



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2022, 6(3): 879-897.

DOI: [10.26677/TR1010.2022.1094](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.1094)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Konaklama İşletmelerinde Çalışan İş Görenlerin Yabancı Dil Becerilerinin Geliştirilmesi

Iryna YAZGAN, Yüksek Lisans Öğrencisi, Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu, e-posta: iryayazgan@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7950-9755>

Prof. Dr. Kutay OKTAY, Kastamonu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Kastamonu, e-posta: koktay@kastamonu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0552-0913>

Öz

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 çalışmanın 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.

* Bu makale Iryna Yazgan'ın Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda hazırlamış olduğu tez çalışmasından türetilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Konaklama İşletmeleri, Otel Çalışanları, Yabancı Dil Becerileri, Yabancı Dil Becerilerin Geliştirilmesi.

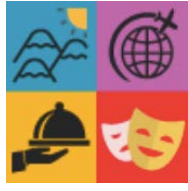
Makale Gönderme Tarihi: 22.07.2022

Makale Kabul Tarihi: 09.09.2022

Önerilen Atf:

Yazgan, I. ve Oktay, K. (2022). Konaklama İşletmelerinde Çalışan İş Görenlerin Yabancı Dil Becerilerinin Geliştirilmesi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(3): 879-897.

© 2022 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



Journal of Turkish Tourism Research

2022, 6(3): 879-897.

DOI: [10.26677/TR1010.2022.1094](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.1094)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

Development of Foreign Language Skills Among Employees of Hospitality Enterprises

Iryna YAZGAN, MSc. Student, Kastamonu University, Institute of Social Sciences, Kastamonu, e-mail: iryayazgan@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7950-9755>

Prof. Dr. Kutay OKTAY, Kastamonu University, Faculty of Tourism, Kastamonu, e-mail: koktay@kastamonu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0552-0913>

Abstract

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 research 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 24 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.

Received: 22.07.2022

Accepted: 09.09.2022

Suggested Citation:

Yazgan, I. and Oktay, K. (2022). Development Of Foreign Language Skills Among Employees of Hospitality Enterprises, *Journal of Turkish Tourism Research*, 6(3): 879-897.

© 2022 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

Son yıllarda turizm dünyanın en büyük ve en hızlı büyüyen endüstrilerinden birisi olmuş ve modern toplumun önemli bir olgusu haline gelmiştir. Turizm gelişimi, dünyanın hemen hemen tüm ülkeleri tarafından ekonomik kalkınma stratejilerinde güçlü bir bileşen olarak algılanmakta ve ekonomik gelişme önemli bir araç olarak kabul edilmektedir (Çılgınoğlu, 2018). Küreselleşme, ülkeler arasındaki coğrafi sınırların kalkmasına, farklı kültürlerle sahip milletlerin birbiri ile kaynaşmasına, dünya genelinde ortak dillerin kullanılmasına ve turizm endüstrisinin gelişmesine neden olmaktadır (İbiş ve Batman, 2015). Aynı zamanda küreselleşme ile birlikte turizm sektörü de etkilenmiş ve turist profili de değişikliğe uğramıştır. Günümüzün yeni turist profiline bakıldığında, artık turistlerin gittikleri yerlerde sadece konaklama ve yeme-içme aktivitelerinde bulunmadıkları, eğlence ve rekreasyon faaliyetlerine de katılmak istedikleri dikkati çekmektedir. 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, 2003:67). 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 kalmaktadırlar (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).

Dolayısıyla 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'in (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 amaçlardan biri olduğu için turizm sektöründeki birçok işveren tarafından bu görüş desteklenmektedir.

Thitthongkam ve Walsh (2010) tarafından gerçekleştirilen 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 ardından, 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.

LİTERATÜR

Konaklama işletmeleri, turizmin en önemli ticari sektörlerinden bir tanesi olup turizm destinasyonlarında 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 buldukları bölgelerin ve ülkelerin ekonomilerine katkı sağlamaktadır (Şilerova vd., 2013). Bu işletmeler, döviz girdisi ile beraber, istihdam imkanlarının yaratılmasına ve yerel halkın hayat standartlarının yükselmesine katkı sağlamaktadır (Alimbekova, 2017).

Konaklama endüstrisinde, misafirlerinin beklentilerini anlamak önemlidir. Çünkü misafirler alınan hizmetinin ana değerlendiricileridir (Hopf, 2018). Konaklama işletmeleri çalışanları tarafından misafirlere kaliteli ve profesyonel hizmetler sunulması gerekmektedir (Alananzeh vd., 2019). Bu nedenle, güçlü insan kaynakları kadrosu, başarılı konaklama işletmelerin ana kaynaklarından bir tanesidir.

Konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler açısından iletişim, ikna ve teknik beceriler, ekip çalışmasına yatkınlık, problem çözebilme gibi sosyal beceriler (İngilizcede soft skills olarak bilinmektedir) altında toplanan özelliklerin her gün daha da önem kazandığı görülmektedir (Meliou ve Maroudas, 2011). Genel olarak değerlendirildiğinde konaklama işletmelerinde istihdam edilebilecek çalışanlarda; eğitim seviyesi, mesleki beceriler, yabancı dil, fiziksel ve kişisel özellikler günümüzde ön planda tutulmaktadır.

Misafirler ve otel 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 çözmeye ise kişisel satış faaliyetlerinin turizm işletmesi açısından en önemli yararlarından biridir (Sezgin vd., 2009). Bu nedenle, turizm sektöründe çalışanların yabancı dil becerileri, işletmelerin rekabet gücünü artırabilen kilit bir faktör olarak algılanmaktadır (Attila, 2016). Hatta konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin 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).

