

# KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARININ İLETİŞİM BECERİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Özkan AVCI<sup>1</sup>, Çağrı SÜRÜCÜ<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Öğr. Gör. Dr., Bartın Üniversitesi, Bartın Meslek Yüksekokulu, Pazarlama ve Reklamcılık Bölümü,  
Bartın, Türkiye. ORCID Code: 0000-0003-1524-1379

<sup>2</sup> Öğr. Gör. Dr., Bartın Üniversitesi, Bartın Meslek Yüksekokulu, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri  
Bölümü, Bartın, Türkiye. ORCID Code: 0000-0002-0454-9020

## ÖZET

İletişim, işletmelerin kültürünü oluşturmaktadır. Açık ve destekleyici iletişim ortamları, çalışanların kendilerini ifade etmelerini, fikirlerini paylaşmalarını ve işletmelerde daha mutlu ve motive olmalarını sağlamaktadır. Konaklama işletmelerinde çalışanlar, misafirlerle ve diğer çalışanlarla sürekli iletişim halinde olmaktadır. Etkili iletişim becerilerine sahip olmak, konaklama işletmesi çalışanlarının işlerinin başarısı için önem arz etmektedir. Bu becerilerin geliştirilmesi, misafir memnuniyetinin artmasına, işletme verimliliğinin yükselmesine ve işyerinde daha az stres yaşanmasına katkıda bulunacaktır. Bu kapsamda yapılan araştırmada Bartın ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin iletişim becerilerini değerlendirmek amaçlanmıştır.

Araştırma da nicel araştırma yöntemi benimsenmiş ve araştırmanın verileri yüz yüze anket yöntemi ile toplanmıştır. Verilerin analizi SPSS istatistik paket programı ile yapılmıştır. Elde edilen veriler doğrultusunda yapılan varyans analizi sonucunda konaklama işletmesinde çalışanlarının iletişim becerilerine katılım düzeylerinin yaş ve gelir seviyelerine göre istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Araştırma bulguları, konaklama işletmelerinde çalışanların iletişim becerilerini geliştirmek için yaş ve gelir seviyelerine göre özelleştirilmiş eğitim ve stratejiler geliştirilmesinin önemini vurgulamaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Konaklama İşletmeleri, İletişim, İletişim Becerileri, Bartın

**Önerilen Atıf;** Avcı, Ö. ve Sürücü, Ç. (2024). "Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının İletişim Becerileri Üzerine Bir Araştırma". *12. Uluslararası Başkent Sosyal, Beşeri, İdari ve Eğitim Bilimleri Kongresi*, 09-11 Mayıs, s.533-542, Ankara/Türkiye.

## A RESEARCH ON COMMUNICATION SKILLS OF HOSPITALITY BUSINESS EMPLOYEES

### ABSTRACT

Communication plays a pivotal role in shaping the organizational culture of businesses. Open and supportive communication environments enable employees to express themselves, share ideas, and foster happiness and motivation within the workplace. In the context of hospitality businesses, employees are in constant communication with guests and fellow colleagues. Thus, possessing effective communication skills is crucial for the success of employees in the hospitality industry. Developing these skills contributes to enhanced guest satisfaction, increased operational efficiency, and reduced workplace stress. In this regard, a research study was conducted to assess the communication skills of individuals employed in accommodation establishments in the Bartın province.

The study adopted a quantitative research approach, collecting data through face-to-face surveys and analyzing it using the SPSS statistical package. The results of the variance analysis indicate that the participation levels of employees in communication skills are statistically significant concerning age and income levels. The findings underscore the importance of developing tailored training and strategies to enhance communication skills among hospitality employees based on their age and income levels.

**Keywords:** Hospitality Businesses, Communication, Communication Skills, Bartın

### Giriş

Etkili iletişim, bilgiyi net bir şekilde iletmeyi, aktif bir şekilde dinlemeyi ve başkalarının bakış açılarını anlamayı içermektedir. Yapılan araştırmalar, güçlü iletişim becerilerine sahip bireylerin kariyerlerinde başarılı olma, sağlam ilişkiler kurma ve sosyal durumları etkili bir şekilde yönetme olasılıklarının daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Günümüz bilgi çağında, turizm sektörü dahil olmak üzere hizmet sektöründe çalışanların iletişim becerileri; iş performansı, kurumsal performans ve kurum imajı gibi çeşitli alanları önemli ölçüde etkilemektedir (Erkuş ve Günlü, 2009: 7). Etkili iletişim becerileri, bireyler arası ve mesleki etkileşimleri kolaylaştırarak hem kişisel ilişkileri hem de iş ilişkilerini olumlu yönde etkilemektedir. Bu nedenle, her meslek grubunda belirli bir düzeyde iletişim yetenekleri gereklidir (Oğan ve Akar Şahingöz, 2018: 77). Bu kapsamda yapılan araştırmada, Bartın ilinde

faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışanların iletişim becerilerini değerlendirmek amaçlanmıştır.

