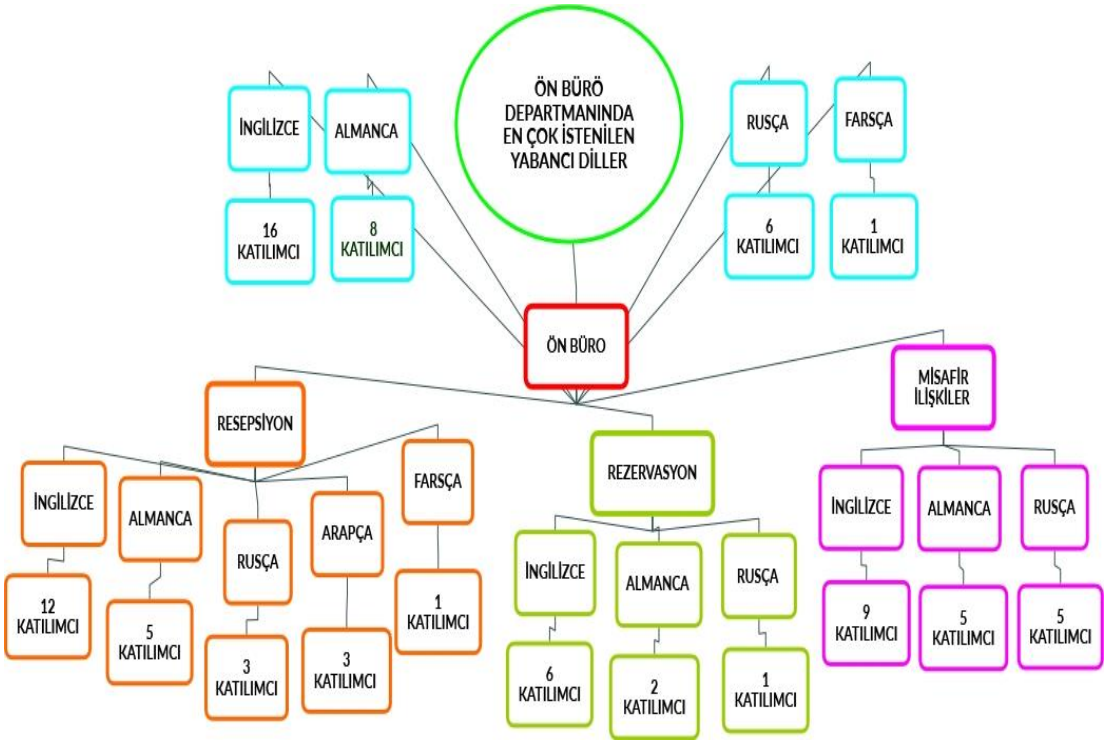
Katılımcıların yanıtları 5 departmanın önde olduğunu göstermektedir: ön büro (62 %), yiyecek-içecek departmanı (46%), resepsiyon (42%), misafir / halkla ilişkiler (38%), satış ve pazarlama (38%) departmanları.

Bir katılımcı (K11), "*Çalışanlar her departmanda kendini ifade edebilecek kadar bir dil bilmeli. Ayrıca çalışanlar ön büro ve misafir ilişkileri departmanlarında ise ileri ve akıcı şekilde her dili bilmelidir"* şeklinde cevap vermiştir.

Diğer bir katılımcı (K22) konu ile ilgili şöyle bir yanıt verdi: "*Konukla yüz yüze iletişimi olan tüm departmanlarda çalışanlar tarafından yabancı dil bilmesi gerekmektedir. Son yıllarda mutfak personelinin de yabancı dil bilgisine gereksinim duydukları ortaya çıkmıştır"*.

Katılımcıların dördü (K10, K11, K15 ve K22) ise konaklama işletmelerinde çalışanların tüm departmanlarda yabancı dil bilinmesinin beklendiğini ifade etmişlerdir.

Katılımcılar hangi departmanda en çok hangi dile ihtiyaç olduğuna yanıt vermişlerdir. Bu konu ile ilişkin katılımcıların verdikleri görüşleri Şekil 4.5, Şekil 4.6 ve Şekil 4.7'de kodlanarak verilmiştir. Ön büro departmanı ile ilgili bulgular Şekil 4.5'te verilmiştir. Şekil 4.6'da yiyecek-içecek departmana ilişkin veriler yer almaktadır. Diğer departmanlar ile ilgili katılımcıların görüşleri Şekil 4.7'de sunulmuştur.



Şekil 4.5 Ön Büro Departmanında Çalışanlar Tarafından En Çok Bilinmesi İstenilen Diller Konusunda Katılımcıların Görüşleri

Şekil 4.5'teki bulgulara bakıldığında, 16 katılımcı tarafından İngilizce diline değinilmiştir. Ön büroda çalışanların Almanca dillerin bilinmesi gerektiği 8 katılımcı tarafından öne sürülmüştür. Altı katılımcı ise Rusça dilin ön büroda önemli bir dil olduğunu vurgulamışlardır. K23 kodlu katılımcı: "*Özellikle ön büro departmanında İngilizce ve Farsça dillerin iyi bilinmesi beklenmektedir"*.

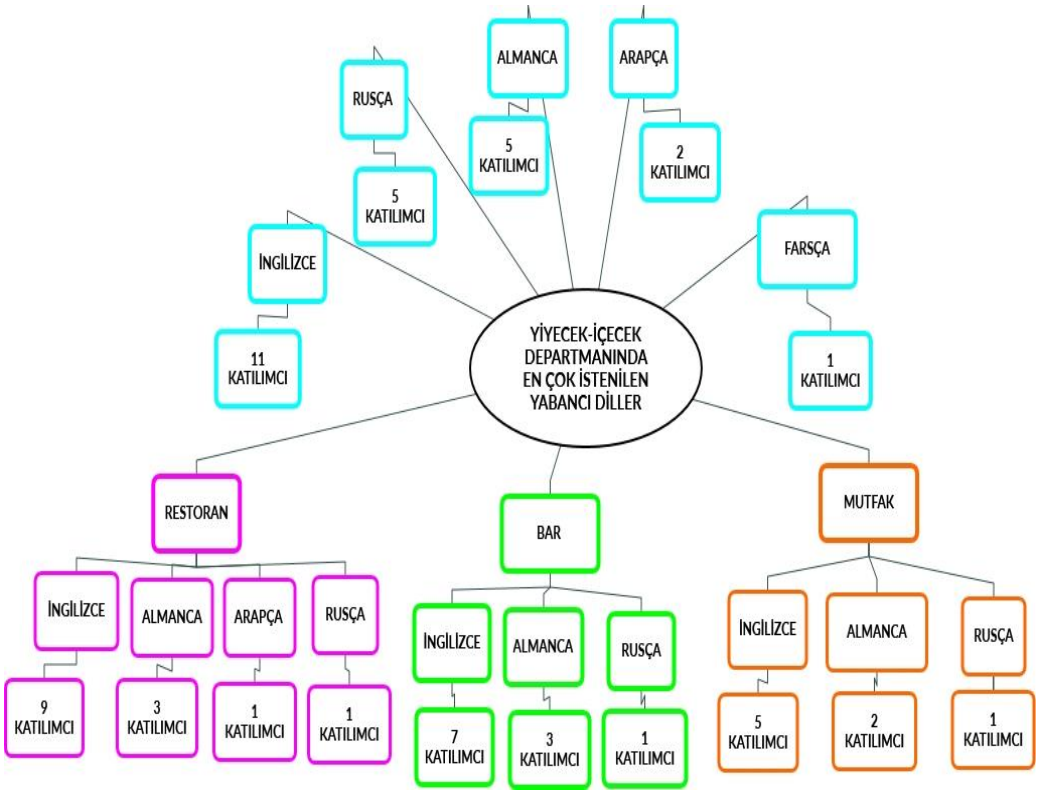
Ön büro departmanı içinde yer alan resepsiyon bölümünde en çok istenilen diller arasında İngilizcenin başta olmak üzere (12 katılımcı), 5 katılımcı Almanca dilinden bahsetmiştir. Rusça ve Arapça dillerin çalışanların bilinmesi gerektiği üç katılımcı tarafından yanıtlanmıştır. Bir katılımcı çalışanların tarafından Farsça dilinin bilinmesi konusunda olumlu yanıt vermiştir.

Katılımcıların görüşleri incelendiği zaman, rezervasyon bölümünde çalışanların İngilizce, Almanca ve Rusça dillerinin bilinmesinin beklendiği görülmüştür.

Dokuz katılımcı, misafir ilişkileri departmanında çalışanların İngilizce dilini iyi bilinmesi gerektiği vurgulamışlardır. Diğer beş katılımcı ise çalışanların Almanca ve

Rusça dilinin iyi derecede hâkim olmalarının beklendiğini dile getirmişlerdir. K3 kodlu katılımcı misafir ilişkileri bölümü ile ilgili şöyle bir ifadede bulunmuştur: "*Misafir ilişkileri bölümünün personelin öncellikle İngilizce, ikinci olarak ise Rusça ve Almanca bilmeleri gerekmektedir"*. Aynı görüş başka bir K5 kodlu katılımcı tarafından da desteklenmektedir: "*Misafir ve halkla ilişkiler bölümünde İngilizce, Almanca ve Rusça dillerine hâkim personel çalıştırmak zorunluğu vardır"*.

Katılımcıların genel yanıtlarına göre ön büroda çalışanların en çok İngilizce ve Almanca bilmelerinin beklenildiğini söylemek mümkündür.



Şekil 4.6 Yiyecek -İçecek Departmanında Çalışanların Bilinmesi Beklenen Diller Konusunda Katılımcılar Tarafından Verilen Cevaplar

Yiyecek- içecek departmanlarında katılımcılar tarafından İngilizcenin en çok istenilen dil olduğu ortaya çıkmıştır. İkinci sırada Rusça ve Almanca yer almakla beraber, iki katılımcı çalışanların Arapçayı ve bir katılımcı ise çalışanların Farsçayı iyi düzeyde bilmelerinin beklendiğini söylemişlerdir.

Bir katılımcı (K3), "*Çalışanların yiyecek-içecek bölümünde öncellikle İngilizce, ikinci dil olarak Rusça iyi düzeyde bilinmesinin beklendiğini"* dile getirmiştir. İki katılımcı (K19 kodlu ve K9 kodlu), "*Yiyecek-içecek departmanında çalışanlar tarafından İngilizce, Almanca, Rusça ve Arapça dillerin iyi derecede bilinmesi gerektiği"* gibi yanıt vermişlerdir.

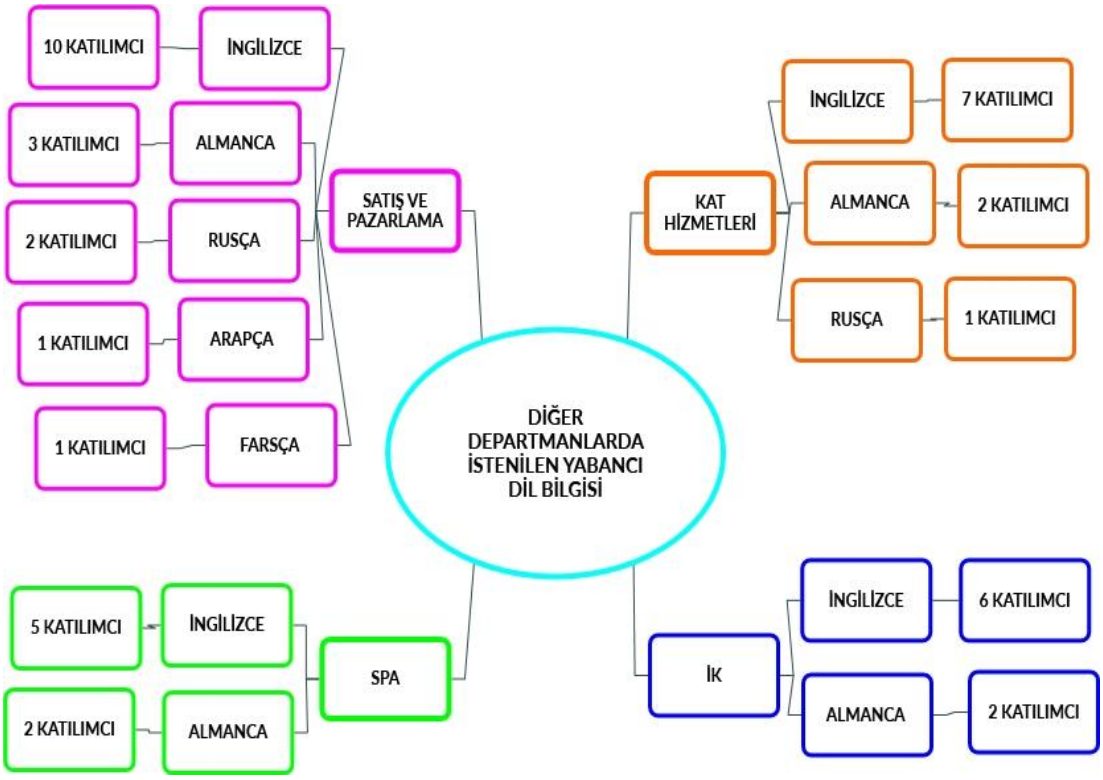
Şekil 4.6'daki bulgulara göre, restoran bölümünde çalışanların İngilizceyi bilmeleri gerektiği 9 katılımcı tarafından ifade edilmişken, çalışanlardan Almanca dilinin bilmesinin beklendiği üç katılımcı tarafından cevaplanmıştır. "*Antalya ve Alanya bölgesinde çoğu zaman yiyecek-içecek hizmetleri Rusça ve Almaca dilinde sunulması beklendiğini"* söyleyen K21 katılımcısıdır. Çalışanlar tarafından hem İngilizce hem de Farsçanın bilinmesi gerektiği belirten K23 ve K20 kodlu katılımcılar olmuştur. K23 kodlu katılımcı: "*Yiyecek-içecek departmanında İngilizce ve Farsça dillerin iyi bilinmesi beklenmektedir";* K20 kodlu katılımcı*:* "*Restoranda özellikle İngilizce, Arapça ve Almanca dillerinin bilinmesine gereksinim vardır"*.

Katılımcıların görüşlerine göre, bar bölümünde çalışanlardan 3 dilin bilinmesi beklenmektedir. Katılımcılardan yedisi çalışanların İngilizce dilini, katılımcılardan üçü Almancayı ve bir katılımcı ise Rusçayı iyi derecede bilmeleri gerektiğini öne sürmüşlerdir.

Son yıllarda mutfak personelinden de yabancı dil bilmelerini de istenmeye başlanmıştır. K22 kodlu katılımcı: "*Son yıllarda mutfak personelinin de yabancı dil bilgisine gereksinim duydukları ortaya çıkmıştır"*. Diğer bir K8 kodlu katılımcının konu ile ilgili ifadesi şöyledir: "*Mutfak bölümünde çalışanların İngilizce iyi bir şekilde bilmesi gereklidir"*.

Katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde, çalışanların yiyecek-içecek departmanında en az iki yabancı dil bilmeleri gerektiğine inandıkları söylemek mümkündür.

Konaklama işletmelerinin diğer departmanlarda çalışanlardan istenilen yabancı dil bilmelerine ilişkin bulgular Şekil 4.7'de verilmiştir.



Şekil 4.7 Katılımcıların Cevaplarına Dayalı Olarak Diğer Departmanlarda Çalışanlardan İstenilen Yabancı Dil Bilgisi Dağılımı

Şekil 4.7'ye bakıldığında, katılımcılar, satış ve pazarlama, SPA, insan kaynakları ve kat hizmetleri bölümleri gibi 4 bölümden bahsettiği görülmektedir.

Genel bir değerlendirme yapacak olursak, tüm 4 bölümde çalışanlardan İngilizce başta olmak üzere, Rusça ve Almanca dillerini bilmeleri istenildiği katılımcılar tarafından dile getirilmiştir. K7, K9, K10, K11, K12, K13, K14, K15, K16 ve K23 kodlu katılımcılar, satış ve pazarlama bölümünde çalışanlardan öncellikli olarak İngilizce bilmeleri istendiği vurgulamışlardır. K9 kodlu katılımcı bu görüşe bir ekleme yapmıştır: "*Satış ve pazarlama bölümü personelin İngilizce, Arapça, Almanca ve Rusça dillerini bilmeleri beklenmektedir"*.

Yedi katılımcının görüşlerine göre, SPA bölümünde çalışanlarından İngilizce ve Almanca dilleri bilmeleri beklenmektedir.