Davras ve Caber (2019) tarafından Türkiye’de yapılan araştırmaya göre, otel çalışanların iyi yabancı dil bilgisi müşterilerin genel memnuniyetini büyük ölçüde etkileyebilmektedir. Bunun yanı sıra çalışanların yetersiz yabancı dil bilgisi ise müşterileri olumsuz etkilemektedir.

Endonezya’da yer alan konaklama işletmecilerine göre, iyi derecede İngilizce bilen çalışanlar turiste daha kaliteli hizmet vermektedir. Verilen kaliteli hizmet sonucunda turistler konaklama

yerlerinde fazla kalarak, yerel ekonominin büyümesine katkı sağlamaktadır (Widiastuti vd., 2022).

Prihandoko vd., (2019) Endonezya’da sürdürülebilir turizm ve personelin dil becerileri arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Özellikle havalimanlarında, otellerde ve gezilerde turistlere gerekli bilgi ve hizmetleri sağlamak için personel tarafından iyi derecede İngilizcenin bilinmesinin önemli olduğunu anlaşılmıştır.

Vuković-Vojnović ve Nićin (2012) Sırbistan’da bir otelde ve diğer turistik yerlerde çalışan satış elemanları ve onların dil becerenlerini incelemiştir. Elde edilen sonuçlara göre, satış elemanları en çok rezervasyon bölümünde, giriş-çıkış işlemlerinde ve yiyecek içecek satışlarında yabancı dili kullandıkları tespit edilmiştir. Seyahat acentelerinde çalışan personel ise, en çok odaların satışında (%75) ve fiyat pazarlamasında (%67) yabancı dile ihtiyaç duymuşlardır.

Turizm alanında çalışanların yabancı dil bilmemeleri iletişim sorunlarına veya yanlış anlaşılmalara neden olmaktadır (Al-Saadi, 2015). 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.

Özel amaçlı İngilizce (English for specific purposes-ESP) turizm fakültelerinde okuyan öğrencilerin durumsal olarak iletişim kurmaları ve etkileşimde bulunmaları için fırsat yaratmaktadır (Lertchalermtipakoon vd., 2021). Leslie ve Russell’in (2006) araştırmasına göre, turizm işletmeciliği bölümünde okuyan Avrupalı öğrencilerin %83’ü, turizm eğitiminde yabancı dilin zorunlu olmasından yanadırlar. 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 1’de yer verilmiştir.

Tablo 1’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 gerçekleştirebilecek 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.

Tabloda yer alan 23 kaynağın ve literatürün incelenmesi sonucunda, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin yabancı dil bilmelerinin son derece önemli olduğu ortaya çıkmıştır. Ancak, konaklama işletmelerinde istihdam edilen çalışanların ve yöneticilerin bu konuya yönelik ayrıntılı bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu tespitten yola çıkılarak, çalışmada elde edilen bulgular literatüre katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Tablo 1. Turizm Fakültelerinde ve MEB'e Bağlı Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinin Turizmle İlgili Bölümlerinde Okutulan Mesleki Yabancı Dil Ders Kitaplarının İçeriği

No	Yayıncı Kuruluş, Yazar (varsa) ve Yayın Yılı	Kitap adı	Bölüm	Yabancı Dil	İçerik / bölümler /işlemler
1	Oxford University Press, Harding, K. 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, rehber işlemleri. Turizm pazarlaması, sorunların giderilmesi, iş görüşmeleri.
2	Pearson Education, Cunningham, G. Mohamed, S. 2000	Language to Go	Turizm Fakülteleri	İngilizce	Genel İngilizce
3	Person Education, Dubicka, O'Keefe., 2003	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
4	Person Education, Peter Strutt, 2003	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.
5	Nüans Publishing, Korchagina, E. Stepanova, E. 2004	Приглашение в Россию -1 A1-A2	Turizm Fakülteleri	Rusça	A1-A2 Rusça seviyesinde kullanılabilir faydalı
6	Oxford University Press, Walker, R. Harding, K. 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	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.
8	MEB, 2011a	Mesleki Yabancı Dil 1	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	İngilizce	Bilgi edinme. Rezervasyon işlemleri. Uçak bileti satışı ve rezervasyonu. Demiryolu / deniz yoluyla gerçekleşen seyahat işlemlerinde faydalı diyaloglar.
9	MEB, 2011b	Mesleki Yabancı Dil 2	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	İngilizce	Otel odası satışı. Transfer işlemleri. Vize işlemleri. Tur satma işlemleri.
10	MEB, 2012a	Mesleki Rusça-1	Konaklama Hizmetleri	Rusça	Rezervasyon işlemleri. Sorunların giderilmesi ve şikâyetlerle ilgilenilmesi gibi konular ele alınmıştır.
11	MEB, 2012b	Mesleki Yabancı Dil 1 (Seyahat Rusça)	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	Rusça	Rusça dilinde diyalog kurup bilgi vermektir. Ulaşım ile ilgili diyaloglar. Gemi, tren, uçak ve otobüs bilet rezervasyonu ve satış işlemleri.
12	MEB, 2012c	Mesleki Yabancı Dil 2 (Seyahat -Rusça)	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	Rusça	Rezervasyon işlemleri. Vize işlemleri. Transfer işlemleri. Rehber işlemleri.
13	MEB, 2012d	Mesleki Rusça-2	Konaklama Hizmetleri	Rusça	Rezervasyon işlemleri. Yol tarifi. Otelden çıkış işlemleri.
14	MEB, 2012e	Mesleğinde Yabancı Dilde İletişim	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	İngilizce	Meslek tanıtım, resepsiyonda, kat hizmetlerinde, seyahat acentelerinde, misafir ilişkilerinde kullanılabilir diyaloglar. Turizmde temel işlemler: otel hakkında bilgi verme, telefonla rezervasyon, yüz yüze rezervasyon.
15	MEB, 2012f	Yabancı Dilde Kurum Tanıtımı	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	İngilizce	Otelin tanıtılması, personelin tanıtılması, verilen hizmetin tanıtılması.
16	MEB, 2012g	Yabancı Dilde Yazışmalar	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	İngilizce	Yabancı dilde yazışmaları eksiksiz olarak yazmanın öğretildiği bir öğrenme materyalidir.
17	MEB, 2012h	Yabancı Dilde Rezervasyon ve Sipariş İşlemleri	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	İngilizce	Rezervasyon, sipariş alımı ve iptali
18	MEB, 2013a	Mesleki Yabancı Dil 1 (Konaklama-İngilizce)	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	İngilizce	Rezervasyon ve giriş işlemleri, ödeme, sorunların giderilmesi, otelde yiyecek, fazla yatak taleplerinde bulunmak için faydalı diyaloglar. Şikâyet yönetiminde faydalı diyaloglar.
19	MEB, 2013b	Yabancı Dilde Turistik Tanıtım	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri	İngilizce	Türkiye'nin tüm bölgelerinin tanıtımı
20	Multilingual Yabancı Dil Yayınlar, Trushina, L. Vohmina, L.L. 2015	Русский Экзамен. Туризм	Turizm Fakülteleri	Rusça	Otel işlemleri. Tur işlemleri. Turist karşılama. Sağlık turizmi. Avlama ve balık tutma. Eko turizmi. Gastronomi turları. Kum ve güneş turizmi. Extrem /dağ turizmi.
21	Moscow Books, Havronina, S.A, Harlamova, L.A. Kaznishkina I.V. 2018	Практический курс для работников сервиса	Turizm Fakülteleri	Rusça	Otelde kullanılabilir faydalı diyaloglar ve metinler.
22	Nüans Publishing, Karavanova, N. 2018	Матрёмка A1-A2	Turizm Fakülteleri	Rusça	Günüm, hobilerim, kutlamalar, ulaşım gibi günlük konular ele alınmıştır.
23	Detay yayıncılık, Sütçü, G. Gogunokova, E. 2020	Turizmde mesleki Rusça 1-2	Turizm Fakülteleri	Rusça	A1-A2 seviye Rusça dilbilgisi. Günlük hayatta kullanılabilir faydalı bilgiler.