### **Kavramsal Çerçeve**

İletişim kavramı, fikirleri, görüşleri ve bilgileri çevredeki diğer bireylerle paylaşmaktır. Etkili iletişim, herhangi bir iş ve işyerinin en temel gereksinimlerinden birisidir. Misafirlerle doğrudan etkileşim halinde olduğu için iletişim becerileri konaklama sektöründe ayrı bir önem arz etmektedir. Ayrıca, operasyonel departmanlar arasında çok fazla koordinasyon gereklidir. Konaklama işletmelerinde temel amaç, misafir memnuniyeti ve aynı yerin tekrar tercih edilebilirliğini sağlamak için müşterilere hizmet sunmaktır. İletişim de bunu başarmak için etkili bir araçtır (Parasnis vd., 2022: 1762).

Konaklama işletmeciliği sektöründe yoğun olan rekabet ortamında mükemmeliyet, kalite ve verimlilik gibi kavramlar sık sık vurgulanmaktadır. Bu nedenle, işletme yönetimi ve iletişimi her zamankinden daha kritik hale gelmektedir. Çünkü yönetim işlevlerinin etkin bir şekilde yerine getirilmesi ve hedeflere ulaşılması, düzenli ve sağlıklı bir iletişim sistemiyle mümkün olmaktadır (Arat ve Summak, 2017: 219). Konaklama işletmelerinde çalışanların misafirlere, çalışanlara ve diğer ortak paydaşlara yönelik sağlıklı bir iletişim sistemi oluşturabilmeleri için dört ana iletişim bileşeni olarak “dinleme”, “beden dili”, “sözlü dil” ve “davranış” kurallarına uygun hareket etmeleri gerekmektedir. Dinleme bileşeni altında, samimiyetle dinleme; beden dili bileşeni altında, göz teması kurmak; sözlü dil bileşeni altında, kişilerarası iletişim kurarken doğrudan geri bildirim almak ve davranış bileşeni altında, kime nasıl davranılacağını iyi bilmek önem arz etmektedir (Lolli, 2013: 296).

İletişim becerileri ile ilgili literatür incelendiğinde; Hai-yan ve Baum (2006), Çin’deki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan ön büro personelinin sözlü iletişim becerilerini; Erkuş ve Günlü (2009), beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların iletişim tarzlarını ve sözsüz iletişim becerilerini; Kamau ve Waudu (2012), konaklama sektörü işverenlerinin çalışanların yetkinliklerine ilişkin beklentilerini; Çıkmaz (2013), Gaziantep ili özelinde konaklama işletmelerinde çalışan personelin iletişim becerilerini; Arslaner ve Yolal (2013), konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyetinin sağlanmasında kadın çalışanların etkisini; Arat ve Summak (2017), sürdürülebilir turizm bağlamında konaklama işletmeleri çalışanlarının iletişim becerilerini; Oğan ve Akar Şahingöz (2018), Artvin ili özelinde otel işletmeleri çalışanlarının iletişim becerilerini; Kılıç vd. (2019), beş yıldızlı otel işletmelerinde profesyonelleşmenin iletişim becerileri üzerine etkisini; Masa’deh vd. (2019), tatil köyleri ve restoranlarda

çalışanların iletişim becerilerini; Agarwal (2021), konaklama sektöründe istihdam edilebilirlik için iletişim becerilerinin önemini; Vidak vd. (2022), otelcilikte iletişim becerilerinin önemini incelemiştir.

## Yöntem

Araştırmanın amacına uygun olarak nicel araştırma yöntemi benimsenmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak ise anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Bartın ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmanın verileri araştırmacılar tarafından 01 Ocak 2024 – 01 Mart 2024 tarihleri arasında 85 konaklama işletmesi çalışanından kolayda örneklem yöntemi kullanılarak toplanmıştır. Anket formu oluşturulmadan önce literatür taraması yapılmıştır. Ankette iletişim becerilerini ölçmek için Korkut (1996) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. İletişim becerilerini ölçmeye yönelik kullanılan ölçek 25 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. Verilerin analizi SPSS 26 (Statistical Package for the Social Science) istatistik paket programı ile yapılmıştır. Yapılan araştırmada aşağıdaki sorular cevaplanmaya çalışılmıştır.

