

ÖZET

TURİZM SEKTÖRÜNE HİZMET VEREN YÖRE HALKININ İLETİŞİM BECERİLERİ VE TURİSTLER TARAFINDAN ALGILANMASI: PAMUKKALE DESTİNASYONUNDA KARŞILAŞTIRMALI BİR ARAŞTIRMA

Seher CEYLAN

Doktora Tezi, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Ece ARMAĞAN

2014, 185 sayfa

Turizm sektöründe, yöre halkının turistlerle olan iletişimi oldukça önemlidir. Bu tezin amacı, turizm sektöründe çalışan yöre halkının genel iletişim becerileri düzeyini tespit etmek, ve iletişim becerileri ile turist algılamaları arasında farklılık olup olmadığını ortaya koymaktır. Ayrıca, yöre halkının demografik özellikleri ile iletişim becerileri arasındaki farklılıklar incelenmiştir. Ele alınan bir diğer konu, turistlerin demografik özelliklerinin, turizmde çalışan yöre halkının iletişim becerilerini algılamalarında farklılık yaratıp yaratmadığıdır. Tez kapsamında, yöre halkına ve turistlere yönelik anket çalışması yapılmış, önermeler, Likert ölçeği ile ölçeklendirilmiştir. Anketle elde edilen verilerin değerlendirilmesiyle, yöre halkının iletişim becerileri düzeyi ortaya konulmuş, yöre halkının demografik özellikleri ile iletişim becerilerine yönelik tutumları arasında, turistlerin demografik özellikleri ile yöre halkının iletişim becerilerini algılamaları arasında ve yöre halkının iletişim becerilerinin turistlerce algılanması arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Yöre halkı ile turistler arasındaki iletişimin etkinliğinin artırılmasına, destinasyonu ziyaret eden turistlerin tatmininin sağlanmasına ve Pamukkale'nin daha çok tercih edilen bir destinasyon olmasına yönelik öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: İletişim, İletişim Becerileri, Yöre halkı, Turist Algısı, Pamukkale