Kaynak: Tablo yazarlar tarafından derlenmiştir.

YÖNTEM

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.

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 tekniklerinden yararlanılmıştır. Birincil veri toplama aracı olarak, mülakat soru formu kullanılmıştır. Ayrıca çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesine yönelik model önerisinde bu verilerden faydalanılmıştır.

Araştırma konusuna yönelik olarak daha önce uygulanmış bir ölçeğe veya mülakat formuna rastlanılmadığından, veri toplama aracı geliştirilmiştir. Türkiye'deki turizm fakültelerinde ve MEB'e bağlı Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinin turizmle ilgili bölümlerde okutulan ve Tablo 1'de sunulan 23 mesleki yabancı dil eğitim kaynağı incelenmiştir. İnceleme sonucunda elde edilen verilere dayalı olarak mülakat formundaki sorular yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Mülakat soru formu iki bölümden oluşmaktadır. 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 76 sayılı ve 12.04.2022 tarihli onay alınmıştır. Ayrıca katılımcılara yönelik olarak Aydınlatılmış Onam Formu da düzenlenmiştir. Araştırmanın en iyi nasıl yürütüleceğine karar vermek ve formda anlaşılmasını 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.

Nitel araştırma kapsamında yeterli sayıda bir örneklem otel yöneticileri, otel çalışanları, turizm fakültelerinde 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.

Araştırma örnekleme içine otel yöneticileri, çalışanları, turizm fakültelerinde ve MEB'e bağlı meslek liselerinde eğitim veren uzmanlar arasından seçilerek araştırmaya 24 kişi dahil edilmiştir. Araştırma kapsamında, 2 otel yöneticisi, Antalya, Muğla, Ankara, Bartın ve Zonguldak illerinde zincir otellerin çeşitli bölümlerinde şeflik veya müdürlük yapan 11 kişi, 7 otel çalışanı, Türkiye'de turizm fakültelerinde ve yabancı dil alanında eğitim veren 3 akademisyen ve 1 öğretmen ile görüşme yapılmıştır.

Araştırmada yüz yüze ve yarı-yapılandırılmış görüşme yoluyla elde edilen birincil verilerin betimsel ve içerik analizi yapılmıştır. 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 gruplandırılmış, kodlanmış ve temalar altında sunulmuştur. Bulguların içerik analizi ise, NVIVO 12 nitel veriler analiz programı ile çözümlenmiştir.