- Cinsiyet ve daha önce iletişimle ilgili eğitim değişkeni açısından araştırmaya katılan kişilerin iletişim becerilerini değerlendirmelerine katılım düzeyleri farklılık gösterir mi?
- Yaş, eğitim durumu, gelir seviyesi ve iş yeri deneyimi değişkenleri açısından araştırmaya katılan kişilerin iletişim becerilerini değerlendirmelerine katılım düzeyleri farklılık gösterir mi?

## Bulgular

Araştırmada kullanılan iletişim becerileri ölçeğinin önerme sayıları ve güvenilirlik katsayıları Tablo 1’de gösterilmektedir. Ölçeğin güvenilirliği için Cronbach’s Alpha değerinin 0,70’ten büyük olması gerekmektedir (Durmuş vd., 2013: 89). Araştırmada konaklama işletmesi çalışanlarının iletişim becerilerini ölçmek için kullanılan iletişim becerileri ölçeği 0,934 Cronbach’s Alpha kat sayısı ile yüksek derecede güvenilir bulunmuştur.

**Tablo 1: İletişim Becerileri Ölçeği Madde Sayıları ve Güvenilirlik Katsayıları**

Ölçek	Madde Sayıları	Güvenilirlik Katsayıları
İletişim Becerileri Ölçeği	25	0,934

Tablo 2 incelendiğinde, araştırmaya katılan konaklama işletmesi çalışanlarının yarısından fazlasının erkek olduğu anlaşılmaktadır. Çalışanların %47,1'inin 26-35 yaş aralığında, % 40'nin lise mezunu olduğu ve yarısına yakınının orta seviyede gelir düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca çalışanların %35,3'ünün 4 yıldan fazla iş yeri deneyimi olduğu ve çoğunluğunun daha önce iletişimle ilgili olarak herhangi bir eğitim almadığı tespit edilmiştir.

**Tablo 2: Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler**

Demografik Özellikler	Kategori	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	35	41,2
	Erkek	50	58,2
Yaş	18-25	11	12,9
	26-35	40	47,1
	36-45	21	24,7
	46-55	13	15,3
Eğitim Durumu	Lise Mezunu	34	40,0
	Ön Lisans Mezunu	28	32,9
	Lisans Mezunu	23	27,1
Aylık Gelir Seviyesi	Düşük	31	36,5
	Orta	39	45,9
	Yüksek	15	17,6
İş Yeri Deneyiminiz	1-3	24	28,2
	4-6	30	35,3
	7-10	13	15,3
	11 ve üzeri	18	21,2
Daha önce iletişimle ilgili eğitim	Evet	25	29,4
	Hayır	60	70,6

Tablo 3'te iletişim becerileri ölçeğinin önermelerine ilişkin ortalama ve standart sapmalarına yer verilmektedir. Bu bağlamda iletişim becerileri ölçeğinin önermelerine katılım düzeyi incelendiğinde “Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım ( $\bar{x}=4,10$ )” önermesine katılımcıların daha fazla katıldıkları görülürken, “sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar ( $\bar{x}=3,70$ )” ve “insanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım ( $\bar{x}=3,70$ )” seçeneklerine daha az katılım sağladıkları dikkat çekmektedir. Genel olarak ifadelerine katılımların orta seviyede olduğu söylenebilir.

**Tablo 3: İletişim Becerileri Ölçeğinin İfadelerine İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

İletişim Becerilerini Ölçme Önermeleri	Ortalama	Std. Sapma
Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar.	3,70	1,203

Düşündüklerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim.	3,87	1,032
Başkalarını bir kasıt aramadan dinlerim.	3,91	,990
Sosyal ilişkide bulunduğum insanları oldukları gibi kabul edebilirim.	3,82	1,025
İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm.	3,90	1,007
Birisiyle ilgili bir karar vermeden önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.	3,84	,994
İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım.	4,01	,993
İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım.	3,70	,910
İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım.	4,03	,944
Olaylara değişik açılardan bakabilirim.	3,89	,926
Düşüncelerim ve yaptıklarım birbiriyle tutarlıdır.	3,92	,896
İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm.	4,02	,872
Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim.	3,82	,928
Arkadaşarımla beraberken kendimi rahat hissedebilirim.	4,01	,879
Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim.	4,04	,962
İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım.	3,88	,918
Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.	3,94	,930
Benimle özel olarak konuşmak isteyen arkadaşım olduğunda konuyu ayak üstü konuşmamaya özen gösteririm.	3,84	,919
Birisini anlamaya çalışırken sakin bir ses tonuyla konuşurum.	3,82	1,048
İlişkilerimi zenginleştiren eğlenceli, keyifli bir yanım var.	4,02	,938
Birine bir öneride bulunurken, onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.	4,01	,893
Birisini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.	4,10	,926
İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissederim.	3,94	,943
Bir yakınımla sorunum olduğunda bunu onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum.	4,00	,975
Karşımdakini dinlerken sırf kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınırım.	3,83	,936

