

Bölüm 7

TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞAN PERSONELİN, TURİSTİK TÜKETİCİLERLE YAŞADIKLARI İLETİŞİM SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ: ÇEKİRDEK KAPADOKYA ÖRNEĞİ

Burcu Gülsevil BELBER¹

GİRİŞ

Bir destinasyonu ziyaret eden turistlerin, seyahatleri boyunca turizm sektöründe faaliyet gösteren çalışanlarla sağlıklı ve etkili iletişim kurmaları, destinasyondan memnun olmuş şekilde ayrılmalarında etkilidir. Etkili iletişime engel olan faktörleri ortadan kaldıracıların en etkili yolu ise öncelikle bu engellerin neler olduğunu tespit etmek ve daha sonra bu engeli ortadan kaldırmak için yapıcı faaliyetlerde bulunmaktır. Bu sebeple söz konusu bu çalışmada, Çekirdek Kapadokya Bölgesinde turizm sektöründe faaliyet gösteren çalışanların, iletişim problemlerini tespit ederek, söz konusu iletişim problemlerinin hangi alanlarda yoğunlaştığını belirlemek ve bu problemlerin ortadan kaldırılabilmesi için çözüm önerilerinde bulunmak amaçlanmıştır.

Bu amaç çerçevesinde çalışmanın ilk bölümünde iletişim, etkili iletişimi engelleyen unsurlar ve etkili iletişim kurabilmek için turizm personelinin sahip olması gereken özellikler ele alınmış, ikinci bölümde ise Çekirdek Kapadokya Bölgesi'nde faaliyet gösteren turizm personeline yönelik olarak gerçekleştirilen uygulamadan bahsedilmiştir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

İletişim ve Etkili İletişimi Engelleyen Unsurlar

1960'lardan bu yana iletişim, semboller ve işaretler yoluyla anlamın yorumlanması ya da kültürden çok etkilenen bir anlam verme süreci olarak tanımlanmıştır (Berger & Luckman, 1966; Foucault, 1969, Aktaran: Reisinger, 2009: 166). Bu süreç, gönderen, alıcı, ortam ve mesaj arasındaki bilgi veya etkileşimin alışverişi şeklinde gerçekleşmektedir. Tek yönlü, iki yönlü veya dairesel bir süreçten bahsedilebilir. Söz konusu süreç Şekil 1'de gösterilmiştir (Reisinger, 2009: 166).

1 Dr.Öğr.Üye. Nevşehir HBV Üniversitesi Turizm Fakültesi, bbelber@nevsehir.edu.tr

çalışmayla tespit edilmiş olan iletişim problemlerinin olabildiğince minimum düzeye düşürülmesinin hem destinasyonların hem de genel olarak ülkenin, turizmden elde edeceği gelirlerin artışında katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çekirdek Kapadokya Bölgesi'nde gerçekleştirilen bu çalışmanın, diğer destinasyonlarda da gerçekleştirilmesi ya da Türkiye genelinde turizm sektörüyle bağlantılı olarak faaliyet gösteren kamu ve özel sektör çalışanlarına, turistlerle iletişim konusunda yaşadıkları problemlerle ilgili çalışmalar yapılması faydalı olacaktır.

KAYNAKLAR

1. AHİKA (2018). *Kapadokya'da Turizm Yatırımı Olanakları*. (24.10.2018, ahika.gov.tr/assets/ilgili-dosyalar/Kapadokya-Turizm-Yatirim-Olanaklari.pdf).
2. Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. (Geliştirilmiş 7. Baskı). Adapazarı/Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
3. Bayık-Temel, A. (2011). Çok Kültürlülük ve Kültürlerarası İletişimin Sağlık Hizmetlerinin Sunumuna Etkileri. (Ed. Erol Esen & Zeliha Yazıcı). *Onlar Bizim Hemşehrimiz Uluslararası Göç ve Hizmetlerin Kültürlerarası Açılımı* içinde (ss. 43-73). Ankara: Siyasal Kitabevi.
4. Büyükbahçeci, E. (2016). Hint'te Kast Sisteminin İlk İzleri ve Hint Edebiyatındaki Yeri. *DTCF Dergisi*, 56 (2), 238-255.
5. Çatlı-Özen, G. (2016). Kapalı Toplumsal Yapı: Kast Sistemi Üzerinden Tabakalaşma. *Aydın Toplum ve İnsan Dergisi*, 2 (3), 59-65.
6. Demirel, Ş. (2016). Hindistan'da Kast Sisteminin Tarihsel Gelişimi. *Akademik Bakış Dergisi*, 54, 910-919.
7. Elgünler, T. Ç. & Çedikçi-Fener, T. (2011). İletişimin Kalitesini Etkileyen Engeller ve Bu Engellerin Giderilmesi. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*, 1 (1), 35-39.
8. Gudykun, W. B. & Nishi, T. (1994). Bridging Japanese/Northamerican Differences. *Communicating Effectively in Multicultural Contexts 1*. Thousand Oaks, United States: SAGE Publications Inc.
9. Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*. (2nd Ed.). USA Thousand Oaks California: Sage Publications.
10. Kartarı, A. (2006). *Farklılıklarla Yaşamak, Kültürlerarası İletişim*. Ankara: Ürün Yayınları.
11. Leininger, M. & McFarland M. R. (2002). *Transcultural Nursing: Concepts, Theories, Research, and Practice*. (3rd Ed.). New York: McGraw-Hill.
12. Lustig, M.W. & Koester, J. (2010). *Intercultural Competence: Interpersonal Communication Across Cultures*. (6th Ed.). Boston: Pearson.
13. Marshall, G. (1999). *Sosyoloji Sözlüğü*. (Çev. Osman Akınhay & Derya Kömürçü). Ankara: Bilim ve Sanat.
14. Nedeva, S. (2017). How Intercultural Communication Competence Can Facilitate Relations and Enhance Customer Satisfaction in the Tourism Business. *Journal Cultural Heritage & Tourist Territory*, 1, 70-78.
15. Oetzel, J. G. (2017). Effective Intercultural Workgroup Communication Theory. *The International Encyclopedia of Intercultural Communication*, 1-5.
16. Oksaar, E. (2008). *Kültürlerarası İletişim Bağlamında Kültür Kuramı*. (Çev. Ayhan Selçuk). Konuya: Çizgi Kitabevi.
17. Özyürek, A., Çetin, A., Yıldırım, R., Evirgen, N. & Ergün, Ş. (2016). Farklı Kültürlerde Aile Çocuk Etkileşimlerinin Öğretmen Bakış Açısına Göre İncelenmesi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (43), 1477-1484.
18. Reisinger, Y. (2009). *International Tourism: Cultures and Behavior*. UK: Elsevier.
19. Usluata, A. (1994). *İletişim*. İstanbul: İletişim Yayınları.
20. Uzunçarşılı-Soydaş, A. (2010). *Kültürlerarası İletişim Farklı Kültürel Ortamlarda Çalışma ve İletişim*. İstanbul: Parşömen Yayıncılık.