BULGULAR

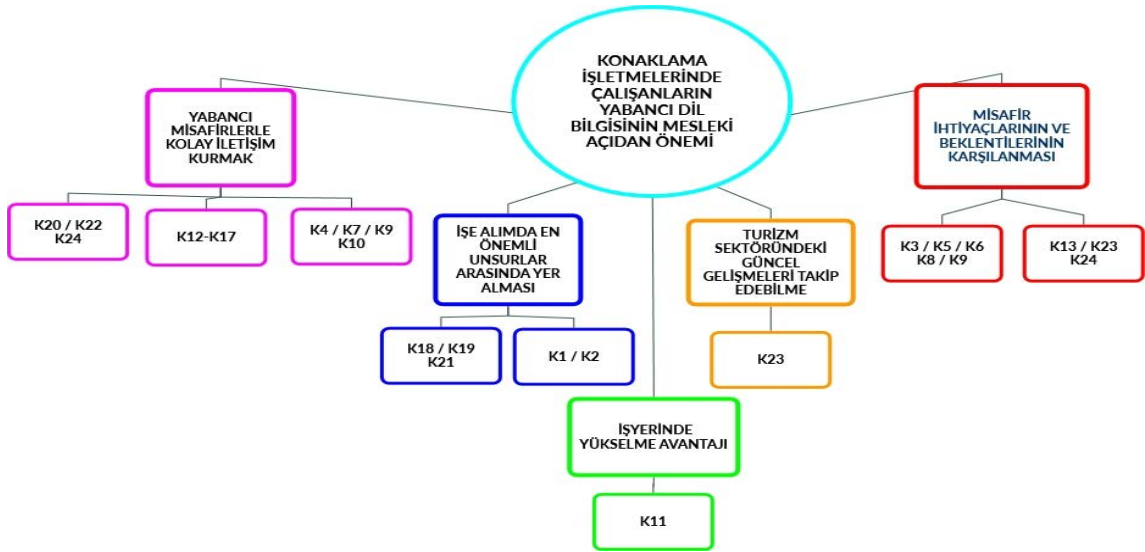
Bu kısımda katılımcılardan elde edilen verilere tablolarda ve şekillerde yer verilmiştir. Görüşme formundan doğrudan alınan düşünceler yorumlanmıştır. Veriler, inceleme sonucunda sorularla ilişkilendirilerek ve kodlanarak temalar altında sunulmuştur. Çalışmaya dahil edilen katılımcılara ait demografik bilgiler Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2. 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 2’deki verilere 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.

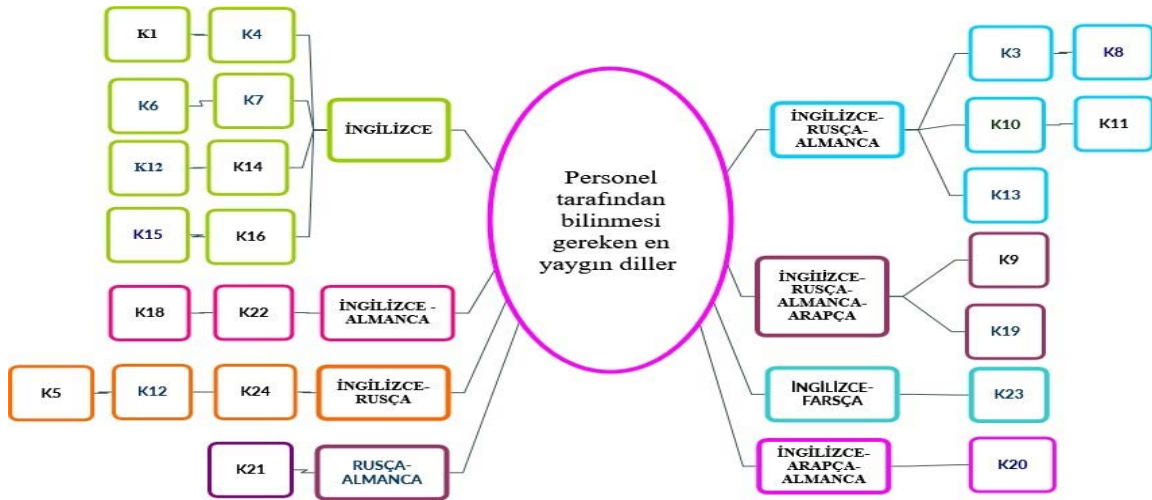
Çalışmanın ikinci bölümünde yer alan *Konaklama işletmelerinde çalışanların yabancı dil bilgisinin mesleki açıdan önemi nedir?* sorusuna katılımcılar tarafından elde edilen düşünceler incelenmiştir. Katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar kodlanmıştır. Ulaşılan bulgular ve ilgili kodlar Şekil 1’de verilmiştir.



Şekil 1. Konaklama İşletmelerinde Çalışanlar Tarafından Yabancı Dil Bilgisinin Mesleki Açıdan Önemi Konusunda Katılımcıların Görüşleri

Katılımcıların on üçü, çalışanların yabancı dil bilmesi yabancı misafirler ile kolay iletişim kurmaya yardımcı olduğunu vurgulamışken, katılımcıların beşi otel çalışanların yabancı dil bilmelerinin önemli olduğunu düşünmektedir. Çünkü, “Konaklayan misafirlerin büyük bölümü yabancı ülke vatandaşı olması nedeniyle tek iletişim şekli, konuğun bildiği dilde iletişim kurmaktadır” ve “Çalışanların yabancı dil bilmeleri çok önemlidir, çünkü yabancı misafirlerle iyi bir iletişim kurulduğunda iyi bir satış yapılabilir”.