Araştırmaya katılanların iletişim becerilerinin değerlendirilmesine ilişkin katılım düzeylerinin demografik özelliklere bağlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığını ölçümü için öncelikle verilerin dağılımı incelenmiş ve Kolmogorov-Smirnov testi değerleri doğrultusunda veriler normal dağılım sağladığı için analizlerde Bağımsız Gruplar t-testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way Anova) uygulanmıştır (Tablo 4).

**Tablo 4: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre İletişim Becerileri Değerlendirilmesinin Karşılaştırılması**

Değişken	İletişim Becerisi		
	$\bar{X}$	SS	
Cinsiyet	Kadın	4,02	0.57
	Erkek	3,84	0.61
	Test değeri	-1.380**	
	p	0.171	
Yaş	18-25 yaş arası (1)	4.05	0.38
	26-35 yaş arası (2)	4.03	0.54
	36-45 yaş arası (3)	3.55	0.65
	46-55 yaş arası (4)	4,02	0.63
	Test değeri	3.697***	
	p	<b>0.015*</b>	
	Tukey	<b>2&gt;3</b>	
Eğitim Durumu	Lise Mezunu (1)	3.87	0.54
	Ön Lisans Mezunu(2)	3.98	0.66
	Lisans Mezunu(3)	3.90	0.61
	Test değeri	0.235***	
	p	0.791	
Tukey	-		
Aylık Gelir Seviyesi	Düşük (1)	3.71	0.67
	Orta (2)	3.96	0.54
	Yüksek (3)	4.22	0.42
	Test değeri	4.109***	
	p	<b>0.020*</b>	
	Tukey	<b>3&gt;1</b>	
İş Yeri Deneyimi	1-3 Yıl (1)	3.91	0.47
	4-6 Yıl (2)	3.85	0.63
	7-10 Yıl (3)	3.91	0.76
	11 Yıl ve üzeri (4)	4.03	0.57
	Test değeri	0.345***	
	p	0.793	
	Tukey	-	
Daha Önce İletişimle İlgili Eğitim	Evet	4.00	0.57
	Hayır	3.88	0.61
	Test Değeri	0.823**	
	p	0.413	

\* $p < 0.05$ , \*\*Bağımsız örneklem t-testi, \*\*\*Tek yönlü varyans analizi

Katılımcıların cinsiyetleri bağlamında iletişim becerileri değerlendirilmesi incelendiğinde, bağımsız iki örneklem t-testi sonucuna göre anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir ( $p > 0.05$ ). Katılımcıların yaş değişkenine göre incelendiğinde ise katılımcıların iletişim becerileri değerlendirilmesinde varyans analizi sonucuna göre istatistiksel olarak fark görülmektedir ( $p < 0.05$ ). Bu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucuna göre konaklama işletmesi çalışanlarının iletişim becerileri

değerlendirilmesine katılım düzeyinde “26-35 yaş arası” çalışanların ( $\bar{x}=4,03$ ) ortalamalarının “36-45 yaş arası” çalışanların ( $\bar{x}=3,55$ ) ortalamalarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4’teki varyans analizi sonuçları incelendiğinde konaklama işletmesi çalışanların iletişim becerilerinin değerlendirilmesine katılım düzeyinde eğitim durumu ve iş yerindeki çalışma yılı deneyimine göre  $p>0.05$  anlamlılık düzeyinde anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların iletişim becerilerinin değerlendirilmesine katılım düzeyinde aylık gelir seviyesine göre  $p<0.05$  anlamlılık düzeyinde anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir. Bu anlamlı farklılığı tespit etmek için uygulanan Tukey testi sonucuna göre yüksek gelire sahip olan çalışanların ( $\bar{x}=4.22$ ) ortalamalarının düşük gelire sahip çalışanların ( $\bar{x}=3,71$ ) ortalamasından yüksek olduğu görülmektedir.