Kat hizmetleri bölümünde çalışanların öncellikle İngilizce bilmeleri gerektiği 7 katılımcı (K3, K10, K11, K12, K13, K15, K22) tarafından öne sürülmüştür. K13 kodlu

ve K22 kodlu katılımcıların görüşlerine göre kat hizmetleri bölümünün çalışanların Almanca diline hâkim olmaları beklenmektedir. Üstelik K13 katılımcı çalışanların Almanca diline ilave olarak Rusça dilini bilmesinin istendiğini eklemiştir.

Katılımcıların altısı, insan kaynakları bölümü personeli tarafından İngilizce ve iki katılımcı ise Almanca dillerini iyi bir şekilde bilmeleri istendiğini söylemişlerdir.

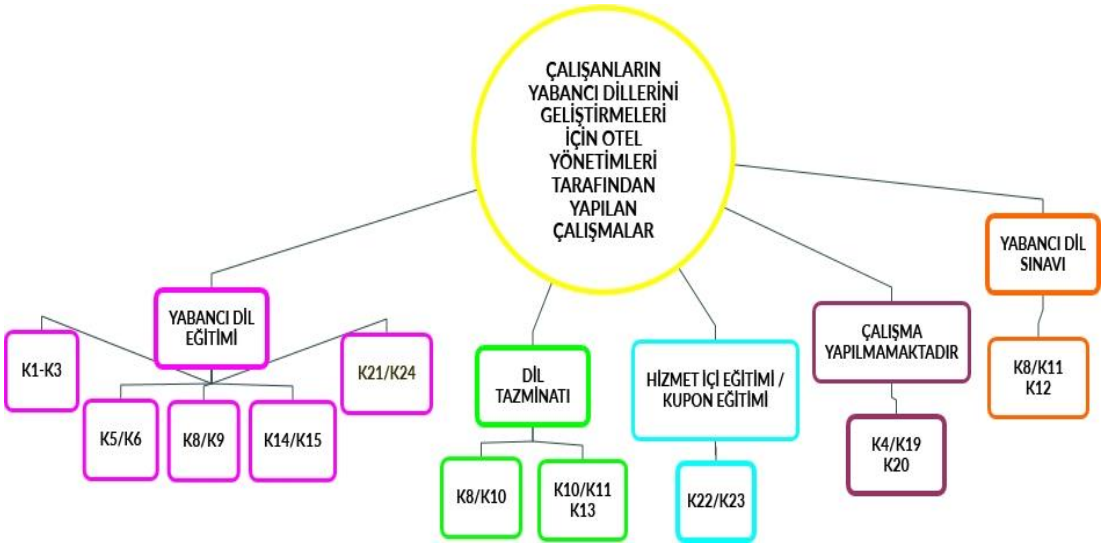
Yukarıda bahsi geçen departmanlarda çalışan personelden istenilen yabancı dil bilgisine bakıldığı zaman, çalışanlardan İngilizce, Almanca ve Rusça dillerine hâkim olmaları beklendiği görülmektedir. Fakat bu durumda çalışanlardan istenilen yabancı diller arasında İngilizce öncelliğini korumaktadır. K 22 kodlu katılımcı: "*Konukla yüz yüze iletişimi olan tüm departmanlarda çalışanların İngilizce ve Almanca dillerine hâkim olmaları beklenmektedir";* K13 kodlu katılımcı: "*Diğer departmanlarda global kabul edilen İngilizce dilinin bilinmesi lazım";* K10 kodlu katılımcı: *"Her departmanda öncellik İngilizce diline verilmeli";* K6 kodlu katılımcı: "*Konaklama işletmelerinde çalışanlar tarafından ağırlıklı olarak İngilizce bilmelidir".*

4.4 Çalışanların Yabancı Dilinin Geliştirilmesi İçin Otel Yönetimi Tarafından Yapılan Çalışmalar

Katılımcılara çalışanların yabancı dillerini geliştirilmeleri için otel yönetimleri tarafından ne tür çalışmalar yapıldığı sorusu yönetilmiştir. Katılımcıların görüşleri incelenmiş ve onların cevapları Şekil 4.8'de verilmiştir.

Şekil 4.8'deki bulgulara bakıldığında, katılımcıların konu ile ilgili düşünceleri 5 başlık altında sıralanmıştır: yabancı dil eğitimi, dil tazminatı, dil sınavı, hizmet içi eğitimi/kupon eğitimi ve konu ile ilgili herhangi bir çalışma yapılmamaktadır.

Katılımcıların çoğu (K1-K3, K5, K6, K8, K9, K14, K15, K21 ve K24) konuya ilişkin verdikleri cevaplar, yabancı dil eğitimi ile ilgilidir. Örneğin, K15 kodlu katılımcı şöyle bir ifade de bulunmuşken: "*Resepsiyonda çalışanlar için eğitim verilir",* K 21 kodlu katılımcı, "*Kamudan yabancı dil eğitimi ile ilgili talepte bulunmaktadırlar"* olarak cevap vermiştir.



Şekil 4.8 Çalışanların Yabancı Dil Becerilerini Geliştirmeleri İçin Otel Yönetimleri Tarafından Yapılan Çalışmalara İlişkin Görüş Belirten Katılımcılar

Konaklama işletmelerinde çalışanlara dönemsel olarak yabancı dil eğitimi verildiğini söyleyen üç katılımcı olmuştur: K3 kodlu katılımcı: "*Dönem personele Mesleki yabancı dil modülleri eşliğinde özel eğitimler düzenlenmektedir";* K5 kodlu katılımcı: "*Konaklama işletmemizde dönemsel olarak yabancı dil kursları açılarak eğitimler verilmektedir";* K14 kodlu katılımcı: "*Otelimizde yabancı dil eğitimleri belirli aralıklarla yapılmaktadır".*

Yabancı dil eğitimi kapsamında yabancı dil pratiğine ve mesleki alana önem verildiğini K1, K2, K23 ve K24 katılımcılar tarafından vurgulanmıştır: K1 kodlu katılımcı: "*Temel İngilizce bilgisine sahip kişileri işe alıp Mesleki İngilizce eğitimi verilmektedir";* K2 kodlu katılımcı: "*Eğitim verilir ve pratik yapmaları sağlanır";* K23 kodlu katılımcı: "*Bazı oteller özellikle mesleki anlamda konuşma dersleri vb. faaliyetler gerçekleştirebiliyorlar";* K24 kodlu katılımcı: "*Sezon açılmadan önce çalışanlar spesifik (otel alanında) konuşma İngilizce veya Rusça kurslarına gönderilmektedir ".*

Katılımcıların dördü (K8, K10, K11 ve K13) konaklama işletmelerinde çalışanların yabancı dil bilmeleri için dil tazminatı aldığını dile getirmişlerdir: K8 kodlu katılımcı: "*Yabacı dil kursları veriliyor. Dil sınavından geçen personellere dil tazminatı ödeniyor. Bir dil için ekstra aylık 800 TL ödeniyor";* K10 kodlu katılımcı: "*Yabancı*

dil bilenlere seviyesi kadar ücret yansıtılmaktadır". K13 kodlu katılımcı: "*Dil tazminatı uygulaması, bildiğiniz dil seviyesine göre her ay extra prim olarak yatmaktadır"*.

Konaklama işletmelerinde çalışanlar için hem yabancı dil sınavı düzenlendiği hem de dil tazminatının ödendiği ortaya çıkmıştır. K8 ve K11 kodlu katılımcıların görüşleri şöyledir: K8 kodlu katılımcı: "*Yabacı dil kursları veriliyor. Dil sınavından geçen personellere dil tazminatı ödeniyor. Bir dil için ekstra aylık 800 TL ödeniyor";* K11 kodlu katılımcı: "*Yabacı dil sınavına girip ek ücret alımı yapılır".*

Hizmet içi eğitimden bahseden 2 tane katılımcı olmuştur: K22 kodlu katılımcı: "*Bazı oteller çalışanlarına yönelik iç eğitim kapsamında özellikle mesleki anlamda konuşma dersleri vb. faaliyetler gerçekleştirebiliyorlardır"*; K23 kodlu katılımcı: "*Bazı oteller, hizmet içi eğitim yöntemi ya da kupon eğitim sistemi (Voucher training) benimsemektedirler"*.

K12 kodlu katılımcı, "*Yabancı dil sınavı yapılmaktadır"* ifadede bulunmuştur.

Katılımcıların üçü (K4, K19 ve K20) çalıştıkları otelde yabancı dil ile ilgili herhangi bir çalışmanın olmadığını söylemişken, K16 ve K7 kodlu katılımcılar konu ile ilgili bilgi sahip olmadıklarını söylemişlerdir.

4.5 Çalışanların Yabancı Dilinin Geliştirilmesi İçin Otel Yönetimi Tarafından Yapılması Beklenen Çalışmalar

Katılımcılardan çalışanların yabancı dillerini geliştirmeleri için otel yönetimleri tarafından ne tür çalışmalar yapılması gerektiği konusunda görüşleri istenmiştir.

Katılımcıların verdikleri cevaplar özet halinde Şekil 4.9'da sunulmuştur.

Katılımcılardan alınan görüşler incelendiğinde, otel yönetimleri tarafından konu ile ilgili birkaç çalışma yapılması gerektiği öngörülmektedir.

Katılımcıların on ikisi (K3, K4, K6, K7, K8, K9, K10, K12, K13, K16, K23, K24) otel yönetimi tarafından çalışanlar için yabancı dil kursu açma gereksinimi duymaktadırlar.



Şekil 4.9 Çalışanların Yabancı Dillerini Geliştirmeleri İçin Otel Yönetimleri Tarafından Yapılması Beklenen Çalışmalara İlişkin Katılımcıların Düşünceleri

K6 kodlu katılımcı "*Haftalık kurslar verilmedir"* ifadeyi kullanırken, diğer K4 kodlu katılımcı ise "*Kış döneminde kurs yapılabilir"* söyleminde bulunmuştur. Yabancı dil kursların zorunlu olduğu düşüncesi K7 kodlu katılımcı tarafından belirtilmiştir: "*Katılımın zorunlu olduğu kurslar düzenleyebilir"*.

K21 kodlu katılımcı: "*Hizmet içi eğitim yoluyla yabancı dil gelişimini desteklenmeliler"*; K12 kodlu katılımcı: "*Kurum içinde veya kurum dışında yabancı dil kursları düzenleyebilir"*. Bir katılımcı şöyle bir düşünceyi öne sürmüştür: "*Kurs anlaşmaları sağlayarak yabancı dillerini geliştirmek isteyen personele bu konuda yardımcı olabilirler"*.

Dört katılımcının görüşüne göre, farklı teşvikler çalışanların yabancı dillerini geliştirmeleri için faydalı olabilmektedir. K1 kodlu katılımcı bu konu ili ilgili teşvikin önemli rol oynadığını düşünmektedir. K8 kodlu katılımcı: "*Yabancı dil kursları arttırılmalı ve bu yönde teşvik edici unsurlar oluşturulmalıdır"*. K11 kodlu katılımcının teşvikler konusunda görüşü bu yöndedir: "*Teşvik için dereceli sınavlar yapılıp dil tazminatı verilmelidir"*. K3 kodlu katılımcı ise, yabancı dil kursları ve teşvikler arasındaki bağdan bahsetmiştir: "*MEB bağlantılı eğitim kurumları ile özel anlaşmalar yapılıp personelin mesai programları gözetilerek uzun periyotlu kurslar organize edebilir. Bu kurslara devamlık ve başarıları ödüllendirerek personel teşvik edilebilir"*.

Otel alanı ile ilgili yabancı dilde mesleki eğitimin önemi 3 katılımcı tarafından değinilmiştir. K23 kodlu katılımcı bu konu ile ilgili şöyle yanıt vermiştir: "*İş görenden öğrenilmesi istenen / beklenen dil ile ilgili özellikle mesleki anlamda işletme içerisinde kısa süreli dil kursları açılabilir"*. K9 katılımcısının düşüncesine göre "*Her departmanın personeli için o alanı kapsayan bağlantılı olan kurslar ve mesleki eğitimler verilmelidir"*. K12 kodlu katılımcının fikirleri K9 katılımcı ile aynıdır: "*Eğitim otel alanında olabilir"*.

Katılımcıların ikisi (K23 ve K24) çalışanların yabancı dil bilgisini geliştirmek amacıyla konuşma kursları önermişlerdir. K24 kodlu katılımcı: "*Sezon açılmadan önce çalışanlar spesifik (otel alanında) konuşma İngilizce veya Rusça kurslarına gönderilmektedir"*. K23 kodlu katılımcısının düşüncesi ise şöyledir: "*İş görenden öğrenilmesi istenen / beklenen dil ile ilgili konuşma kulüpleri kurulabilir. Ödev tarzında bir şeyler verilebilir"*.

Üç katılımcı otele gelen misafir ile iletişim konusundaki düşünceleri aktarmışlardır. K1 kodlu katılımcı: "*Çalışanların yabancı dillerini geliştirilmesi için misafirlerle iletişim kurulması önemlidir".* Bu düşünce K11 kodlu katılımcı tarafından da desteklenmektedir: "*Çalışanların misafirlerle daha fazla iletişim içinde olmaları sağlanmalıdır".* K14 kodlu katılımcısının konuya ilişkin: "*Gelen misafirlerle pratik yapılmalı"* şeklinde cevap vermiştir.

K22 ve K19 kodlu katılımcılar diğer katılımcılardan farklı bir düşünceye sahiplerdir. K22 katılımcıya göre "*Çalışanları istihdam edilirken yabancı dil bilgisi seviyesini belirten belge talep edilebilir".* K19 kodlu katılımcı ise "*Çalışanların yabancı dil becerileri geliştirmek amacıyla yurtdışı programları düzenlemelidir".*

Bir katılımcı (K10) "*Herhangi yabancı dil kurs eğitim verilmiyor" söylerken,* katılımcıların dördü (K5, K15, K18 ve K20) konu ile ilgili bilgiye sahip değildir.

4.6 Departmanlar Arasında Çalışanların Yabancı Dil Becerilerinin Gereksinimi ve Çalışma Alanları

Çalışmaya katılan katılımcılara konaklama işletmelerinde çalışanların hangi departmanlarda ve hangi dört dil becerilerinin (Konuşma, Dinleme, Okuma ve Yazma) geliştirilmesine yönelik sorular yöneltilmiştir.

Katılımcılardan ön büro departmanı, yiyecek-içecek departmanı ve diğer departmanlar olmak üzere toplam 3 departmanda çalışanların hangi dil becerilerinin geliştirilmesi gerektiği konusunda bulgular elde edilmiştir. Her departman içinde farklı bölümler yer almaktadır. Katılımcılara, 15 bölümde çalışanların hangi dil becerilerinin geliştirilmeleri gerektiği sorulmuştur.

4.6.1 Ön Büro Departmanında Çalışanların Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerileri

Katılımcılardan ön büro departmanı içinde yer alan Rezervasyon, Resepsiyon ve Misafir ilişkileri bölümlerinde çalışanlar tarafından geliştirilmesi gereken dil becerileri hakkında görüşler alınmıştır.

Rezervasyon Bölümünde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcı Görüşlerinin Değerlendirilmesi

Rezervasyon ve resepsiyon bölümü ile ilgili bulgular Tablo 4.2'de sunulmuştur.

Tablo 4.2'deki bulgulara bakıldığında, rezervasyon ile ilgili katılımcıların cevapları şu şekildedir:

- Konuşma becerisine 20 katılımcı tarafından değinilmiştir (83%)
- Dinleme becerisine 19 katılımcı tarafından değinilmiştir (79%).
- Okuma becerisine 15 katılımcı tarafından ve yazma becerilerine 16 katılımcı tarafından değinilmiştir.
- Rezervasyon bölümünde çalışanların tüm 4 yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi gerektiği konusunda 12 katılımcıdan yanıt gelmiştir.
- K2 kodlu katılımcı çalışanların sadece dinleme becerisini geliştirilmesi gerektiğini söylerken, K11 kodlu katılımcı çalışanların sadece konuşma becerisinin geliştirilmesi gerektiğini dile getirmiştir.
- Katılımcılar tarafından en az geliştirilmesi gereken beceriler Okuma ve Yazma becerileri olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 4.2 Rezervasyon ve Resepsiyon Bölümlerinde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Görüşleri

	Konuşma	Dinleme	Okuma	Yazma		Konuşma	Dinleme	Okuma	Yazma
Rezervasyon bölümü	K1	K1	K1	K1	**Resepsiyon bölümü**	K1	K1	-	-
	-	K2	-	-		-	K2	-	K2
	K3	K3	K3	K3		K3	K3	K3	K3
	K4	K4		K4		K4	K4	-	K4
	K5	K5	K5	K5		K5	K5	K5	K5
	K6	-	-	-		K6	-	-	-
	K7	K7	-	-		K7	K7	-	-
	K8	K8	K8	K8		K8	K8	K8	K8
	K9	K9	K9	K9		K9	K9	K9	K9
	K10	K10	K10	K10		K10	K10	K10	K10
	K11	-	-	-		K11	-	-	K11
	K12	K12	K12	-		K12	K12	K12	-
	K13	K13	-	-		K13	K13	K13	-
	K14	K14	K14	K14		K14	K14	-	-
	K15	-	K15	K15		K15	-	-	-
	K16	K16	K16	K16		K16	K16	K16	K16
	-	K17	K17	K17		K17	K17	K17	K17
	K18	K18	K18	K18		K18	K18	K18	K18
	K19	K19	K19	K19		K19	K19	K19	K19
	-	-	-	-		K20	K20	-	K20
	K21	K21	-	K21		K21	K21	-	K21
	-	-	-	-		K22	K22	K22	K22
	K23	K23	K23	K23		K23	K23	K23	K23
	K24	K24	K24	K24		K24	K24	K24	K24

Rezervasyon bölümünde tüm dil becerilerin önemli olduğu hakkında yorumlarda bulunan 3 katılımcı olmuştur. K3 ve K10 kodlu katılımcılara göre, rezervasyon

bölümünde yabancı dil becerilerinin geliştirilmesinde tüm konulara önem verilmelidir. K3 kodlu katılımcı*: "Rezervasyon bölümünde konuşma, dinleme okuma ve yazma eğitim çalışmaları eşit bir şekilde değerlendirilir";* K8 kodlu katılımcı: *"Konuşma, yazma, okuma, dinleme yani her alanda yeterli bir dil seviyesine sahip olmalıdır"*.