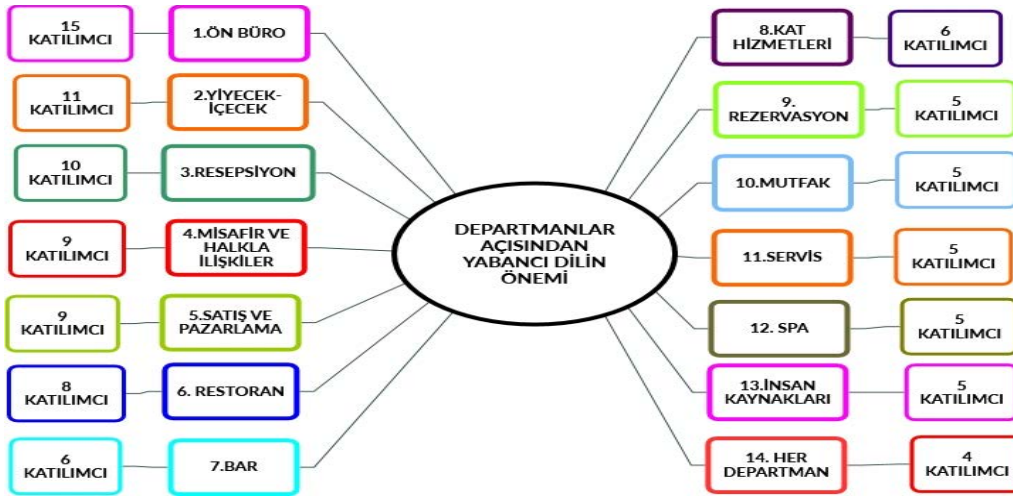
Katılımcılar tarafından bahsedilen ikinci önemli unsur ise; misafirlerin ihtiyaçlarının ve beklentilerinin eksiksiz bir şekilde karşılanması olmuştur. Örneğin, “Müşteri ihtiyaçlarının doğru ve eksiksiz bir şekilde karşılanması, beklentilerin doğru anlaşılması ve onların memnun bir şekilde destinasyondan ya da işletmeden ayrılmaları açısından yabancı dili gerekliliği çok önemlidir”. Katılımcıların dördü çalışanların yabancı dil bilinmesi konusunda hem misafirlerin beklentilerinin karşılanmasında hem de misafirlerle etkili iletişim kurulmasında büyük öneme sahip olduğunu vurgulamışlardır.



Şekil 2. Konaklama İşletmelerinde Çalışanlardan Hangi Yabancı Dil/Dilleri Bilmeleri Gerekliği Konusuna İlişkin Katılımcıların Görüşleri

Katılımcılara, “İşletmenizde hangi departmanda hangi yabancı dil / dilleri bilmeleri istenmektedir / beklenmektedir?” şeklinde ikinci soru yöneltilmiştir. Katılımcıların cevaplarına dayalı veriler Şekil 2’de sunulmuştur. Şekil 2’deki bulgular incelendiğinde, konaklama işletmelerinde çalışanlarından birinci olarak İngilizce, ikinci olarak Almanca-Rusça ve son olarak da Arapça dillerini bilmeleri istendiği görülmektedir. Katılımcıların cevaplarına bakıldığında, konaklama işletmelerinde çalışan kişilerin en az iki yabancı dil bilmeleri istendiği anlaşılmaktadır.

Katılımcılara “Hangi departmanda hangi yabancı dilin çalışanlar tarafından iyi bilinmesi beklendiği” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılar tarafından verilen cevaplar incelendiğinde en çok hangi departmanda çalışanlar tarafından yabancı dil bilinmesi beklendiği ortaya çıkmıştır. Katılımcıların yanıtları Şekil 3’te yansıtılmıştır.



Şekil 3. Katılımcıların Düşüncelerine Dayalı Olarak Otel Çalışanlarının Yabancı Dil Bilmesini Gerektiren En Önemli Departmanlar

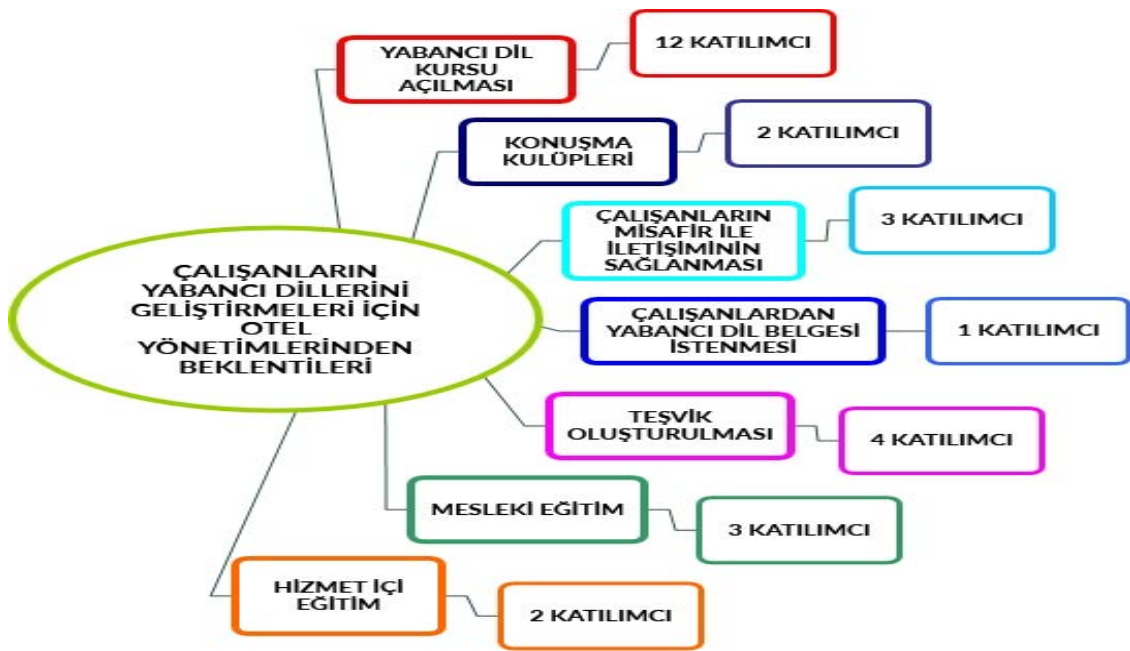
Katılımcıların yanıtları 5 departmanın önde olduğunu göstermektedir: ön büro (62 %), yiyecek-içecek departmanı (46%), resepsiyon (42%), misafir / halkla ilişkiler (38%), satış ve pazarlama (38%) departmanları. Üstelik bir katılımcı konu ile ilgili şöyle bir yanıt verdi: “Konukla yüz yüze iletişimi olan tüm departmanlarda çalışanlar tarafından yabancı dil bilmesi gerekmektedir. Son yıllarda mutfak personelinin de yabancı dil bilgisine gereksinim duydukları ortaya çıkmıştır”.