Bağımsız iki örneklem t-testi sonucuna göre çalışanların daha önce iletişimle ilgili eğitim almasının iletişim becerilerine katılım düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturmadığı tespit edilmiştir ( $p>0.05$ ).

## Sonuç

İletişim becerileri, kişisel ilişkiler, profesyonel ortamlar ve akademik ortamlar da dahil olmak üzere hayatın çeşitli yönlerinde çok önemlidir. Müşteri hizmetleri, satış, liderlik ve işyerindeki diğer kilit roller için gerekli olduğundan, işverenler genellikle çalışanlarında güçlü iletişim becerilerine değer vermektedir. Bireyler etkili iletişim kurma becerilerini geliştirerek ilişkilerini iyileştirebilmekte ve kariyerlerinde ilerleyebilmektedir. Çalışma sonuçlarında da kariyerlerinde ilerleme aşamasında olan 26-35 yaş arasındaki çalışanlar için ve özellikle gelir seviyesi olarak çalışanlarını memnun eden konaklama işletmelerinin iletişim becerileri konusunda da daha iyi olduğu gözlenmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanlar için iletişim becerileri, müşteri memnuniyeti ve işletmenin başarısı açısından kritik bir öneme sahiptir. Bu sektörde çalışanlar, müşterilerle etkili iletişim kurarak ihtiyaçlarını anlamalı, sorunları çözmeli ve olumlu bir deneyim sağlamalıdır. Ayrıca, iş arkadaşlarıyla ve yöneticilerle etkili iletişim kurarak ekip çalışmasını desteklemeli ve işyeri ilişkilerini güçlendirmelidir. İyi iletişim becerilerine sahip olan çalışanlar, müşterilerle empatik iletişim kurarak onların şikayetlerini daha rahat çözebilir, işletmenin tercih edilebilirliğini artırabilir ve işletmenin itibarını koruyarak, işletmenin başarısına katkıda bulunabilirler. Bu nedenle, konaklama işletmelerinde çalışanlar için iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik eğitim ve gelişim fırsatları sağlanmalıdır.



## Kaynakça

Agarwal, N. (2021). A study of importance of communication skills for employability in the hospitality industry. *NeuroQuantology*, 19(12), 585-595.

Arat, T., & Summak, M. E. (2017). Sürdürülebilir Turizm’de konaklama işletmeleri çalışanlarının iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, (14), 219-231.

Arslaner, E., & Yolal, M. (2013). Kadın çalışanların müşteri memnuniyetine etkisinin değerlendirilmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(2), 6-24.

Çıkmaz, E. (2013). Otel işletmelerinde çalışan personelin sahip olduğu iletişim becerisinin yükseköğretim mezunu müşteriler tarafından değerlendirilmesine yönelik Gaziantep’te bir uygulama, (Master's thesis, Hasan Kalyoncu Üniversitesi).

Durmuş, B., Yurtkoru, E. S., & Çınko, M. (2013). *Sosyal bilimlerde SPSS’le veri analizi*. İstanbul: Beta Yayınları.

Erkuş, A., & Günlü, E. (2009). İletişim tarzının ve sözsüz iletişim düzeyinin çalışanların iş performansına etkisi: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 7-24.

Hai-yan, K., & Baum, T. (2006). Skills and work in the hospitality sector: The case of hotel front office employees in China. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(6), 509-518.

Kamau, S. W., & Waudu, J. (2012). Hospitality industry employers expectation of employees competences in Nairobi Hotels. *Journal of Hospitality Management and Tourism*, 3(4), 55-63.

Kılıç, İ., Çimen, H., Tunç, T., & Kan Sönmez, N. (2019). Profesyonelleşmenin İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(1), 239-255.

Korkut, F. (1996). İletişim becerilerini değerlendirme ölçeğinin geliştirilmesi: güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-23.

Masa'deh, R. E., Alananzeh, O., Jawabreh, O., Alhalabi, R., Syam, H., & 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(3), 257-272.

Oğan, Y., & Akar Şahingöz, S. (2018). Otel işletmeleri çalışanlarının iletişim becerileri: Artvin örneği. *Artvin Çoruh Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(1), 77-103.

Parasnis, P. K., Deshpande, A. M., & Gopal Shinde, A. (2022). Significance of communication for frontline employees—perception of hospitality graduates, *IJFANS International Journal of Food and Nutritional Sciences*, 11(1), 1762-1779.

Vidak, I., Kovačević, M., & Kovač, I. (2022). The importance of communication skills in hospitality. In 5. međunarodni kongres o ruralnom turizmu: Ruralni turizam: kvaliteta, održivost, uključivost, 417-429.