Rezervasyon bölümünde personelin konuşma becerilerine önem verildiği düşünen birkaç katılımcı olmuştur: K11 kodlu katılımcı: *"Rezervasyon bölümünde personelin akıcı bir şekilde yabancı dil konuşması gerekir";* K10 kodlu katılımcı: *"Rezervasyon bölümünde çalışanların özellikle konuşma ve anlama becerilerine önem verilmelidir".*

K12 kodlu katılımcının görüşüne göre rezervasyon bölümünde çalışanlar tarafından konuşma, dinleme ve okuma becerilerinin geliştirilmesine önem verilmelidir, çünkü *"rezervasyon bölümünde telefonda her türlü işlem yapılmaktadır".*

Resepsiyon Bölümünde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Görüşlerinin Değerlendirilmesi

Tablo 4.2'deki bulgulara bakıldığında, resepsiyon ile ilgili katılımcıların cevapları şu şekildedir:

- Konuşma becerisine 23 katılımcı tarafından değinilmiştir (96%)
- Dinleme becerisine 21 katılımcı tarafından değinilmiştir (87%).
- Yazma becerisine 17 katılımcı tarafından değinilmiştir (70%).
- Okuma becerisine 14 katılımcı tarafından değinilmiştir (59%).
- Resepsiyon bölümünde çalışanların tüm 4 yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi gerektiği konusunda 12 katılımcıdan yanıt gelmiştir.
- K6 ve K15 kodlu katılımcılar çalışanların sadece konuşma becerisine önem verilmesi gerektiği söylerken, K1, K7 ve K14 kodlu katılımcılar çalışanların sadece konuşma ve dinleme becerisinin geliştirilmesi gerektiğini dile getirmiştir.
- Katılımcılar tarafından en az geliştirilmesi gereken beceriler okuma ve yazma becerileri olduğu ortaya çıkmıştır.

"*Resepsiyon bölümündeki personelin akıcı bir şekilde yabancı dil konuşması gerekir*. *Konuşma, anlama ve yazma en önemli becerilerdir"* düşüncesini aktaran K11 kodlu katılımcı olmuştur. K13 kodlu katılımcının görüşlerine göre "*Ön büro departmanında bulunan resepsiyon bölümünde dinleme ve konuşma yeteneklerinin özellikle iyi geliştirilmesi gerekir"*.

Resepsiyon bölümünde hangi alanlarda eğitim çalışmaları sürdürmeli konusunda katılımcıların düşünceleri aşağıdaki gibi:

K9 koldu katılımcı: *"Misafir karşılama, kayıt oluşturma ve giriş-çıkış işlemlerinde konuşma, dinleme, anlama ve yazma beceriler önemlidir";*

K13 kodlu katılımcı*: "Misafirlerden gelen şikayetlerin anlanması için okuma becerileri de geliştirmek lazım";*

K24 koldu katılımcı: *"Misafir karşılamaya dair diyaloglarda (Merhaba, hoş geldiniz gibi), konuşma, dinleme, anlama ve yazma becerileri önemlidir"*.

Misafir İlişkileri Bölümünde Çalışanların Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcı Görüşlerinin Değerlendirilmesi

Tablo 4.3'teki bulgulara bakıldığında, misafir ilişkileri bölümü ile ilgili katılımcıların cevapları şu şekildedir:

- Konuşma becerisine tüm katılımcı tarafından değinilmiştir.
- Dinleme becerisine 21 katılımcı tarafından değinilmiştir (87%).
- Yazma becerisine 17 katılımcı tarafından değinilmiştir (70%).
- Okuma becerilerine 13 katılımcı tarafından değinilmiştir (54%).
- Misafir ilişkileri bölümünde çalışanların tüm 4 yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi gerektiği konusunda 12 katılımcıdan yanıt gelmiştir.
- K9, K12, K13 ve K20 kodlu katılımcılar çalışanların sadece konuşma ve dinleme becerilerine önem verilmesi gerektiğini söylemişlerdir.

- Katılımcıların tarafından en az geliştirilmesi gereken beceriler arasında okuma beceri olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 4.3 Misafir İlişkileri Bölümünde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Görüşleri

	Konuşma	**Dinleme**	**Okuma**	**Yazma**
Misafir ilişkileri bölümü	K1	K1	K1	K1
	K2	K2	K2	-
	K3	K3	-	K3
	K4	K4	-	K4
	K5	K5	K5	K5
	K6	K6	K6	K6
	K7	K7	-	K7
	K8	K8	K8	K8
	K9	K9	-	-
	K10	-	-	K10
	K11	-	-	-
	K12	K12	-	-
	K13	K13	-	-
	K14	K14	K14	K14
	K15	-	-	-
	K16	K16	K16	K16
	K17	K17	K17	K17
	K18	K18	K18	K18
	K19	K19	K19	K19
	K20	K20	-	-
	K21	K21	-	K21
	K22	K22	K22	K22
	K23	K23	K23	K23
	K24	K24	K24	K24

Misafir ilişkileri bölümünde çalışanlardan konuşma ve dinleme becerilerinin geliştirilmesine önem verildiği anlaşılmaktadır: K11 kodlu katılımcı: *"Misafir ilişkilerinde ki personel akıcı yabancı dil konuşmalıdır";* K13 kodlu katılımcı*: "Dinleme ve konuşma yeteneklerinin özelikle iyi geliştirilmesi gerekir".*

Diğer K10 kodlu katılımcı misafir ilişkiler bölümü için hem konuşma hem de yazma becerileri hakkında fikir sunmuştur: *"Misafir ilişkileri bölümünde öncellikle etkin konuşma ve yazma önemlidir".*

Tüm becerilerin öneminden bahseden iki katılımcı olmuştur: K8 kodlu katılımcı: *"Misafir ilişkileri bölümünde konuşma ve yazma, okuma ve dinleme becerilerin iyi seviyede olması gerektiriyor".* K3 kodlu katılımcı yabancı dil becerilerini bu şekilde

sıralamıştır: *"Misafir ilişkileri bölümünde öncellikle etkin dinleme sonrasında konuşma, okuma ve yazma sırasıyla önemlidir".*

Misafir ilişkileri bölümünde hangi alanlarda eğitim çalışmaları sürdürmeli konusunda katılımcıların düşünceleri aşağıdaki gibi:

K3 koldu katılımcı: *"Sorunların çözümlenmesi anlamında bölüm çalışanlarının hizmet ürünleri hakkında detaylı eğitim ve bilgi sahibi olmalıdır. En önemlisi de insan psikolojisi hakkında bilgi ve eğitim süreçlerinden geçmiş olmasıdır";*

K9 koldu katılımcı: *"Misafir karşılama, misafir memnuniyeti işlemlerinde konuşma, anlama ve dinleme becerileri önemlidir";*

K24 koldu katılımcı: *"Gelen konukların istek ve beklentileri karşılaması, oluşabilecek tüm şikayetler ve sorunların anlanması ve cevap verilmesi için"* konuşma, dinleme, okuma ve yazma becerilerin geliştirilmesi gerekmektedir.

4.6.2 Yiyecek-İçecek Departmanında Çalışanların Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerileri

Katılımcılara yiyecek-içecek departmanı içinde yer alan Restoran, Bar, Oda servisi, Banket ve Mutfak bölümlerinde çalışanlar tarafından geliştirilmesi gerek dil becerileri hakkında soru yönetilmiştir.

Katılımcıların görüşleri Tablo 4.4, Tablo 4.5 ve Tablo 4.6'da verilmiştir.

Restoran ve bar bölümleri için elde edilen bulgular Tablo 4.4'te sunulmuştur.

Banket ve mutfak bölümlerine ilişkin katılımcıların görüşleri Tablo 4.5'te aktarılmıştır.

Oda servisi ile ilgili veriler Tablo 4.6'da verilmiştir.

Restoran Bölümünde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemi Hakkında Katılımcı Görüşlerinin Değerlendirilmesi

Tablo 4.4'teki bulgulara bakıldığında, restoran ile ilgili katılımcıların cevapları şu şekildedir:

- Konuşma becerisine tüm katılımcı tarafından değinilmiştir.
- Katılımcıların çoğu (14 katılımcı) restoran bölümünde çalışanların sadece konuşma ve dinleme becerilerinin geliştirilmesi gerektiğini vurgulamışlardır.
- Katılımcıların üçü, çalışanların tüm dört dil becerilerinin geliştirilmesinin gerekli olduğunu düşünmektedirler.
- Katılımcıların beşi yazma becerinin faydalı olabileceğini ifade etmişlerdir.
- Katılımcılar tarafından en az cevaplar okuma (4 katılımcı) ve yazma (5 katılımcı) becerileri hakkında gelmiştir.

Tablo 4.4 Restoran ve Bar Bölümlerinde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Görüşleri

	Konuşma	**Dinleme**	**Okuma**	**Yazma**		**Konuşma**	**Dinleme**	**Okuma**	**Yazma**
Restoran bölümü	K1	K1	-		**Bar bölümü**	K1	K1	-	-
	K2	-	-	-		-	-	-	K2
	K3	K3	-	-		-	K3	-	K3
	K4	K4		K4		K4	K4	-	-
	K5	K5	-	-		K5	K5	-	-
	K6	K6	-	K6		K6	K6	-	-
	K7	K7	-	-		K7	K7	-	-
	K8	K8	-	-		-	K8	K8	-
	K9	-	-	-		K9	-	-	-
	K10	-	-	-		K10	-	-	-
	K11	-	-	-		K11	-	-	K11
	K12	K12	K12	-		K12	K12	K12	-
	K13	K13	-	-		K13	K13	-	-
	K14	K14	-	-		K14	K14	-	-
	K15	K15	-	-		K15	K15	-	-
	K16	K16	-	-		K16	K16	-	-
	K17	K17	K17	K17		K17	K17	K17	K17
	K18	K18	K18	K18		K18	K18	-	-
	K19	K19	K19	K19		K19	K19	K19	K19
	K20	K20	-	-		K20	K20	-	-
	K21	K21	-	-		K21	K21	-	-
	K22	K22	-	-		K22	K22	-	-
	K23	K23	-	-		K23	K23	-	-
	K24	K24	-	-		K24	K24	-	-

Katılımcıların dördü (K2, K9, K10, K11) restoran bölümünde çalışanların konuşma yabancı dil becerilerin yanı sıra anlama becerisinin gerekli olduğunu dile getirmişlerdir.

Restoran bölümünde verilen hizmetlere ilişkin katılımcılardan çeşitli cevaplar gelmiştir:

K3 kodlu katılımcı: *"Restoran bölümünde çalışanların restoran tüm bölümleri, hijyen alacarte restoranlar ve büfelerde sunulan yiyecek ve içecek hakkında yeterli bilgi sahibi olmak için"* konuşma ve dinleme becerileri iyi seviyede olmalıdır;

K9 kodlu katılımcı, *"Doğru sipariş alımı ve doğru iletişimi"* aktarmak için çalışanların konuşma ve anlama becerileri geliştirilmesi gerekmektedir.

K13 kodlu katılımcı: Misafirlerin *"Taleplerini sorunsuz karşılaması için çalışanların dinleme ve konuşma becerilerinin iyi olması beklenmektedir";*

K24 kodlu katılımcı: *"Kahvaltı, öğle yemeği, akşam yemeği kaçta başlar, kaçta biter, kahvaltı açık büfe mi?" gibi sorulara cevap verilebilmesi için çalışanların konuşma ve dinleme becerilerinin iyi olması istenilmektedir".* Üstelik, misafirler "*Yemek isimlerinin yabancı dilde bilinmesini isteyebilir".*

Bar Bölümünde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemi Hakkında Katılımcı Görüşlerinin Değerlendirilmesi

Bar bölümü ile ilgili katılımcıların cevaplarına bakıldığında, katılımcıların çoğu (15 katılımcı) bar bölümünde çalışanların sadece konuşma ve dinleme becerilerinin geliştirilmesi gerektiğini vurgulamışlardır. Neredeyse aynı cevaplar katılımcılar tarafından restoran bölümü için de verildiği anlaşılmaktadır.

Katılımcıların ikisi (K17 ve K19) çalışanların tüm dört dil becerilerinin geliştirilmesi gerekli olduğunu düşünmektedirler.

Sadece bir katılımcı (K2) bar bölümünde çalışanların sadece yazma becerisinin geliştirilmesini gerektiğini söylemiştir.

İki katılımcı (K9 ve K10) bar çalışanların sadece konuşma becerisini iyi seviyede olması gerektiğini dile getirmişken, diğer katılımcı (K8) bar çalışanların sadece dinleme ve okuma becerilerinin geliştirilmesine önem verilmesi yönünde düşünceye sahiptir.

Bar bölümünde verilen hizmetler konusunda katılımcılardan şöyle cevaplar gelmiştir: K3 kodlu katılımcı*:* "*Bar bölümünde de yine içeceklerin doğru tekniklerle hazırlanması ve süreçlerin misafirlere anlatımı için gerekli konuşma, dinleme ve yazma sorasıyla yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi önemlidir";*

K24 kodlu katılımcı*: "Barın kapanış ve açılış saati, alkollü ve alkolsüz içeceklerin isimleri yabancı dilde"* aktarmak için çalışanların konuşma ve dinleme becerilerinin geliştirilmesi gerekmektedir.

K6 kodlu katılımcı *"Barda sipariş alırken"* çalışanların konuşma ve dinleme becerilerinin iyi seviyede olması beklendiğini söylemiştir.

K11, K2, K9 ve K10 katılımcılar bar çalışanların yabancı dilde anlama becerisinin iyi olmasının beklendiğini vurgulamışlardır.

Mutfak Bölümünde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemi Hakkında Katılımcı Görüşlerinin Değerlendirilmesi

Tablo 4.5'teki verilere bakıldığında, mutfak ile ilgili katılımcıların yanıtları şu şekildedir:

- Katılımcıların çoğu (19 katılımcı) mutfak bölümünde çalışanların konuşma becerisinin geliştirilmesi gerektiği vurgulamışlardır.
- Katılımcıların dokuzu çalışanların sadece dinleme ve konuşma becerilerine önem verildiğini söylemişlerdir. K3 kodlu katılımcı konuya ilişkin şöyle

söyledi: *"Mutfak çalışanların sırasıyla konuşma ve dinleme becerilerinin geliştirilmesine önem verilmelidir"*.

- K2, K7, K9, K10, K11 ve K16 katılımcıları çalışanların sadece konuşma becerisinin iyi seviyede olmasının beklendiğini dile getirmişlerdir.
- Katılımcıların beşi yazma becerinin faydalı olabileceği ifade ederken, K17 katılımcı mutfak çalışanların yazma becerinin nadir kullandığı söylemiştir.
- K23 ve K24 katılımcıları mutfak çalışanların sadece okuma ve yazma becerilerin geliştirilmesi konusunda hem fikirlerdir.