Şekil 4. Çalışanların Yabancı Dil Becerilerini Geliştirmeleri İçin Otel Yönetimleri Tarafından Yapılan Çalışmalara İlişkin Görüş Belirten Katılımcılar

Katılımcılara çalışanların yabancı dillerini geliştirilmeleri için otel yönetimleri tarafından ne tür çalışmalar yapıldığı sorusu yönetilmiştir. Katılımcıların görüşleri incelenmiş ve onların cevapları Şekil 4'te verilmiştir. Şekildeki bulgulara bakıldığında, katılımcıların konu ile ilgili düşünceleri 5 başlık altında sıralanmıştır: 1-Yabancı dil eğitimi, 2-Dil tazminatı, 3-Dil sınavı, 4-Hizmet içi eğitimi/kupon eğitimi, 5- Konu ile ilgili herhangi bir çalışma yapılmamaktadır. Bu konuda katılımcılardan en fazla yanıtın yabancı dil eğitimi ve dil tazminatı ile ilgili geldiği tespit edilmiştir.

Katılımcılardan çalışanların yabancı dillerini geliştirmeleri için otel yönetimleri tarafından ne tür çalışmalar yapılması gerektiği konusunda görüşleri istenmiştir. Katılımcıların verdikleri cevaplar özet halinde Şekil 5'te sunulmuştur. Katılımcılardan alınan görüşler incelendiğinde, otel yönetimleri tarafından konu ile ilgili birkaç çalışma yapılması gerektiği anlaşılmaktadır.



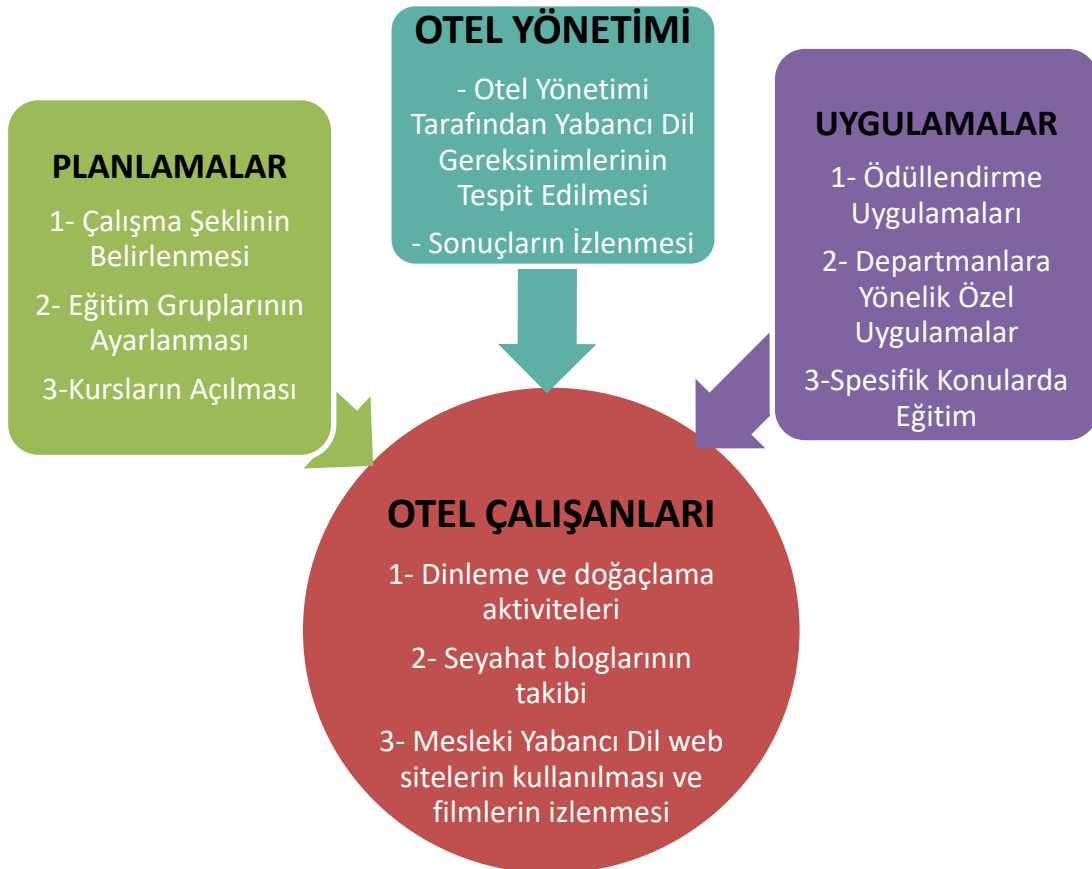
Şekil 5. Çalışanların Yabancı Dillerini Geliştirmeleri İçin Otel Yönetimleri Tarafından Yapılması Beklenen Çalışmalara İlişkin Katılımcıların Düşünceleri

Katılımcıların çoğu yönetimi tarafından çalışanlar için yabancı dil kursu açma gereksinimi duymaktadırlar: "Haftalık kurslar verilmez", "Katılımın zorunlu olduğu kurslar düzenleyebilir", "Kurum içinde veya kurum dışında yabancı dil kursları düzenleyebilir", "Kurs anlaşmaları sağlayarak yabancı dillerini geliştirmek isteyen personele bu konuda yardımcı olabilirler", "Sezon açılmadan önce çalışanlar spesifik (otel alanında) konuşma İngilizce veya Rusça kurslarına gönderilmektedir", "İş görenden öğrenilmesi istenen / beklenen dil ile ilgili özellikle mesleki anlamda işletme içerisinde kısa süreli dil kursları açılabilir".