Tablo 4.5 Mutfak ve Banket Bölümlerinde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Yanıtları

	Konuşma	**Dinleme**	**Okuma**	**Yazma**		**Konuşma**	**Dinleme**	**Okuma**	**Yazma**
Mutfak	K1	K1	-		**Banket bölümü**	K1	K1	-	-
	K2	-	-	-		K2	-	-	
	K3	K3	-	-		K3	K3	K3	K3
	-	-	-	-		K4	K4	-	-
	K5	K5	-	-		K5	K5	-	-
	K6	K6	-	K6		K6	K6	-	-
	K7	-	-	-		K7	K7	-	-
	K8	K8	-	-		-	-	-	-
	K9	-	-	-		K9	-	-	-
	K10	-	-	-		K10	-	-	-
	K11	-	-	-		K11	-	-	K11
	K12	K12	K12	K12		K12	K12	-	-
	-	-	-	-		-	-	-	-
	K14	K14	-	-		K14	K14	-	-
	K15	K15	-	-		K15	K15	-	-
	K16	-	-	-		K16	K16	-	-
	K17	K17	K17	Nadir		K17	K17	K17	Nadir
	-	-	-	-		-	-	-	-
	K19	K19	K19	K19		K19	K19	K19	K19
	K20	K20	-	-		K20	K20	-	-
	K21	K21	-	-		K21	K21	-	-
	K22	K22	-	-		K22	K22	-	-
	-	-	K23	K23		K23	K23	-	-
	-	-	K24	K24		K24	K24	-	-

Üç katılımcı mutfak çalışanların, yabancı dil becerisinin geliştirilmesi konusunda gerekli olmadığını öne sürmüşlerdir. K13 kodlu katılımcı: *"Mutfak bölümü genelde Food and Beverage gittiği için yabancı dil şart aranmaz"*.

Mutfak personelin eğitim almaları ve anlama becerisine sahip olmaları hakkında K9, K10 ve K11 katılımcılarından cevap gelmiştir: K11 kodlu katılımcı: *"Misafir ile iletişim kurabilecek kadar ve ne istediğini anlayıp cevap verebilecek kadar eğitim*

alması şarttır"; K10 kodlu katılımcı: *"Mutfak bölümünde çalışan personelin anlama becerilerini geliştirilmelidir";* K9 kodlu katılımcı: *"Servis departmanı ile doğru orantıda hızlı seri ve temiz sunum" konusunda çalışanların konuşma dil becerilerinin geliştirilmesi gerekmektedir.*

Mutfak bölümünde oluşabilecek durumlar hakkında K24 kodlu katılımcının düşünceleri: *"Yabancı aşçılarla iş birliği içerisinde çalışma ihtimaline karşın, yiyecek-içecek veya mutfak araç-gereç anlamlarının bilinmesi beklenmektedir".*

Banket Bölümünde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemi Hakkında Katılımcı Görüşlerinin Değerlendirilmesi

Banket bölümü personelinden istenilen yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi konusunda katılımcıların cevapları aşağıdaki gibidir:

- Katılımcıların yirmi biri banket bölümünde çalışanların konuşma becerisinin geliştirilmesi gerektiğini vurgularken, katılımcıların on dördü ise hem konuşma hem de dinleme becerilerinin önemli olduğunu söylemişlerdir.
- K3 ve K19 kodlu katılımcılar banket bölümünde çalışanlar tarafından tüm dört becerinin geliştirilmesinin gerektiğini dile getirmişlerdir.
- K13 kodlu katılımcı: *"Bar bölümünde mutfak bölümünde olduğu gibi genelde Food and Beverage gittiği için yabancı dil şartı aranmaz".*
- K17 kodlu katılımcı banket çalışanlarının yazma becerilerinin nadir kullandığını söylemiştir.

Banket bölümünde çalışanlar için yabancı dil eğitiminin gerekliliği hakkında K11 kodlu katılımcının fikri şöyledir: *"Konu ile ilgili gerekli bilgiye sahip olabilecek yabancı dil eğitim verilmelidir".* Bu katılımcı banket bölümünde çalışanların konuşma ve anlama becerilerinin iyi düzeyde olmaları istenilmektedir.

K24 kodlu katılımcı banket bölümünde çalışanların rastlayabilecekleri durumlar hakkında düşüncelerini aktardı: *"Çalışandan banket organizasyonu, ziyafet, düğün gibi düzenlemelere dair istekleri, talep ve şikayetleri yabancı dilde bilinmesi istenir".*

Oda Servisi Bölümünde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemi Hakkında Katılımcı Görüşlerinin Değerlendirilmesi

Tablo 4.6'daki bulgulara bakıldığında, oda servisine ilişkin katılımcıların yanıtları şu şekildedir:

- 12 katılımcı oda servisi bölümünde çalışanların sadece konuşma ve dinleme becerinin geliştirilmesi gerektiğini vurgulamışlardır.
- Altı katılımcı oda servisi bölümünde çalışanların okuma becerisine önem vermelerin gerektiği yönde cevap verirken, katılımcıların dördü çalışanların yazma becerisinin geliştirilmesi gerektiği fikrindelerdir. K17 ve K19 katılımcıları oda servisinde çalışanların yazma becerisine gerek olmadığını öne sürmüşlerdir.
- 3 katılımcı (K3, K8 ve K12) oda servisi çalışanların tüm dört yabancı dil becerilerinin geliştirilmeleri konusunda yanıt vermişlerdir.

Tablo 4.6 Oda Servisi Bölümünde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Cevapları

	Konuşma	**Dinleme**	**Okuma**	**Yazma**
Oda servisi bölümü	K1	K1	-	
	-	-	-	-
	K3	K3	K3	K3
	K4	-	-	-
	K5	K5	-	-
	K6	K6	-	-
	K7	K7	-	-
	K8	K8	K8	K8
	K9	-	-	-
	-	-	-	-
	K11	K11	-	K11
	K12	K12	K12	K12
	K13	K13	K13	-
	K14	K14	-	-
	K15	K15	-	-
	K16	K16	-	-
	K17	K17	K17	Gerek yok
	-	K18	-	-
	K19	K19	K19	Gerek yok
	K20	K20	-	-
	K21	K21	-	-
	K22	K22	-	-
	K23	K23	-	-
	K24	K24	-	-

K2 kodlu katılımcı oda servisi bölümünün çalışanların anlama ve cevap verme gibi becerilerin önemli olduğu savunurken, K10 kodlu katılımcıdan *"Oda servisi bölümünde anlama becerilerine önem verilmelidir"* cevap gelmiştir.

Oda servisi bölümünde gerçekleşebilecek işlemlerle ilgili eğitimler ve durumlara ilişkin katılımcılardan cevaplar gelmiştir:

K9 kodlu katılımcının düşüncesine göre *"Doğru sipariş alımı ve doğru iletişim"* için oda servisinde çalışanların konuşma becerilerinin iyi olması beklenmektedir.

K11 kodlu katılımcı*: "Telefonla sipariş alma, yazma, dinleme ve konuşma konusunda çalışanlar eğitilmelidir";*

K13 kodlu katılımcı*: "Oda ile ilgili temel bilgi ve kavramları bilmek ve anlaşabilecek seviyede olması gerekir";*

K24 kodlu katılımcı*: "Yeme-içme alanına ilişkin söz kalıpları bilmesi beklenir"*.

4.6.3 Diğer Departmanlarda Çalışanların Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerileri

Katılımcılara diğer departmanlarda çalışanların, hangi yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi gerektiği hakkında soru sorulmuştur. Özellikle katılımcılardan Spa, Animasyon, Satış ve Pazarlama, Kat hizmetleri ve güvenlik bölümlerine ilişkin görüşler alınmıştır.

Katılımcıların görüşleri Tablo 4.7, Tablo 4.8 ve Tablo 4.9'da verilmiştir.

Spa ve animasyon bölümleri için elde edilen bulgular Tablo 4.7'de sunulmuştur.

Satış ve pazarlama bölümü ile ilgili katılımcıların görüşleri Tablo 4.8'de aktarılmıştır.

Kat hizmetleri ve güvenlik bölümlerine ilişkin veriler Tablo 4.9'da verilmiştir.

SPA Bölümünde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemi Hakkında Katılımcı Görüşlerinin Değerlendirilmesi

Katılımcıların SPA bölümü hakkında verdikleri görüşlerine göre:

- Konuşma becerisine tüm katılımcı tarafından değinilmiştir.
- Katılımcıların on biri, SPA bölümünde çalışanlarının sadece konuşma ve dinleme becerilerinin geliştirilmesine yön verilmesini söylerken, dört katılımcı ise (K2, K9, K10, K11) SPA bölümünde çalışanların yalnız konuşma becerilerinin geliştirilmesi yönünde odaklanılmasını dile getirmişleridir.
- Yedi katılımcı (K3, K6, K13, K14, K16, K17, K19) SPA bölümünde çalışanların tüm dört dil becerilerinin iyi seviyede olmalarını beklemektedir.

Tablo 4.7 SPA ve Animasyon Bölümlerinde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Cevapları

	Konuşma	**Dinleme**	**Okuma**	**Yazma**		**Konuşma**	**Dinleme**	**Okuma**	**Yazma**
SPA bölümü	K1	K1	-		**Animasyon bölümü**	K1	K1	-	
	K2	-	-	-		K2	-	-	-
	K3	K3	K3	K3		K3	K3	K3	K3
	K4	K4	-	-		K4	-	-	-
	K5	K5	K5	-		K5	K5	K5	K5
	K6	K6	K6	K6		K6	K6	-	-
	K7	K7	-	-		K7	K7	-	-
	K8	K8	-	-		K8	K8	K8	-
	K9	-	-	-		K9	K9	K9	K9
	K10	-	-	-		K10	-	-	K10
	K11	-	-	-		K11	K11	K11	K11
	K12	K12	K12	-		K12	K12	K12	K12
	K13	K13	K13	K13		K13	K13	K13	K13
	K14	K14	K14	K14		K14	K14	-	-
	K15	K15	-	-		K15	-	-	-
	K16	K16	K16	K16		K16	K16	-	-
	K17	K17	K17	K17		K17	K17	K17	Nadir
	K18	K18	-	-		K18	K18	-	-
	K19	K19	K19	K19		K19	K19	K19	Yok
	K20	K20	-	-		K20	K20	-	-
	K21	K21	-	-		K21	K21	-	-
	K22	K22	-	-		K22	K22	-	-
	K23	K23	-	-		K23	K23	-	-
	K24	K24	-	-		K24	K24	-	-

K3 kodlu katılımcının görüşüne göre "*Spa bölümünde genel alanlar, sunulan hizmetler (terapiler, pealing, masaj…. Vs) ve hijyen kuralları konularda yabancı dil*

becerilerinin geliştirilmesi gerekmektedir. Özellikle konuşma, dinleme, yazma ve okuma sırası önemlidir".

Diğer bir K13 kodlu katılımcı *"Çok iyi düzeyde tıbbı ve genel dil bilgisinin tam olması"* gerektiğini dile getirmiştir.

K9 ve K24 kodlu katılımcıların SPA bölümündeki hizmetler hakkında fikirleri bu yöndedir*:* K9 kodlu katılımcı: *"Masöz ve masörlerde masaj eğitimi verilmeli ve doğru iletişim"* adına çalışanların konuşma becerilerinin geliştirilmesi gereklidir*;* K24 kodlu katılımcı: *"Masaja dair kalıplar ve terimlerin bilinmesi beklenmektedir".*

Konuşma becerinin önemli olduğunu vurgulayan K11 kodlu katılımcı oldu: *"Spa bölümünde çalışan personel misafirlerle bire bir konuşabilmek için gerekli eğitimler almalı".*

Animasyon Bölümünde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemi Hakkında Katılımcı Görüşlerinin Değerlendirilmesi

Tablo 4.7'deki verilere bakıldığında, katılımcıların cevapları şu şekilde değerlendirebiliriz:

- Konuşma becerisine tüm katılımcı tarafından değinilmiştir.
- Altı katılımcı (K3, K5, K9, K11, K12, K13), animasyon bölümünde çalışanlar tarafından tüm dört dil becerilerinin iyi olmasının beklendiğini söylemişlerdir.
- Katılımcıların onu (K1, K6, K7, K14, K16, K18, K20-K24), çalışanların sadece konuşma ve dinleme dil becerilerinin geliştirilmesinin gerekli olduğu dile getirmişlerdir.
- K17 kodlu katılımcı, yazma becerisinin çok nadir kullandığını söylerken, K19 kodlu katılımcının görüşlerine göre, yazma becerisinin hiç gerek duyulmadığı ortaya çıkmıştır.

Spa bölümünde çalışanlar tarafından geliştirilmesi gerek dil becerilerine ilişkin katılımcıların görüşleri aşağıda sıralanmıştır.

K3 kodlu katılımcı: *"Animasyon bölümünde genel alanlar hakkında bilgi, animasyon etkinlikleri (dans, spor, Showlar, yarışmalar, çocuk kulübü…vs) konularında konuşma, dinleme, okuma ve yazma dil becerilerinin geliştirilmesi ve bu konuda eğitim çalışmaları önemlidir".*

K6 kodlu katılımcı: *"Tanıtım ve satış için*" tüm dört dil becerilerinin geliştirilmesi gerekmektedir.

K13 kodlu katılımcı*: "İyi düzeyde yabancı dil ile eğlence modu yükseltilebilir".*

K24 kodlu katılımcının düşünceleri şöyle: *"Eğlenceye dair kellime ve kalıpları bilinmesi istenmektedir".*

Satış ve Pazarlama Bölümünde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemi Hakkında Katılımcıların Görüşlerinin Değerlendirilmesi

Tablo 4.8 Satış-Pazarlama Bölümünde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Görüşleri

	Konuşma	**Dinleme**	**Okuma**	**Yazma**
Satış ve pazarlama bölümü	K1	K1	K1	K1
	K2	K2	K2	K2
	K3	K3	K3	K3
	K4	K4	K4	K4
	K5	K5	K5	-
	K6	K6	K6	K6
	K7	K7	-	K7
	K8	K8	K8	K8
	K9	K9	K9	K9
	-	-	-	-
	K11	K11	K11	K11
	K12	K12	K12	K12
	K13	K13	K13	K13
	K14	K14	K14	K14
	K15	K15	K15	K15
	K16	K16	K16	K16
	K17	K17	K17	K17
	K18	K18	K18	-
	K19	K19	K19	K19
	K20	K20	K20	K20
	K21	K21	-	K21
	K22	K22	-	K22
	K23	K23	K23	K23
	K24	K24	K24	K24

Tablo 4.8'deki bulguları incelendiğinde, katılımcıların konuya ilişkin verdikleri cevaplar aşağıda aktarılmış ve yorumlanmıştır.

- On sekiz katılımcı (K1-K4, K6, K8, K9, K11-K17, K19, K20, K23 ve K24), çalışanların tüm dört dil becerilerinin geliştirilmesinin gerekli olduğunu dile getirmişlerdir.
- Üç katılımcı (K5, K10 ve K18) tarafından, yazma dil becerisinin satış ve pazarlama bölümünde gerekli olmadığını söylemiştir.
- Satış ve pazarlama bölümünde çalışanların okuma becerisinin geliştirilmesinde önem görmediklerini ifade eden K7, K10, K21ve K22 kodlu katılımcılardır.

Katılımcıların satış ve pazarlama bölümüne ilişkin yorumları şu şekildedir:

K10 kodlu katılımcı, satış ve pazarlama bölümünde çalışanların anlama becerisinin iyi olmasının beklendiğini söylemiştir.

K3 kodlu katılımcı: *"Satış ve pazarlama bölümünde misafirlere sunulan tüm hizmet ve genel alanlar, odalar, çevre ve bölgesel bilgiler konularında konuşma, yazma, okuma ve yazma eğitim çalışmaları önemlidir".*

K8 kodlu katılımcının düşüncesi şöyledir: *"Zorunlu dil istenmiyor. Yurtdışı satış ve pazarlamada ise okuma, yazma, dinleme ve konuşma alanında iyi bir dil gerektiriyor".*

K9 kodlu katılımcıya göre *"Oteli doğru tanıtımı ve satışı doğru koordine etmek"* için çalışanlar tarafından konuşma, dinleme, okuma ve yazma dil becerilerinin iyi kullanmaları istenilmektedir.