Katılımcıların görüşüne göre, farklı teşvikler çalışanların yabancı dillerini geliştirmeleri için faydalı olabilmektedir: "Teşvik için dereceli sınavlar yapıp dil tazminatı verilmelidir" veya "MEB bağlantılı eğitim kurumları ile özel anlaşmalar yapıp personelin mesai programları gözetilerek uzun periyotlu kurslar organize edebilir. Bu kurslara devamlık ve başarıları ödüllendirerek personel teşvik edilebilmektedir".

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, önemli bir 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 yönetimlerinin çalışanların yabancı dil becerilerinin geliştirilmesi için yapacağı yatırım, yabancı misafirlerin memnuniyeti ve otel kârı şeklinde otele geri dönecektir. Şekil 6'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 kursları 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 eğitmenler tarafından verilebilir. Eğitim sürecinin otelde yapılmasına özen gösterilmelidir. Çünkü çalışanların sorumluluklarıyla doğrudan ilgili görevleri nasıl yerine getireceklerini öğrenmeleri için fırsat sunacaktır.



Şekil 6. 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), ayrıca çevrimiçi ve çevrimdışı gerçekleşen konuşma kulüpleri gibi aktiviteleri düzenleyerek yapılabilmektedir.

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

- 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 devamlılığının 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)

Katılımcılardan elde edilen verilere göre, departmanlardaki çalışanların belli işlemlerin yapılmasında yabancı dil bilmeleri istenmektedir. Departmanlara göre önemli işlemlerin dağılımı Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Görüşlerine Dayalı Olarak, Çalışanların Yabancı Dil Becerilerinin Geliştirilmesi İçin Gereken Otel Departmanındaki İşlemler

Konaklama İşletme Departmanı	Bölüm	İşlem
Ön büro departmanı	Resepsiyon	<ul style="list-style-type: none"> Misafir karşılanması Kayıt oluşturulması Oda rezervasyonu Giriş-çıkış işlemleri Telefonla her türlü işlemler Otelde yapılan etkinlikler hakkında bilgi verilmesi
	Misafir ilişkiler	<ul style="list-style-type: none"> Misafir şikâyetleri alma, takip etme Sorunları çözme
Yiyecek-İçecek departmanı	Restoran	<ul style="list-style-type: none"> Misafire sunulan yiyecek-İçecek hakkında bilgi verilmesi Sipariş alımı Restoran ile ilgili soru-cevap (kahvaltı, öğlen yemeği saat kaçta gibi)
	Bar	<ul style="list-style-type: none"> Alkol-alkolsüz İçecek hakkında bilgi verme Sipariş alımı Barın açılışı, kapanışı, İçecek fiyatı sorma ve cevap verilmesi
	Oda servisi	<ul style="list-style-type: none"> Servis edilme süreleri hakkında bilgi verilmesi Telefonla sipariş alma
	Banket	<ul style="list-style-type: none"> Yiyecek-İçecek hakkında bilgi verilmesi Sipariş alma, hazırlama Organizasyon işlemleri Servis hizmetleri
	SPA	<ul style="list-style-type: none"> Sunulan Spa hizmetler hakkında bilgi (masaj, peeling, sauna gibi) Kullanılan tıbbi malzemeler hakkında bilgi verilmesi
Diğer departmanlar	Animasyon	<ul style="list-style-type: none"> Animasyon etkinlikler (dans, Show, spor müsabakalar gibi) hakkında bilgi verilmesi
	Satış ve pazarlama	<ul style="list-style-type: none"> Otel tanıtımı ve sunumu Otel hizmetlerin satışı Sipariş alma Çeşitli sözleşmelere ilişkin işlemler
	Kat hizmetleri	<ul style="list-style-type: none"> Temizlik malzemeleri hakkında bilgi verilmesi Temizlik çalışma saatleri hakkında bilgi verilmesi

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 çalışmada elde edilen veriler ve bu veriler doğrultusunda geliştirilen çeşitli öneriler aşağıda özet olarak sunulmaktadır.

Çalışmanın 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 23 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, öncelikle 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 bilmesi 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 gerçekleştirilebilmek 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.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Destek Bilgisi: Herhangi bir kurum ve/veya kuruluştan destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması: Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Türk Turizm Araştırmaları Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazar(lar)ına aittir.

Etik Kurul Onayı: Kastamonu Üniversitesi Sosyal Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etik Kurulundan 12.04.2022 tarih ve 76 sayılı karar numarası ile izin alınmıştır.

Araştırmacıların Katkı Oranı: Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

KAYNAKÇA

Alanzeh, O., Jawabreh, O., Alhalabi, R., Syam, H. and Keswani, F. (2019). The Association Among Employees' Communication Skills, Image Formation and Tourist Behavior: Perceptions of Hospitality Management Students in Jordan, *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 13: 257-272.

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.

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.

Canas, J. and Perez, L. (2015). Language Needs in Tourism Enterprises. Case Study: The Region of Pallars Sobirà, Catalonia, Spain, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 212: 298-303.

Cunningham, G. and Mohamed, S. (2002). *Language to Go*. England: Pearson Education.

Çilginoğlu, H. (2018). Sağlık Turizminin Temel Özellikleri, Eğilimleri ve Pazarın Küreselleşmesi Üzerine Bir Değerlendirme, *Electronic Turkish Studies*, 13(22), 179-192.

Dubicka, I. and O'Keefe, M. (2003). *English for International Tourism*. Harlow: Pearson Education.

Ehtiyar, R. (2003). Kültürel Sinerji: Uluslararası İşletmelere Yönelik Kavramsal Bir İrdeleme, *Akdeniz University Faculty of Economics and Administrative Sciences Faculty Journal*, 3(5): 66-78.

Feely, A. and Harzing, A.W. (2002). Language Management in Multinational Companies, *Cross Cultural Management: An International Journal*, 10: 1-26.

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.

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

Gremler, D. D. and Gwinner, K. P. (2000). Customer-Employee Rapport in Service Relationships, *Journal of Service Research*, 3(1): 82-104.

Davras, Ö. and Caber, M. (2019). Analysis of Hotel Services by Their Symmetric and Asymmetric Effects on Overall Customer Satisfaction: A Comparison of Market Segments, *International Journal of Hospitality Management*, 81: 83-93.

Harding, K. (1998). *Going International. English for Tourism*, Oxford: Oxford University Press.

- Havronina, S.A, Harlamova, L.A. and Kaznishkina, I.V. (2018). *Практический Курс для Работников Сервиса*, Moscow: Moscow Books.
- Hopf, V. (2018). Does the Body Modified Appearance of Front-Line Employees Matter to Hotel Guests?, *Research in Hospitality Management*, 8(1): 67-71.
- İbiş, S. ve Batman, O. (2015). Konaklama Sektörünün Küreselleşme Süreci, (Editör) Batman, O.: *Uluslararası Otel İşletmeciliği içinde* (ss.59-88) Sakarya: Değişim Yayınları.
- Karavanova, N.B. (2018). *Мампёшка А1-А2*, Ankara: Nüans Publishing.
- Korchagina, E. and Stepanova, E. (2004). *Приглашение в Россию 1*, Ankara: Nüans Publishing.
- Lertchalermtipakoon, P., Wongsunbun, U. and Kawinkoonlasate, P. (2021). Need Analysis: English Language Use by Students in The Tourism and Hospitality and Industry, *English Language Teaching*, 14(3): 59-71.
- Leslie, D. and 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.
- Lickorish, L. J. and Jenkins, C. L. (2007). *Introduction to Tourism*. London: Taylor and Francis.
- Meliou, E. and Maroudas, L. (2011). Career Development in The Hospitality Industry in Greece: Implications 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. (2011a). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri. Mesleki Yabancı Dil 1. (İngilizce)*, Ankara: MEB.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2011b). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri. Mesleki Yabancı Dil 2. (İngilizce)*, Ankara: MEB.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2012a). *Konaklama Hizmetleri. Mesleki Rusça-1*, Ankara: MEB.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2012b). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri. Mesleki Yabancı Dil 1. (Seyahat Rusça)*, Ankara: MEB.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2012c). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri. Mesleki Yabancı Dil 2 (Seyahat Rusça)*, Ankara: MEB.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2012d). *Konaklama Hizmetleri. Mesleki Rusça-2*, Ankara: MEB.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2012e). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri. Mesleğinde Yabancı Dilde İletişim (İngilizce)*, Ankara: MEB.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2012f). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri. Yabancı Dilde Kurum Tanıtımı İngilizce*, Ankara: MEB.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2012g). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri. Yabancı Dilde Yazışmalar (İngilizce)*, Ankara: MEB.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2012h). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri. Yabancı Dilde Rezervasyon ve Sipariş İşlemleri (İngilizce)*, Ankara: MEB.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2013a). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri. Mesleki Yabancı Dil 1 (Konaklama-İngilizce)*, Ankara: MEB.

- Millî Eğitim Bakanlığı. (2013b). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri. Yabancı Dilde Turistik Tanıtım*, Ankara: MEB.
- Otilia, S.M. (2013). English: The Language of Communication in Tourism, *Annals - Economy Series*, 1:306-309.
- Prihandoko, L. A., Tembang, Y., Marpaung, D. N. and Rahman, F. (2019). English Language Competence for Tourism Sector in Supporting Socio-Economic Development in Merauke: A Survey Study, *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 3-4 August 2019, Universitas Muhammadiyah Buton, Indonesia.
- Sezgin, M., İri, R. ve İnal, M. (2009). Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde 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.
- Šilerova, E., Maneva, S. and Hřebejková, J. (2013). The Importance of Congress Tourism for Regional Development, *Agris On-Line Papers in Economics and Informatics*, 5 (3): 79-86.
- Stemler, S. (2000). An Overview of Content Analysis, *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, 7(1): 1-6.
- Strutt, P. (2003). *English for International Tourism: Intermediate Student's Book*, England: Pearson Education.
- Sütçü, G. and Gogunokova, E. (2020). *Turizmde Mesleki Rusça 1-2*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Thitthongkam, T. and Walsh, J. (2010). Roles of Language in Tourism Organizational Management, *Asian Journal of Management Research*, 1(1):184-199.
- Trushina, L. and Vohmina, L.L. (2015). *Русский Экзамен. Туризм*. İstanbul: Multilingual Yabancı Dil Yayınlar.
- Uslu, A. (2018). Konaklama İşletmelerinde Müşteri-Çalışan Bağının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 13: 103-124.
- Vuković-Vojnović, D. and Nićin, M. (2012). English as a Global Language in the Tourism Industry: A Case Study. *The English for Tourism*, 3-18.
- Walker, R. and Harding, K. (2006). *Oxford English for Careers: Tourism*. England: Oxford University Press.
- Widiastuti, S., Astawa, I., Mantra, I. and Susanti, P. (2022). The Roles of English in the Development of Tourism and Economy in Indonesia, *Journal of Social Sciences and Humanities*, 11(3): 305-313.
- Zahedpisheh, N., Abu Bakar, Z. B. and Saffari, N. (2017). English for Tourism and Hospitality Purposes (ETP), *English Language Teaching*, 10(9): 86-94.