K13 kodlu katılımcı: *"Sunum ve pazarlama aşamasında müşteri pazarına göre çalışanların yabancı dil seviyesinin profesyonel düzeyde olması gerekmektedir".*

K24 kodlu katılımcı: *"Satış ve pazarlamaya dair kalıp ifadeler (Fiyat sorma ve söyleme) bilinmesi beklemektedir. Ayrıca satışa sunduğu ürün ve hizmet özelliklerin bilinmesi de beklenmektedir".*

Kat Hizmetleri ve Güvenlik Bölümlerinde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemi Hakkında Katılımcıların Görüşlerinin Değerlendirilmesi

Tablo 4.9 Kat Hizmetleri ve Güvenlik Bölümlerinde Çalışanlar Tarafından Geliştirilmesi Gereken Yabancı Dil Becerilerinin Önemine İlişkin Katılımcıların Görüşleri

	Konuşma	**Dinleme**	**Okuma**	**Yazma**		**Konuşma**	**Dinleme**	**Okuma**	**Yazma**
Kat hizmetleri bölümü	K1	K1	-	-	**Güvenlik bölümü**	K1	K1	-	
	-	-	-	-		-	-	-	-
	K3	K3	-	-		K3	K3	K3	K3
	K4	K4	-	-		K4	K4	-	-
	K5	K5	-	-		K5	K5	-	-
	K6	K6	-	-		K6	K6	-	-
	K7	K7	-	-		-	-	-	-
	K8	K8	-	-		K8	K8	-	K8
	K9	K9	-	-		K9	K9	-	-
	K10	-	-	-		K10	-	-	-
	K11	K11	-	-		K11	K11	-	-
	K12	K12	K12	K12		K12	K12	K12	K12
	K13	K13	K13	-		-	-	-	-
	K14	K14	-	-		K14	-	-	-
	-	-	-	-		K15	K15	-	-
	K16	K16	-	-		K16	K16	-	-
	K17	K17	K17	-		K17	K17	-	-
	-	-	-	-		-	-	-	-
	K19	K19	K19	K19		K19	K19	K19	Yok
	K20	-	-	-		-	-	-	-
	K21	K21	-	-		K21	K21	-	-
	K22	K22	-	-		K22	K22	-	-
	K23	K23	-	-		K23	K23	-	-
	K24	K24	-	-		K24	K24	-	-

Tablo 4.9'daki verilerine bakıldığında, katılımcıların kat hizmetleri bölümü hakkında verdikleri görüşler aşağıdaki gibidir:

- Katılımcıların on beşi, kat hizmetleri bölümünde çalışanlarının sadece konuşma ve dinleme becerilerinin geliştirilmesine yön verilmesini söylemişlerdir. İki katılımcı ise (K13 ve K17) kat hizmetleri bölümünde çalışanların konuşma, dinleme ve yazma becerilerinin geliştirilmesinin önemli olduğunu dile getirmişlerdir.
- Sadece iki katılımcı (K12 ve K19) kat hizmetleri bölümünde çalışanların tüm dört dil becerilerinin iyi seviyede olmalarını beklemektedir.

- Katılımcıların ikisi (K15 ve K18), çalışanların hiçbir yabancı dil becerisinin sahip olmalarının gerekli olmadığını söylemiştir.

Kat hizmetleri bölümü hakkında katılımcıların görüşlerine aşağıda yer verilmiştir:

K2 ve K10 kodlu katılımcılar, kat hizmetleri bölümünde çalışanların anlama becerisinin iyi olmasını beklendiğini söylemişlerdir.

K3 kodlu katılımcı: *"Kat hizmetleri bölümünde, odalar, temizlik periyotları, kimyasal temizlik ürünleri terimleri, alerjen ürünler vs konularda eğitim çalışmaları sürdürmeli. Konuşma ve dinleme yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi önemlidir".*

K9 kodlu katılımcına göre *"Kontrollü temizlik ve hijyen konusunda eğitimler verilmelidir"* ve çalışanlar tarafından konuşma ve dinleme becerilerinin iyi kullanmaları istenilmektedir.

K13 kodlu katılımcının görüşlerine göre *"Oda ve temizlik ile ilgili temel bilgi ve kavramları bilmek ve anlaşabilecek seviyede olması için çalışanların konuşma, anlama ve dinleme"* dil becerilerinin geliştirilmesi konusunda önem taşımaktadır.

K24 kodlu katılımcı: *"Kendi alanına dair söz kalıplarının bilinmesi beklenir.* "*Lütfen odayı temizleyin", "Sabun, şampuan yok" gibi".*

Güvenlik Bölümü Hakkında Katılımcıların Verdikleri Görüşler

Tablo 4.9'daki bulgulara bakıldığında, katılımcıların güvenlik bölümü hakkında verdikleri cevaplar aşağıda yorumlanmıştır:

- Katılımcıların on üçü, güvenlik bölümünde çalışanlarının sadece konuşma ve dinleme becerilerinin geliştirilmesinin gerekli olduğunu söylemişlerdir.
- K10 ve K14 kodlu katılımcılar, güvenlik bölümünde çalışanların sadece konuşma becerilerinin geliştirilmesinin önemli olduğu dile getirmiştir.
- Sadece iki katılımcı (K3 ve K12) güvenlik bölümünde çalışanların tüm dört dil becerilerinin iyi seviyede olmalarını beklemektedir.

- Katılımcıların beşi (K2, K7, K13, K18 ve K20), güvenlik bölümünde çalışanların hiçbir yabancı dil becerisinin sahip olmalarının gerekli olmadığını söylemişlerdir.
- En az sayıda cevaplar, güvenlik bölümünde çalışanların okuma ve yazma dil becerilerinin geliştirilmesi ile ilgili gelmiştir.

Güvenlik bölümüne ilişkin katılımcıların görüşleri aşağıda verilmiştir:

K2 ve K10 kodlu katılımcılar, güvenlik bölümünde çalışanların anlama becerisinin iyi olmasının beklendiğini söylemişlerdir.

K3 kodlu katılımcı: *"Güvenlik bölümünde ulusal ve uluslararası hukuk, genel kurallar, işletmenin güvenlik önlemleri, talimatları ve prosedürleri, yangın, deprem,.vs talimatları giriş ve çıkışlarda uygulanan denetim kuralları konularında eğitim çalışmaları sürdürmelidir. Çalışanların konuşma, dinleme, okuma ve yazma dil becerilerinin geliştirilmesi önemlidir".*

K9 kodlu katılımcıya göre *"Tesis içindeki güvenliği hem personel hem misafir açısından kontrolü doğru"* yapılabilmesi için çalışanlar tarafından konuşma ve dinleme becerilerinin iyi kullanmaları istenilmektedir.

K13 kodlu katılımcı: *"Güvenlik departmanı bodyguardlar dışında yabancı dile ihtiyaç duymuyor".*

K24 kodlu katılımcı: *"Otel personelin ve misafirlerin güvenliğinden sorumlu olan güvenlik olası hırsızlık, yangın gibi olumsuz durumlarda şikayetler ve talepleri anlayabilecek ve cevap verebilecek durumda olması beklenmektedir"*.

4.6.4 Çalışma Konusu ile İlgili Katılımcıların Görüşleri ve Önerileri

Çalışmaya katılan katılımcılara konu ile ilgili genel görüşleri ve önerileri sorulmuştur.

K13 kodlu katılımcının düşüncesine göre, çalışanların konaklama işletmelerinde *"Genel ve her departman için genel geçer aynı doğruları ve aynı gereksinimleri vardır"*.

Konaklama işletmelerinin önemli bir parçası olan misafirler hakkında K11 katılımcısı kendi düşüncelerini şöyle aktarmıştır: *"Misafir memnuniyetini sağlamak için gerekli bilgi ve yabancı dil eğitimi personele sağlanması hakkında geliştirme yapılması sağlamalıdır"*.

K3 kodlu katılımcı, yabancı dil kurslarına giden çalışanların istediği kadar yeterli mesleki yabancı dil eğitimi alamadıklarını dile getirmiştir: *"Konaklama işletmelerinde çalışan, iş görenlerin ikamet bölgelerinde mesleki yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi için katılım sağlayabilecekleri [Mesleki uzmanlarla desteklenmiş] yabancı dil kursların ücretsiz olarak ya da cüzi ücretlerle ulaşılabilir hale getirilmesi faydalı olacağına inanıyorum. Bu bağlamda birçok yabancı dil kursları mevcut olsa da genel yabancı dil bilgisi eğitimi verdikleri için amacına ulaşamadığını üzülerek tespit etmiş bulunuyorum"*.

K7 kodlu katılımcı, *"Araştırma Antalya bölgesi tatil köyleri için uygun"* olduğunu vurgulamıştır.

K24 kodlu katılımcı, turizm alanında mesleki yabancı dil eğitiminin çok büyük önem taşıdığını söyledi: *"Turizm de yabacı dil olmaza olmazımız olduğu için pratik anlamında çalışanlara her fırsatta eğitimler verilmelidir"*.

K24 kodlu katılımcının konu ile ilgili düşünceleri K10 ve K22 kodlu katılımcının düşünceleri ile benzerlik göstermektedir.

K10 kodlu katılımcı: *"Konaklama işletmelerinde dil her zaman kişiyi bir adım öne geçirir"*.

K22 kodlu katılımcı: *"Yabancı dil eğitimi (özellikle konuşma becerisi) mesleğe başlamadan önce ön koşul olarak aranmalıdır".*

Katılımcıların görüşleri incelendiğinde, konaklama işletmelerinde çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesine büyük önem verilmesi gerektiği anlaşılmaktadır.

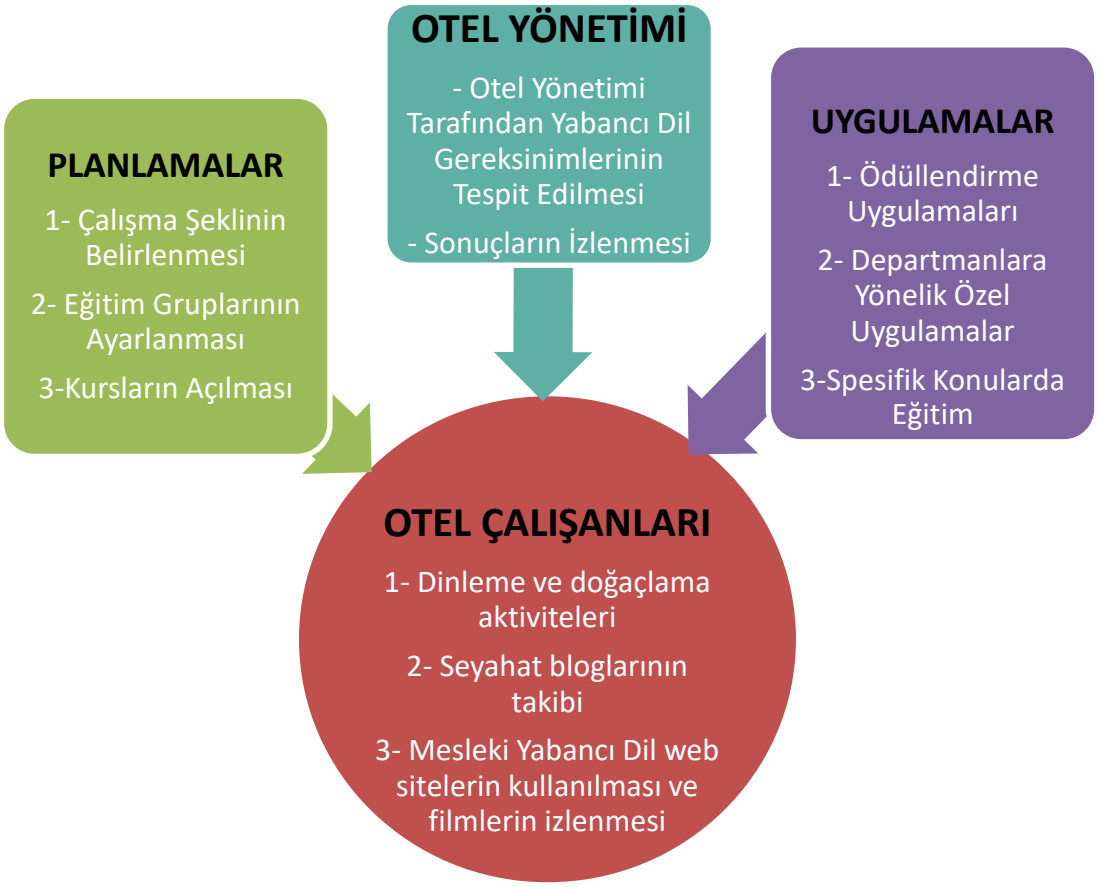
4.7 Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Yabancı Dil Becerilerinin Geliştirilmesine Yönelik Model Önerisi

Çalışmaya katılan katılımcıların görüşlerinden yola çıkarak, konaklama işletmelerinde çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesine yönelik bir model oluşturulmuştur.

Modeli sunmadan önce, en önemli unsurdan bahsetmek gerekmektedir. Otel çalışanları ve misafirler arasında iletişim, otelin başarısı için kritik rol oynamaktadır. Çalışanların sergilediği etkili iletişim tarzı misafir memnuniyetine yol açmaktadır. Bu nedenle, otel yönetimi tarafından çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi için yapacağı yatırım, yabancı misafirlerin büyük akışı ve otel karı şeklinde otele geri dönecektir.

4.7.1 Önerilen Model

Şekil 4.10' da sunulan modele göre, otel yönetimi tarafından çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi için bir yöntem seçilmesi gerekmektedir. Otel yönetimi tarafından her bölümün yabancı dil gereksinimlerinin tespiti yapıldıktan sonra, yabancı dil kursu düzenlenmelidir. Ancak kurs içerisinde her departmanın bölümü için farklı taktikler uygulanabilir. Eğitmenler, yabancı dil becerileri yüksek olan konusunda uzman veya tecrübeli çalışanlar arasından seçilmelidir. Eğitimler, ana dili İngilizce, Almanca, Rusça ve diğer diller olan personel tarafından verilebilir. Eğitim süreci otelde yapılmalıdır, çünkü çalışanların sorumluluklarıyla doğrudan ilgili görevleri nasıl yerine getireceklerini öğrenmeleri için fırsat sunacaktır.



Şekil 4.10 Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Yabancı Dil Becerilerinin Geliştirilmesine Yönelik Model Önerisi

Yabancı dil kursunun içeriği tasarlanmalıdır. En etkili çalışma şekli, mini gruplar, bölüme göre gruplar (örneğin, sadece satış ve pazarlama bölümlerinde çalışanlar için), çevrimiçi ve çevrimdışı gerçekleşen konuşma kulüpleri gibi aktiviteleri düzenleyerek yapılabilmektedir.

Tüm departmanlarda çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi için şu taktikler uygulanabilmektedir:

- **Dinleme aktivitelerin yapılması:** Otel İngilizcesi çoğunlukla konuşmaya ve anlamaya dayandığı için, personelin ne duyduğunu anlaması önemlidir. Bu nedenle otel ile ilgili her türlü dinleme aktivitesi yapılmalıdır.

- **Doğaçlama yapılması:** Çalışanlar konu ile ilgili (örneğin, misafir karşılama) diyalogları kurarak, ezber olmadan hem konuşma, dinleme ve anlama becerilerini geliştirebileceklerdir. Konaklama işletmelerinde çalışan yabancı personel eğitimlere dahil edilebilir.
- **Mesleki İngilizce web sitelerin kullanılması:** Çalışanların hem konuşma hem de dinleme becerilerinin geliştirilmesinde faydalı olabileceklerdir. Bu tür siteler videolar içermekle birlikte, transkriptleri ve okuma metinlerini de içermektedir.
- **Seyahat blogların takip edilmesi:** Kişisel seyahat bloglarını okumak çalışanlara konaklama işletmelerine ilişkin İngilizce kelimeleri öğrenme fırsatı sağlayacaktır.
- **Çalışanlara oteller ile ilgili filmlerin izlettirilmesi:** Çalışanlara filmlerin belli izlettirilerek ödev verilebilir ve quizler uygulanabilir.
- **Ön büro departmanında en yaygın kullanılan İngilizce, Almanca ve Rusça kalıp cümleleri içeren not kağıtları bulundurulması.**
- **Satış ve pazarlama bölümü çalışanlarının çeşitli eğitimlere ve uluslararası turizm fuarlarına gönderilmesi:** Çalışanlar hem mesleki açıdan tecrübe edinecekler hem de yabancı dil becerilerini geliştirmiş olacaklardır.
- Departmanlarda İngilizce, Rusça veya Almanca günleri yapılarak, çalışanlar arasında sadece yabancı dil konuşmaları sağlanabilir.
- **Yiyecek-içecek departmanında çalışanlara spesifik konularda yabancı dil eğitimi verilmesi:** Özellikle, içecek-yiyecek malzemelerinin, araç-gereçlerin yabancı adları ve talimatlarını içeren broşürler dağıtılmalıdır.
- Kat hizmetleri bölümünde çalışanlarına kullanılan malzemelerinin yabancı dilde eş anlamlarını içeren kitapçık şeklinde yardımcı kaynak verilebilir.
- Her bölüm için yabancı uzmanlar davet edilebilir. Turizm alanında uzmanlar tarafından doğal ortamında verilen seminerler çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesinde katkı sağlayabilecektir.

Çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi için otel yönetimi tarafından teşvik edici programların sunulması gerekmektedir. Yabancı dil eğitimi verildiğinde en önemli unsurlarından bir tanesi çalışanların devamlığının sağlanmasıdır. Ayrıca, yönetim tarafından öğrenme sürecini sıkı bir şekilde izlenmelidir.

Yabancı dil eğitimini başarıyla bitiren çalışanlara veya yabancı dil becerileri yüksek olan çalışanlara verilecek ödüllendirme uygulamaları aşağıdaki şekilde sunulabilir:

- Kurum içi veya kamu yabancı dil sınavında başarılı olanlara maaşa ek ödeme yapılması,
- Kurum içi yabancı dil sınavında başarılı olanlara işyerinde yükselme fırsatı verilmesi,
- Yabancı dil sınavın her 6 ayda bir yapılması,
- Yabancı dil sınavında başarılı olan çalışanlara çeşitli teşvikler verilmesi: (ekstra izin hakkı, otel zincir ise diğer otellerde ücretsiz konaklama imkânı gibi)

4.7.2 Konaklama İşletmelerinde Departmanlarda Çalışanların Yabancı Dil Becerilerinin Geliştirilmesi İçin Gereken Konu Dağılımı

Katılımcılardan elde edilen verilere göre, departmanlardaki çalışanların belli işlemlerin yapılmasında yabancı dil bilmeleri istenmektedir. Departmanlara göre önemli işlemlerin dağılımı Tablo 4.10'da verilmiştir.

Tablo 4.10 Katılımcıların Görüşlerine Dayalı Olarak, Çalışanların Yabancı Dil Becerilerinin Geliştirilmesi İçin Gereken Otel Departmanındaki İşlemler

Konaklama işletme departmanı	**Bölüm**	**İşlem**
Ön büro departmanı	*Resepsiyon*	• *Misafir karşılanması* • *Kayıt oluşturulması* • *Oda rezervasyonu* • *Giriş-çıkış işlemleri* • *Telefonla her türlü işlemler* • *Otelde yapılan etkinlikler hakkından bilgi verilmesi*
	Misafir ilişkiler	• *Misafir şikâyetleri alma, takip etme* • *Sorunları çözme*
	Restoran	• *Misafire sunulan yiyecek-içecek hakkında bilgi verilmesi* • *Sipariş alımı* • *Restoran ile ilgili soru-cevap (kahvaltı, öğlen yemeği saat kaçta gibi)*

Yiyecek-içecek departmanı	*Bar*	• *Alkol-alkolsüz içecek hakkında bilgi verme* • *Sipariş alımı* • *Barın açılışı, kapanışı, içecek fiyatı sorma ve cevap verilmesi*
	Oda servisi	• *Servis edilme süreleri hakkında bilgi verilmesi* • *Telefonla sipariş alma*
	Banket	• *Yiyecek-içecek hakkında bilgi verilmesi* • *Sipariş alma, hazırlama* • *Organizasyon işlemleri* • *Servis hizmetleri*
Diğer departmanlar	*SPA*	• *Sunulan Spa hizmetler hakkında bilgi (masaj, peeling, sauna gibi)* • *Kullanılan tıbbı malzemeler hakkında bilgi verilmesi*
	Animasyon	• *Animasyon etkinlikler (dans, Show, spor müsabakalar gibi) hakkında bilgi verilmesi*
	Satış ve pazarlama	• *Otel tanıtımı ve sunumu* • *Otel hizmetlerin satışı* • *Sipariş alma* • *Çeşitli sözleşmelere ilişkin işlemler*
	Kat hizmetleri	• *Temizlik malzemeleri hakkında bilgi verilmesi* • *Temizlik çalışma saatleri hakkında bilgi verilmesi*

4.7.3 Konaklama İşletmelerinde Çalışanlar Tarafından Yabancı Dil Becerilerinin Geliştirilmesi İçin Örnek Diyaloglar.

Tablo 4.10'daki bulgulara bakıldığında, katılımcıların görüşlerine göre, konaklama işletmelerinde çalışanların en fazla şu bölümlerde İngilizce yabancı dil becerilinin geliştirilmesi gerekmektedir;

- Ön büro departmanında resepsiyon ve rezervasyon bölümü
- Yiyecek-içecek departmanında restoran bölümü
- Misafir ve halkla ilişkiler departmanı
- Satış ve pazarlama departmanı.

Bu nedenle, yukarıda bahsedilen bölümlerde gerçekleşebilecek işlemler ile ilgili İngilizcede birkaç örnek diyalog hazırlanmıştır.

Resepsiyon Bölümünde Oda Rezervasyonu İşlemine Yönelik İngilizce Dilinde Örnek Diyalog Aşağıda Verilmiştir.

Receptionist: Good afternoon! This is Northern Star Hotel. Martha is speaking. How may I help you?

Mr. Peterson: Hello, I would like to book a room, please.

Receptionist: Certainly sir. When for? (What date are you looking for?)

Mr. Peterson: I am planning to stay from the March the 7th

Receptionist: Ok, how many nights (days) are you planning to stay?

Mr. Peterson: Well, I think I will be staying for 7 days.

Receptionist: What kind of room would you like sir?

Mr. Peterson: I would like a double room, please.

Receptionist: Ok, please hold on, I will check and see what rooms are available. Alright, it seems that we have some available rooms.

Mr. Peterson: Great.

Receptionist: Would you prefer to have a room with a view of the ocean?

Mr. Peterson: Oh, that would be great. This is what I need right now.

Receptionist: Ok sir. We have a double room with a balcony on the 3rd floor with a really splendid ocean view.

Mr. Peterson: Fine. How much is the charge per night? (What's the rate for the room?).

Receptionist: Your double room is three hundred fifty euros per night including VAT.

Mr. Peterson: Is breakfast included in the price?

Receptionist: Continental breakfast is included in the price. You will have to pay extra for the dinner.

Mr. Peterson: That's fine.

Receptionist: Could I have you name please?

Mr. Peterson: My full name is Frank Peterson.

Receptionist: How do you spell your full name?

Mr. Peterson: F-R-A-N-K- P-E-T-E-R-S-O-N.

Receptionist: Thank you. And is there a phone number you can be contacted?

Mr. Peterson: Of course, my cell number is 020 3678 9810

Receptionist: Ok, let me make sure I got everything right: Mr. Peterson, double room from March 7th till March 14th. Is that correct?

Mr. Peterson: Yes, it is. What is the time for check-in?

Receptionist: Check-in can be done any time after 3:00 p.m. Now I'll need your credit card information to reserve the room for you. What type of card do you have?

Mr. Peterson: Visa. The number is 987654321.

Receptionist: What is the name of the cardholder?

Mr. Peterson: Frank Peterson.

Receptionist: What is the validity date?

Mr. Peterson: September the 1st, 2023.

Receptionist: Thank you. Let me give you your confirmation number. It´s: 7576385. If you have any other questions, please do not hesitate to call us.

Mr. Peterson: Thank you.

Receptionist: Thank you for choosing the Northern Star Hotel. We look forward to seeing you Mr. Peterson.

Mr. Peterson: Thank you so much. Good bye

Receptionist: Good bye. Have a pleasant day.

Yiyecek-İçecek Departmanında Restoran Bölümünde Sipariş Alma İşlemi ile İlgili İngilizce Dilinde Örnek Diyalog

This dialogue includes most of the basic questions you'll need to know when going to a restaurant alone.

Waitperson: Good afternoon. Can I take your order?

Christopher : Yes. What's today's special?

Waitperson: Roasted beef and rucola salad.

Christopher : That sounds delicious. I'll have that.

Waitperson: Can I get you something to drink?

Christopher : Yes, I'd like a glass of water.

Waitperson: Sure, would you like anything else?

Christopher : That'll be fine for now, thank you.

Food arrives and customer begins to eat.

Waitperson: Did you enjoy your meal?

Christopher : Yes, it was delicious. I'd like the check, please.

Waitperson: Of course, sir. Will that be card or cash?

Christopher : I will pay cash. Here you are. Keep the change!

Waitperson: Thank you! Have a good day!

Christopher : Goodbye.

Misafir ve Halkla İlişkiler Departmanında Çalışanlar Tarafından Kullanabilecek İngilizce Dilinde Örnek Diyalog

Receptionist: Good morning. Reception. How may I help you?

Guest: Good morning. I am Sara Phillips from room 1002. Air conditioner doesn't work and we can't find any towels in the bathroom.

Receptionist: Oh, I apologize for your inconvenience Ma'am. I will send our technician and room attendant immediately.

(A few minutes later)

Receptionist: Hello, this is Anthony from the front desk. Is everything ok?

Guest: Hello, yes, the air conditioner was fixed. Thank you. Oh, and we got towels.

Receptionist: Happy to hear that. Enjoy your stay.

Guest: Thank you.

Satış ve Pazarlama Departmanında Çalışanların Kullanabilecekleri İngilizce Örnek Metin

GLOBAL INN

This 4-star-superior hotel offers 3 restaurants, a spa and air-conditioned rooms with flat-screen TVs. It is located directly on Freedom Square. All rooms and suites at the Global Inn have marble bathrooms with power showers and heated floors. Free Wi-Fi is provided throughout the hotel. Local specialties and international cuisine are served in the restaurant. Meals and drinks are available in the Bar &Lounge, prepared in the open kitchen. The Global Inn's wellness centre includes a sauna, gym and massages.

Guests can also relax on the top-floor terrace, which offers great views of Lisbon. The Global Inn stands opposite Rossia Railway Station, which offers bus, tram, underground and rail links to all parts of Lisbon. Museums, theatres, markets at the 10-minute walk away. Couples in particular like the location – they rated it 9.5 for a two-person trip.

We speak your language! Come and enjoy your unforgettable days with us!

Most popular facilities: Pet friendly, Free parking, Free Wi-Fi , Restaurant,

Tea/Coffee Maker in All Rooms , Fitness centre , Bar

Advantages: Location, Clean and perfect service

5 SONUÇ VE ÖNERİLER

Konaklama işletmelerinde farklı bölümlerde çalışan personelin otel içi ve otel dışındaki aktivitelerde kullanabilecekleri yabancı dil konuşma becerilerinin geliştirilmesine yönelik yöntem ve tekniklerin belirlenmesi ve faydalanıcıların kullanımına sunulması amacı ile gerçekleştirilen bu tez çalışmasında elde edilen veriler ve bu veriler doğrultusunda geliştirilen çeşitli öneriler aşağıdaki paragraflarda özet olarak sunulmaktadır.

Tezin literatür bölümünde Türkiye'de turizm alanında mesleki Rusça ve İngilizce dillerinde konuşma becerilerinin geliştirilmesine yönelik kaynaklar tablo olarak sunulmuştur. Ancak bu konuda yeterli kaynak bulunmadığı tespit edilmiştir.

İlgili literatür çalışmasından sonra, otel yöneticilerinin, çalışanlarının, turizm fakültelerinde ve MEB'e bağlı meslek lisesinde eğitim veren eğitimcilerin otel çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesine ilişkin görüşleri değerlendirilmiştir. Çalışmaya dahil olan 24 katılımcının görüşlerine dayalı olarak otel çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesine yönelik bir model önerisi ortaya koyulmuştur.

Araştırmada yapılan ilgili literatür taraması ve çalışmaya dahil olan katılımcıların görüşlerine dayanarak aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- Turizm, ülke ekonomileri için önemli bir sektördür. Yüzbinlerce insan bu sektörde istihdam edilmektedir. Turizm sektöründe çalışanlar farklı amaçla seyahate katılan yabancı ve yerli turistler ile sürekli iletişim halindedirler. Bu nedenle özellikle konaklama işletmelerinde personellerde aranan nitelikler arasında olan yabancı dil hâkimiyeti önemli bir yere sahiptir. Dolayısıyla çeşitli alanlarda ve özellikle turizm alanında çalışan personelden en az iki tane yabancı dil bilme şartı aranmaktadır.
- Konaklama işletmelerinde personellerin yabancı dil bilmeleri otel işletmesinin kârını artırmakta beraber uzun vadeli müşteriler de kazandırmaktadır.

- Günümüzün rekabet ortamında otel misafirleri ile başarılı diyalog kurmak ve konuşma yapmak ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle konaklama işletmeleri çalışanları yabancı dil konuşma becerilerini geliştirmeye gayret göstermelidir.
- Bu çalışmada Mesleki İngilizce ve Rusça öğretiminde kullanılan 21 adet ders kaynağı nesnel bir yaklaşımla incelenmiştir. Ders kitaplarının sahip olduğu konu içerikleri konuşma becerilerinin geliştirilmesi açısından değerlendirilmiştir. İncelemenin sonucunda, kitapların içeriğinin en çok konaklama, yiyecek-içecek, rehberlik ve acente satışları gibi alanda yoğunlaştığı görülmüştür.
- Turizm fakültelerinde İngilizce ve Rusça mesleki dil ders kitaplarının daha çok dil bilgisi üzerinde durdukları görülmüştür. Yabancı dil ders kitapları çoğu zaman teorik bilgiler vermektedir. Üstelik Rusça mesleki yabancı dil kitaplarının çoğunluğu yurt dışından gelmektedir. Bu nedenle bu durum öğrencilere maddi açıdan zorluk yaşatmaktadır. Bu durumdan yola çıkarak, öncellikle turizm fakülteleri için eylem odaklı mesleki yabancı dil kitaplarının geliştirilmesi gerekmektedir. En çok mesleki Rusça ders kitaplarına ihtiyaç duyulduğu ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle bu ihtiyacın karşılanmasına yönelik çalışmalar yapılmalıdır. Böylece turizm fakültelerinin mezunları için hem mesleki dil becerileri geliştirme konusunda hem de kariyerlerinde rakipleri arasında öncelik kazandırılmış olacaktır.
- Konaklama işletmelerinde çalışanların yabancı dil bilgisinin mesleki açıdan önemi 5 başlık altında toplamak mümkündür: 1. Yabancı konuklarla etkin iletişim kurmak; 2. İşyerinde yükselme avantajının sağlanması; 3. Misafirlerin ihtiyaçlarının daha kolay karşılanması; 4. İş alımında önemli bir kriterin olması; 5. Turizmdeki güncel haberlerin takip edilebilmesi.
- Konaklama işletmelerinde çalışanların bilmesi gereken yabancı diller arasında sırasıyla, İngilizce, Almanca ve Rusça yabancı dilleri gelmektedir.
- Katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde, konaklama işletmelerinde farklı bölümlerde en çok konuşma, anlama ve dinleme becerilerinin önemli olduğu görülmüştür.
- Katılımcıların verdikleri yanıtlara bakıldığında, çalışanlar tarafından yabancı dil bilinmesi en çok gerektiği düşünülen departmanlar şunlardır: Ön büro

departmanı (Rezervasyon, Resepsiyon ve misafirle ilişkiler), Yiyecek-içecek departmanı (Restoran ve bar) ve Satış-pazarlama departmanı.

- Ön büro departmanında yer alan rezervasyon, resepsiyon ve misafir ilişkileri bölümlerinde çalışanlar tarafından konuşma, dinleme ve yazma becerilerinin gelişmiş olması gerekmektedir. Misafir karşılanması, kayıt oluşturulması, oda rezervasyonu, misafir şikayetleri anlama ve sorunları çözme, giriş-çıkış ve telefonla her türlü işlemlerin gerçekleştirebilmek için çalışanların İngilizce, Rusça ve Almanca dillerini iyi kullanmaları istenilmektedir.
- Yiyecek-içecek departmanı içinde yer alan restoran, bar ve banket bölümlerinde çalışanlar tarafından İngilizce, Rusça ve Almanca dillerinde otel konukları ile iyi bir iletişim sağlamaları istenilmektedir. Özellikle sipariş alımında, hazırlanılmasında ve diğer yiyecek-içecek hizmetlerinde çalışanların yabancı dil bilmesi gerekmektedir. Son yıllarda mutfak personelinin de yabancı dil bilgisine gereksinim duydukları ortaya çıkmıştır. Bunun sebebi ise mutfak bölümünde yabancı şeflerin istihdam edilmesidir.
- Konaklama işletmelerinde her türlü satış, tanıtım, pazarlama ve anlaşma işlemleri ile ilgilenen personelin iyi seviyede İngilizce, Almaca ve Rusça dillerine hâkim olmaları beklenmektedir. Bu departmanda çalışanlardan en çok konuşma, dinleme, anlama ve yazma yabancı dil becerilerinin üst seviyede olmaları beklenmektedir; çünkü başarılı bir şekilde yapılan satış doğrudan konaklama işletmelerinin kârı ve müşteri akımını etkilemektedir.
- Spa bölümünde yabancı misafirlere en iyi şekilde hizmet sunulabilmesi için çalışanların konuşma dil becerilerinin iyi olması gerekmektedir. Animasyon bölümü için de aynı durum söz konusudur. Üstelik, animasyon bölümünde iyi düzeyde yabancı dil ile eğlence modu yükseltilebilir ve misafirlerde konaklama işletmesi hakkında pozitif bir imaj oluşturulabilir.
- Güvenlik departmanında çalışanların sadece konuşma, anlama ve dinleme becerilerinin geliştirilmesi yeterlidir. Otel misafirlerin güvenliğinden sorumlu olan bu çalışanlar olumsuz durumlarda şikâyet ve talepleri anlayabilecek ve cevap verebilecek durumda olması beklenmektedir.
- Çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi için konaklama işletmeleri tarafından yabancı dil kursu ve hizmet içi eğitim düzenlemekle birlikte, yabancı dil sınavının yapıldığı tespit edilmiştir. Otel yönetimi tarafından

çalışanlara yabancı dil tazminatı da sıkça uyguladığı da ortaya çıkmıştır. Ancak, otel yönetimleri tarafından konuya ilişkin herhangi bir çalışma yapılmadığı da saptanmıştır.

- Çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi için otel yönetimlerinden beklentileri vardır. Özellikle, çalışanlara yabancı dil eğitiminin verilmesi, dil tazminatının sunulması ve her türlü teşvik sağlanması gibi çalışanların otel yönetiminden istekleri olduğu anlaşılmıştır.
- Katılımcılar tarafından en çok yanıt yabancı dil eğitimi ile ilgili geldiği anlaşılmıştır. Yabancı dil eğitiminin daha uygun fiyatta çalışanlara sunulması talep edildiği ortaya çıkmıştır. Üstelik, elde edilen bilgiler ışığında, çalışanların aldıkları yabancı dil eğitimi mesleki açıdan yetersiz olduğu katılımcılar tarafından dile getirilmiştir.

Elde edilen verilerin değerlendirilmesi sonucunda konuyla ilgili olarak geliştirilen öneriler ise aşağıda sunulmaktadır.

- Hızla devam eden küreselleşme göz önüne alınarak, mesleki yabancı dil kitaplarında konuşma aktiviteleri ön planda tutulmalı ve güncelleştirilmelidir. Ayrıca kültürlerarası tanıtıma yer verilmelidir.
- Otel çalışanları için çeşitli dil seminerleri yapılmalıdır.
- Turizm fakültelerinde veya meslek yüksekokullarında okuyan öğrenciler için uygulamalı mutfaklarda ve otellerde yabancı dilde çeşitli aktiviteleri ve uygulamaları yaptırılmalıdır.
- Yabancı konukları rahatsız edilmeyecek şekilde çalışanların onlarla iletişim halde olmaları sağlanmalıdır.
- Otel ortamında hizmet içi eğitimler düzenlenerek, çalışanlara yabancı dil eğitimleri verilmelidir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi konusu eskiden olduğu gibi günümüzde de güncelliğini korumaktadır. Çünkü turizm sektörü yabancı dilin en yoğun kullanıldığı sektörlerden birisidir. Bu nedenle ülkeye gelen yabancı misafirlerin potansiyel tanıtım elçisi oldukları gerçeğinin dikkate alınması gerekir. İyi derecede yabancı dil bilen personeller tarafından misafirler ile etkili

iletişimin kurulması, turistlerin memnuniyetini artıracak ve ülkenin turizm imajının yükselmesini sağlayacaktır. Bu nedenle turistleri ağırlayan işletmelerin, çalışanlarının yabancı dil gelişimine yönelik fırsatları sunmaları gerekmektedir.

KAYNAKLAR

Akgöz, E. ve Gürsoy, Y. (2014). Turizm eğitiminde yabancı dil öğrenme, istek ve kararlılıkları: Selçuk Üniversitesi Beyşehir Örneği, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 2*(1), 21-29.

Aksoy, D. (2003). Eylem Araştırması: Eğitimsel uygulamaları iyileştirme ve değiştirmede kullanılacak bir yöntem. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 36* (36), 474-489.

Akyurt, H. (2019). Analitik hiyerarşi seçim yöntemi ile otel personeli seçimi kriterlerinin değerlendirilmesi: Giresun ili örneği. [Özel sayı]. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 64-78.

Alananzeh, O., Jawabreh, O., Alhalabi, R., Syam, H., ve Keswani, F. (2019). The association among employees' communication skills, image formation and tourist behaviour: Perceptions of hospitality management students in Jordan. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research, 13*, 257-272.

Albayrak, A. (2012). İstanbul'daki konaklama işletmelerinin rekreasyon faaliyetlerinin değerlendirilmesi. *AJIT-E: Bilişim Teknolojileri Online Dergisi*, *3*(8), 43-58.

Alimbekova, M. (2017). Туризм как отрасль экономики. *Инфраструктурные Отрасли Экономики: Проблемы и Перспективы Развития*, *9*, 20-28.

Al-Saadi, D. N. (2015). Importance of English language in the development of tourism management. *Academic Journal of Accounting and Economics Researches*, *4*(1), 33-45.

Aslan, S. ve Dinçer, M. Z. (2017). İstanbul'daki küçük ve orta ölçekli otel işletmelerinde iş gören seçimi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, *13*(13), 342-350.

Attila, A. T. (2016). The impact of the hotel industry on the competitiveness of tourism destinations in Hungary. *Journal Of Competitiveness*, *8*(4), 85-104.

Aytbayeva, A U. (2015, 18-19 Şubat). *История возниконовения гостиничного бизнеса.* Современные подходы к трансформации концепций говсударственного регулирования и управления в социально-экономических схемах, Курск.

Baltacı, A. (2018). Nitel araştırmalarda örnekleme yöntemleri ve örnek hacmi sorunsalı üzerine kavramsal bir inceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *7*(1), 231-274.

Bardi, A. (2007). *Hotel front office management.* Jogn Wiley & Sons.

Bayram, M. (2011). Otel işletmelerinin genel müdür profillerinin değerlendirilmesi üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, *22*(1), 35-48.

Blayney, C. ve Blotnicky, K. (2016). Career strategies of hotel managers in Canada. *Global Journal of Business Research*, *10*(2), 33-48.

Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, *9*(2), 27-40.

Brown, E. A., Arendt, S. W. ve Bosselman, R. H. (2014). Hospitality management graduates' perceptions of career factor importance and career factor experience. *International Journal of Hospitality Management*, *37*, 58-67. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.10.003

Buhalis, D. ve Leung, R. (2018). Smart hospitality—interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. *International Journal of Hospitality Management*, *71*, 41-50. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.11.011

Camilleri, M. A. (2018). The tourism industry: An overview. M. A. Camilleri (Ed.) *Travel marketing, tourism economics and the airline product* içinde (s.3-27), Springer.

Canas, J. ve Perez, L. (2015, 16-18 Aralık). *Language needs in tourism enterprises. case study: The region of Pallars Sobirà, Catalonia, Spain* [Bildiri sunumu]. Procedia- Social and Behavioral Sciences, Madrid.

Chan, B. ve Coleman, M. (2004). Skills and competencies needed for the Hong Kong hotel industry: The perspective of the hotel human resources managers. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, *3*(1), 3–18.

Chan, S. H. ve Kuok, O. M. (2011). A study of human resources recruitment, selection, and retention issues in the hospitality and tourism industry in Macau. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, *10*(4), 421-441.

Çetinsöz, B. C. ve Akdağ, G. (2015). Otel çalışanlarının sahip oldukları kişilik özellikleri ve iş performansı ilişkileri: Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde bir uygulama. *Turizm Akademik Dergisi*, *2*(1), 1-13.

Davras, G. ve Bulgan, G. (2012). MYO öğrencilerinin İngilizce hazırlık eğitimine yönelik tutumları: Isparta MYO turizm ve otel işletmeciliği örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, 13*(2), 227-238.

Davras, Ö. ve Gülmez, M. (2013). Otel işletmelerinde çalışan memnuniyetine etki eden faktörler: Kemer-Lara-belek-Side-Alanya bölgelerinde bir çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 24*(2), 167-184.

Dinçer, M. ve Dinçer, F. (1989). Türkiye'de konaklama sektörünün gelişimi ve başlıca sorunları üzerine bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, 47*(1-4), 45-57.

Dönmez, A., Arıcı, A. ve Kutluk, F. A. (2011). Antalya'daki beş yıldızlı konaklama işletmelerinde yiyecek-içecek maliyet kontrolü ve fiyatlama uygulamaları üzerine bir araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, *3*(1), 201-222.

Dubicka, I. ve O'Keefe, M. (2003). *English for international tourism*. Pearson Education.

Eid, R., Agag, G. ve Shehawy, Y. M. (2021). Understanding guests' intention to visit green hotels. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, *45*(3), 494-528.

Ehtiyar, R. (2003). Kültürel sinerji: uluslararası işletmelere yönelik kavramsal bir irdeleme. *Akdeniz University Faculty of Economics and Administrative Sciences Faculty Journal , 3* (5), 66-78.

Enos, M., Kerhrhahn, M. ve Bell, A. (2003). Informal learning and the transfer of learning: how managers develop proficiency. *Human Resource Development Quarterly*, *14*(4), 369-387.

Feely, A. ve Harzing, A.W. (2002). Language management in multinational companies. *Cross Cultural Management: An International Journal*, *10*, 1-26.

Fuentes-Moraleda, L., Lafuente-Ibáñez, C., Muñoz-Mazón, A. ve Villacé-Molinero, T. (2019). Willingness to pay more to stay at a boutique hotel with an environmental management system. A preliminary study in spain. *Sustainability*, *11*(18), 1-15.

Garda, B., Temizel, G. ve Temizel, M. (2017). Küreselleşmenin turizm pazarlama karması elemanları üzerindeki etkileri, *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, *14*, 29-41.

Goeldner, R., & Ritchie, J.R. (2009). *Tourism. Principles, Practicies , Philosophies*. (11th ed.). John Wiley & Sons.

Cunningham, G. ve Mohamed, S. (2002). *Language to go.* Pearson Education.

Gremler, D. D. ve Gwinner, K. P. (2000). Customer-employee rapport in service relationships. *Journal of Service Research, 3*(1), 82-104.

Harding, K. (1998). *Going international. English for tourism*. Oxford University Press.

Havronina, S.A, Harlamova, L.A. ve Kaznıshkina, I.V. (2018). *Практический курс для работников сервиса*. Moscow Books.

İbiş, S. ve Batman, O. (2015). Konaklama sektörünün küreselleşme süreç. O. Batman (Ed.), *Uluslararası otel işletmeciliği* içinde (s.59-88). Deyişim Yayınları.

Hopf, V. (2018). Does the body modified appearance of front-line employees matter to hotel guests?. *Research in Hospitality Management*, *8*(1), 67-71.

Jovičić, A., Milanović, T., Todorović, M. ve Vujičić, D. (2011). The importance of fitting personality dimensions and job characteristics in employees in the hotel management. *Turizam, 15*(3), 119-131.

Kapiki, S. (2012). Current and future trends in tourism and hospitality: The case of greece. *International Journal of Economic Practices and Theories*, *2*(1), 1-12.

Karavanova, N.B. (2018). *Матрёшка A1-A2*. Nüans Publishing.

Kim, K. ve Baker, M. A. (2022). Luxury branding in the hospitality industry: The impact of employee's luxury appearance and elitism attitude. *Cornell Hospitality Quarterly*, *63*(1), 5-18.

Klimova, B. F. ve Semradova, I. (2013). Developing language competences for management tourism students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *93*, 517-521.

Korchagina, E. ve Stepanova, E. (2004). *Приглашение в Россию 1*. Nüans Publishing.

Kozak, M. (2018). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri.* Detay Yayıncılık

Kozak, M. A., Evren, S. ve Çakır, O. (2013). Tarihsel süreç içinde turizm paradigması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, *24*(1), 7-22.

Kralj, A., Downey, J., Solnet, D. ve Brown, K. (2009, 29 Temmuz). *Formal education and lodging managers' competence: An industry update* [Bildiri sunumu]. International CHRIE Conference, Amherst.

Ladkin, A. (2002). Career analysis: A case study of hotel general managers in Australia. *Tourism Management*, *23*(4), 379-388.

Lee, S.A. (2007). Increasing student learning: A comparison of students' perceptions of learning in the classroom environment and their industry-based experimental learning assignments. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, *7*(4), 37-54.

Lertchalermtipakoon, P., Wongsubun, U. ve Kawinkoonlasate, P. (2021). Need analysis: English language use by students in the tourism and hospitality and ındustry. *English Language Teaching*, *14*(3), 59-71.

Leslie, D. ve Russell, H. (2006). The importance of foreign language skills in the tourism sector: A comparative study of student perceptions in the UK and continental Europe. *Tourism Management, 27*(6), 1397-1407.

Li, L., Gray,D., Lockwood, A. ve Buhalis, D. (2013). Learning about managing the business in the hospitality industry. *Human Resource Development Quarterly*, *24(*4*)*, 525-559.

Li, Y., Liu, B., Chen, P. ve Huan, T. C. (2021). Tourism service providers' physical attractiveness and customers' service quality evaluation: Is warmth or competence more important?. *Tourism Review*, *76*(6), 264-277.

Lickorish, L. J. ve Jenkins, C. L. (2007). *Introduction to tourism*. Taylor and Francis.

Loeb, S., Dynarski, S., McFarland, D., Morris, P., Reardon, S. ve Reber, S. (2017). *Descriptive analysis in education: a guide for researchers. NCEE 2017-4023.* Washington, DC: U.S. Department of Education, Institute of Education Science, National Centre for Education Evaluation and Regional Assistance. https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED573325.pdf

Mack, N. (2005). *Qualitative research methods: A data collector's field guide.* Family Health Internatıonal Publishing.

Makhlyuf A. ve Karpunina, E. (2017). Role of travel and hotel business in ensuring social and economic developement of national economy, *Social-Economic Phenımena And Processes*, *12*(2), 64-67.

Meliou, E. ve Maroudas, L. (2011). Career development in the hospitality industry in greece: İmplications for human resource practices. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, *10* (2*)*, 218-233.

Millî Eğitim Bakanlığı. (2007). *Konaklama ve seyahat hizmetleri. Mesleki yabancı dil 2.* Ankara: MEB, Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi

Millî Eğitim Bakanlığı. (2011). *Konaklama ve seyahat hizmetleri. Mesleki yabancı dil 1 (İngilizce).* Ankara: MEB

Millî Eğitim Bakanlığı. (2011). *Konaklama ve seyahat hizmetleri. Mesleki yabancı dil 2. (İngilizce).* Ankara: MEB

Millî Eğitim Bakanlığı. (2012). *Konaklama ve seyahat hizmetleri. Mesleğinde yabancı dilde iletişim (İngilizce).* Ankara: MEB

Millî Eğitim Bakanlığı. (2012). *Konaklama hizmetleri. Mesleki rusça-1.* Ankara: MEB

Millî Eğitim Bakanlığı. (2012). *Konaklama ve seyahat hizmetleri. Mesleki yabancı dil 1 (seyahat Rusça).* Ankara: MEB

Millî Eğitim Bakanlığı. (2012). *Konaklama hizmetleri. Mesleki Rusça-2.* Ankara: MEB

Millî Eğitim Bakanlığı. (2012). *Konaklama ve seyahat hizmetleri. Mesleki yabancı dil 2. (seyahat Rusça).* Ankara: MEB

Millî Eğitim Bakanlığı. (2012). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri. Yabancı Dilde Kurum Tanıtımı İngilizce.* Ankara: MEB

Millî Eğitim Bakanlığı. (2012). *Konaklama ve seyahat hizmetleri. Yabancı dilde yazışmalar (İngilizce).* Ankara: MEB

Millî Eğitim Bakanlığı. (2013). *Konaklama ve seyahat hizmetleri. Mesleki yabancı dil 1 (konaklama –İngilizce).* Ankara: MEB

Mmutle, T. ve Shonhe, L. (2017). Customers' perception of service quality and its impact on reputation in the hospitality industry. *African Journal of Hospitality Industry and Leisure*, *6* (3), 1-25.

Naumova, A. (2018). *PR promotion of a luxury hotel in St. Petersburg* [Bachelor thesis, Saint Petersburg State University]. Saint Petersburg State University open access system. https://dspace.spbu.ru/handle/11701/14299?mode=full

Newton, J. (1994). *Hotels and tourists in an international political economy perspective: The case of Thailand*. [Phd Thesis, The University Of London, London School Of Economics]. http://etheses.lse.ac.uk/1283/1/U062529.pdf

Nickson, D., Warhurst, C. ve Dutton, E. (2005). The importance of attitude and appearance in the service encounter in retail and hospitality, *Journal of Service Theory and Practice*, *15*(2), 195-208.

Otilia, S.M. (2013). English: The language of communication in tourism, *Annals - Economy Series*, *1*, 306-309.

Öztekin, H. ve İlhan, İ. (1994). Konaklama endüstrisi ve konaklama işletmelerinin sınıflandırılması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 5*(2), 12-15.

Pelit, E., Soybalı, H. H. ve Ak, S. (2017). Termal otel işletmelerinde personel bulma, seçme ve personeli işe yerleştirme sürecindeki uygulamalar ve sorunlar üzerine bir araştırma: Afyonkarahisar örneği. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 14*(3), 53-73.

Strutt, P. (2003). *English for international tourism: Intermediate student's book*. Pearson Education.

Power, T. ve Barrows, C. W. (2006). *Introduction to management in the hospitality industry*. John Wiley & Sons.

Prachanant, N. (2012). Needs analysis on English language use in tourism industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 66*, 117-125.

Rao, R. S. (2014). Emerging trends in hospitality and tourism. *International Journal of Research Granthaalayah, 1*(1), 1-8.

Rogova, İ. (2018). Hospitality industry in modern conditions: recent trends and problems of development, *Vestnik Universiteta, 6*, 83-87.

Saleh, F. ve Ryan, C. (1991). Analysing service quality in the hospitality ındustry using the servqual model. *Service Industries Journal, 11*, 324-345.

Sezgin, M., İri, R. ve İnal, M. (2009). Beş yıldızlı otel işletmelerinde tutundurma çabalarına yönelik bodrum yöresinde bir araştırma. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 8*(16), 441-460.

Sharma , B.K. (2018) . Training workers for intercultural communication in tourism *, language and intercultural communication, 18*(4), 408-423.

Sundaram, D. S. ve Webster, C. (2000). The role of nonverbal communication in service encounters. *Journal of Services Marketing, 14*(5), 378-391.

Sütçü, G. ve Gogunokova, E. (2020). *Turizmde mesleki Rusça 1-2*. Detay Yayıncılık.

Šilerova, E., Maneva, S. ve Hřebejková, J. (2013). The importance of congress tourism for regional development. *Agris On-Line Papers İn Economics And Informatics*. *5* (3), 79-86.

Şerbak, M.V. (2010). О развитии туристическо-гостиничного бизнеса , *Теория и Практика Сервиса: Экономика,Социальная Сфера, Технологии, 3*(5), 122-128.

Stemler, S. (2000). An overview of content analysis. *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, *7*(1), 1-6.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2019). *Turizm tesislerinin belgelendirilmesine ve niteliklerine ilişkin yönetmelik.* https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.1134.pdf

Thitthongkam, T. ve Walsh, J. (2010). Roles of language in tourism organisational management. *Asian Journal of Management Research*, *1*(1), 184-199.

Türker, A. (2018). İletişim becerilerinin satış performansı ve müşteri memnuniyetine etkisi: Acente temsilcileri üzerine bir uygulama. *Journal of International Social Research*, *11*, 1171-1184.

Uslu, A. (2018). Konaklama işletmelerinde müşteri-çalışan bağının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, *13*, 103-124.

Trushina, L. (2015). *Русский Экзамен. Туризм*. Multilingual Yabancı Dil Yayınlar.

Vuković-Vojnović, D. ve Nićin, M. (2012). English as a global language in the tourism industry: A case study. Rață, G., Petroman, I.ve Petroman, C.(Ed.), *The English of Tourism* içinde (s.3-18). Cambridge Scholars Publishing: Newcastle upon Tyne.

Gee, C. Y. ve Fayos Solá, E. (1997). *International Tourism: A Global Perspective* (1st ed). Madrid, İspanya: World Tourism Organization

Yang, Z. ve Cai, J. (2016). Do regional factors matter? Determinants of hotel industry performance in china. *Tourism Management*, *52*, 242-253.

Zahedpisheh, N., Abu Bakar, Z. B. ve Saffari, N. (2017). English for tourism and hospitality purposes (ETP). *English Language Teaching*, *10*(9), 86-94.

Walker, R. ve Harding, K. (2006). *Oxford English for careers: Tourism*. Oxford University Press.

İNTERNET KAYNAKLARI

URL-1: https://www.statista.com/statistics/197869/us-hotel-companies-by-number-of-properties-worldwide/. Erişim tarihi: 13.05.2022

URL-2: https://horwathhtl.com.tr/wpcontent/uploads/sites/10/2019/03/HHTL_Türkiye_Raporu_2019.pdf. Erişim tarihi: 04.03.2022

URL-3:https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201136/turizm-yatirim-ve-isletme-bakanlik-belgeli-tesis-istatistikleri.html. Erişim tarihi: 15.06.2022

URL-4:https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Turizm-Istatistikleri-I.-Ceyrek:-Ocak--Mart,-2022-45786. Erişim tarihi: 16.06.2022

EKLER

Ek 1. Mülakat Formu

Sayın Yetkili,

"Konaklama İşletmelerinde Çalışan İş görenlerin Yabancı Dil Becerilerinin Geliştirilmesi" konulu yüksek lisans tez araştırması kapsamında yürüttüğümüz mülakat çalışmasına değerli görüşleriniz ile katılmanızı rica eder, destekleriniz için teşekkür ederiz.

Iryna YAZGAN
Kastamonu Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

Prof. Dr. Kutay OKTAY
Tez Danışmanı

Birinci Bölüm Soruları

1. Adınız, Soyadınız (İsteğe bağlı):
2. Kurum/İşletme Adı:
3. Meslek:
4. Meslekteki Görev Süreniz:
5. Cinsiyet:
6. Eğitim Durumunuz ve Bölümünüz: İlkokul () Ortaokul () Lise ()
   Ön Lisans () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora ()

İkinci Bölüm Soruları

1. Konaklama İşletmelerinde çalışanların yabancı dil bilgisinin mesleki açıdan önemi nedir?
2. İşletmenizde çalışanların hangi yabancı dili/dilleri bilmeleri istenmektedir/ beklenmektedir?
3. İşletmenizde hangi departmanda hangi yabancı dilin çalışanlar tarafından iyi bilinmesi beklenmektedir?
4. Çalışanların yabancı dillerini geliştirmeleri için otel yönetimleri tarafından ne tür çalışmalar yapılmaktadır?
5. Çalışanların yabancı dillerini geliştirmeleri için otel yönetimleri tarafından ne tür çalışmalar yapılmalıdır?
6. Konaklama işletmelerinde yabancı dil becerilerinin geliştirilmesinde aşağıda sıralanan departmanlarda hangi konularda eğitim çalışmaları sürdürülmeli ve hangi dil becerilerinin (Konuşma, Dinleme, Okuma, Yazma) geliştirilmesine önem verilmelidir?
   - 6.1. Ön büro departmanı: Rezervasyon, Resepsiyon, Misafir İlişkileri, Diğer
   - 6.2. Yiyecek-içecek departmanı: Restoran, Bar, Oda servisi, Banket, Mutfak ve diğer
   - 6.3. Diğer departmanlar: SPA, animasyon, satış ve pazarlama, kat hizmetleri, güvenlik ve diğer.
7. Konu ile ilgili sizin de eklemek istediğiniz görüş ve önerileriniz varsa lütfen belirtiniz.

Ek 2. Aydınlatılmış Onam Formu

T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU

AYDINLATILMIŞ ONAM FORMU

1. **Araştırmayla İlgili Bilgiler**

a. Araştırmanın Başlığı	KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN İŞGÖRENLERİN YABANCI Dİ KONUŞMA BECERİLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ
b. Araştırmanın İçeriği	Bu çalışmada, konaklama işletmelerinde çalışan elemanların mesleki hayatında hangi alanda yabancı dil konuşma becerisini geliştirmeleri gerektiğini araştırılmaktadır.
c. Araştırmanın Amacı	Konaklama işletmelerinde çalışan elemanların mesleki hayatında başarılı olabilmesi ve yabancı turistlere üstün hizmet verebilmesi için yabancı dil konuşma becerilerinin önemi nedir? Çalışmamızda eylem araştırması yönetiminden yararlanarak, konaklama işletmelerinde çalışan personelinin yabancı dil konuşma becerilerinin geliştirilmesine yönelik bir model önerisi ortaya koyulacaktır.
d. Araştırmanın Türü	Yüksek Lisans Tezi: x Doktora Tezi: Öğretim Üyesi Araştırması (Bilimsel Araştırma): BAP Projesi: TÜBİTAK Projesi: Lisansüstü Ders Kapsamında Yapılan Araştırma: Diğer (Belirtiniz:
e. Araştırmanın Öngörülen Süre Aralığı	Başlangıç 0 5 /05/2022 Bitiş 15/06/2022
f. Araştırmaya Katılması Belenen Katılımcı / Gönüllü Sayısı	25-30
g. Bu Çalışmaya Gönüllünün Neden Seçildiği	**Gönüllü, turizm alanı ve turizmde eğitimi ile ilgi çalışma yaptığından dolayı seçilmiştir.**
h. Araştırmada İzlenecek Uygulama Adımları	Otel yöneticileri ve çalışanlara, turizm fakültelerde eğitim veren akademisyenlere ve yabancı dil dersleri veren öğretim elemanlara yönelik olarak ise yarı yapılandırılmış bir görüşme formu geliştirilecektir. Görüşme formunun anlaşılmasını ölçmek amacıyla bir pilot çalışması yapılacak. Pilot çalışmasını uygulandıktan sonra, otel yöneticileri ve çalışanları ile görüşmeler yapılarak konuşma konusunda en çok ihtiyaç duyulan konular tespit edilecek ve bu konulara yönelik konuşma modelleri geliştirilecektir. Nitel araştırma kapsamında yeterli sayıda bir örneklem otel yöneticileri, otel çalışanları, turizm fakültelerde ve mesleki okullarda eğitim veren akademisyenler arasından seçilerek araştırmaya dahil edilecektir.

Ek 2. Aydınlatılmış Onam Formu

T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU

1. Varsa Gönüllülere Yapılacak Ödemeler (ulaşım, yemek gibi)	Yok

2. Gönüllünün / katılımcının uygulama sırasında karşılaşabileceği riskler ve rahatsızlıklar

Yukarıda açıklanan araştırma sırasında uygulanacak olan işlemlerin bana aşağıda belirtilen riskleri ve rahatsızlıkları getirebileceğinin bilincindeyim.
(Gönüllünün / katılımcının maruz kalacağı veya rahatsızlık verme potansiyeli olan fiziksel, ruhsal veya toplumsal durumlar ayrı ayrı açıklanmalıdır.)

3. Gönüllüler / katılımcılar için araştırmadan beklenen yarar

(Bu bölümde yapılacak olan çalışmanın gönüllüye / katılımcıya bireysel bir yararı varsa teşvik ve yönlendirici ifadelerden kaçınılarak açıklanmalıdır.)

4. Araştırma konusundaki soruların cevaplandırılması

Araştırmanın yürütülmesi sırasında olası yan etkiler, riskler ve zararlar ile haklarım konusunda bilgi almak için aşağıda belirtilen kişiyle bağlantı kurmam yeterli olacaktır.

Adı-Soyadı	
Telefon	

Ek 2. Aydınlatılmış Onam Formu

T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU

5. Zararların Karşılanması

Bu çalışmaya katıldığım için zarar görecek olursam, gerekli olan tıbbi bakımın sorumlu araştırmacı tarafından yerine getirileceği, uygulanan işleme bağlı olarak gelişebilecek her tür hasara (sakatlanma ve ölüm dahil) karşı güvencede olduğum, masraflarımın ..... (Noktalı yer kesinlikle boş bırakılmamalıdır.) tarafından karşılanacağı bana bildirildi.

6. Araştırma Giderleri

Araştırma kapsamındaki bütün işlemler için benden ya da bağlı bulunduğum sosyal güvenlik kuruluşundan hiçbir ücret istenmeyecektir.

7. Gönüllülük, çalışmayı reddetme ve çalışmadan çekilme hakkı, çalışmadan çıkarılma

a. Araştırmaya hiçbir baskı ve zorlama altında olmaksızın gönüllü olarak katılıyorum.
b. Araştırmaya katılmayı reddetme hakkına sahip olduğum bana bildirildi.
c. Sorumlu araştırmacıya haber vermek kaydıyla, hiçbir gerekçe göstermeksizin istediğim anda bu çalışmadan çekilebileceğimin bilincindeyim.
d. Çalışmanın yürütücüsü olan araştırmacı ya da destekleyen kuruluş, çalışma programının gereklerini yerine getirmedeki ihmalim nedeniyle ya da araştırma prosedürüne bağlı olarak onayımı almadan beni çalışma kapsamından çıkarabilir.

8. Gizlilik

Gönüllünün kimliğini ortaya çıkaracak kayıtların gizli tutulacağı, kamuoyuna açıklanamayacağı; araştırma sonuçlarının yayımlanması halinde dahi gönüllünün kimliği gizli kalacaktır.

9. Çalışmaya Katılma Onayı

Yukarıda konusu ve amacı belirtilen ve araştırmadan önce gönüllüye / katılımcıya verilmesi gereken bilgileri gösteren Aydınlatılmış Onam Formunu okudum ya da bana okunmasını sağladım. Araştırma hakkında aşağıda imzası olan ilgili tarafından önce sözlü sonra yazılı olarak bilgilendirildim. Katılmam istenen çalışmanın amacını, içeriğini, gönüllü / katılımcı olarak üzerime düşen sorumluluklarımı tamamen anladım. Çalışma hakkında soru sorma ve tartışma imkânı buldum ve doyurucu cevaplar aldım. Bana çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları sözlü olarak da anlatıldı. Araştırmaya gönüllü olarak katıldığımı, istediğim zaman gerekçeli veya gerekçesiz olarak araştırmadan ayrılabileceğimi ve kendi isteğime bakılmaksızın araştırmacı tarafından araştırma dışı bırakılabileceğimi biliyorum.

Bu koşullarda;

a. Söz konusu araştırmaya hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın kendi rızamla katılmayı kabul ediyorum.
b. Gerek duyulursa kişisel bilgilerime mevzuatta belirtilen kişi, kurum ve kuruluşların erişebilmesine,
c. Çalışmadan elde edilen bilgilerin kimlik bilgilerim gizli kalmak koşulu ile yayın için kullanılma, arşivleme ve eğer gerek duyulursa bilimsel katkı amacı ile ülkemiz dışına aktarılmasına olur veriyorum.

Ek başkaca bir açıklamaya ihtiyaç duymadan söz konusu araştırmaya hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın gönüllü olarak katılmayı kabul ediyorum.
Bu metnin imzalı bir kopyasını aldım.

10. Gönüllünün / Katılımcının

Adı-Soyadı		
Yaşı		
Cinsiyet	Erkek	
	Kadın	
İmzası		
Adresi ve Telefon Numarası		
Tarih	__/...../20...	

Ek 3. Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırma ve Yayın Etik Kurulu Raporu

T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu

TOPLANTI SAYISI	KARAR SAYISI	TOPLANTI TARİHİ
4	76	12.04.2022

DAĞITIM YERLERİNE

Üniversitemiz Turizm Fakültesi'nde Öğretim Üyesi olarak görev yapan Prof. Dr. Kutay OKTAY'ın yardımcı araştırmacı, Iryna YAZGAN'ın sorumlu araştırmacı olarak yapmayı planladıkları **"Konaklama İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Yabancı Dil Konuşma Becerilerinin Geliştirilmesi"** isimli çalışması, Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunca onaylanması uygun bulunmuştur.

Bu bilgiler ışığında; Aydınlatılmış Onam Formunun gönüllülere imzalatılarak gerekli bilgilendirmelerin yapılması ve etik davranış ilkelerine uyulması şartıyla söz konusu araştırmanın yapılması Etik Kurulumuzca uygun görülmüş ve onaylanmasına toplantıya katılan üyelerin oybirliği ile karar verilmiştir.

*Prof. Dr. Kutay OKTAY'ın başvurusu görüşülür iken, toplantıya Prof. Dr. Kutay OKTAY katılmamıştır.

Prof. Dr. Yavuz UNAT Kurul Başkanı V.	Prof. Dr. Tolga ULUSOY Kurul Üyesi	Prof. Dr. Eyüp AKMAN Kurul Üyesi
Prof. Dr. Erol TURAN Kurul Üyesi	Prof. Dr. Burhan BALTACI Kurul Üyesi	

DAĞITIM LİSTESİ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu
Sayın Prof. Dr. Kutay OKTAY

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Belge Doğrulama Kodu: PF4F9AF
Belge Takip Adresi: www.kastamonu.edu.tr/belgedogrulama

Adres: Kastamonu Üniversitesi Rektörlüğü, Kuzeykent Yerleşkesi, Merkez/Kastamonu
Telefon No: (0 366) 2801102
Faks No: (0 366) 2801038
e-Posta:
İnternet Adresi: www.kastamonu.edu.tr
Kep Adresi: kastamonuuniversitesi@hs01.kep.tr
Bilgi için : Serdar Durur
Raportör
Telefon No: (0 366) 2801348 - 1348