



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(3): 1806-1830.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.452](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.452)

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



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Ön Büro ve Yiyecek-İçecek Personelinin Sabır Düzeylerinin Belirlenmesi

Doç. Dr. Atınç OLCAY, Gaziantep Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu, Gaziantep,

e-posta: [olcay@gantep.edu.tr](mailto:olcay@gantep.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0407-5467>

Burçin ÖZKAN, Yüksek Lisans Öğrencisi, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep,

e-posta: [burcinozkan92@gmail.com](mailto:burcinozkan92@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1371-2512>

Ahmet CUMA, Yüksek Lisans Öğrencisi, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep,

e-posta: [ahmetcuma7@gmail.com](mailto:ahmetcuma7@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2676-977X>

### Öz

Bu çalışmada Kahramanmaraş ilinde faaliyet gösteren turizm belgeli otel işletmelerinde istihdam edilen ön büro ve servis personellerinin sabır düzeylerinin belirlenmesi ile sabır düzeylerinin demografik ve mesleki değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın örneklemini 2019 yılının Şubat ve Mart aylarında Kahramanmaraş ilinde faaliyet gösteren turizm belgeli otel işletmelerinde çalışan 182 ön büro ve servis personeli oluşturmaktadır. Araştırmanın verileri anket yöntemi ile toplanmıştır. Elde edilen veriler betimleyici istatistik teknikleri, Mann Whitney U Testi ve Kruskal Wallis Testi ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda ön büro ve servis personellerinin sabır düzeylerinin ağırlıklı olarak yüksek olduğu ve sabır düzeyinin medeni durum ve sektör tecrübesine göre farklılık gösterdiği fakat cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve bölüme göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar literatür kapsamında tartışılmış ve birtakım öneriler sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Sabır, Turizmde Sabır, Ön Büro, Yiyecek-İçecek, Kahramanmaraş.

**Makale Gönderme Tarihi:** 14.02.2020

**Makale Kabul Tarihi:** 03.07.2020

### Önerilen Atıf:

Olçay, A., Özkan, B. ve Cuma, A. (2020). Ön Büro ve Yiyecek-İçecek Personelinin Sabır Düzeylerinin Belirlenmesi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 1806-1830.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



**RESEARCH PAPER**

**Determination of Patience Levels of Front Office and Food and Beverage Staff**

Associate Prof. Dr. Atıncı OLCAY, Gaziantep University, School of Tourism and Hotel Management, Gaziantep, e-mail: [olcay@gantep.edu.tr](mailto:olcay@gantep.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0407-5467>

Burçin ÖZKAN, MSc. Student, Gaziantep University, Social Sciences Institute, Gaziantep, e-mail: [burcinozkan92@gmail.com](mailto:burcinozkan92@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1371-2512>

Ahmet CUMA, MSc. Student, Gaziantep University, Social Sciences Institute, Gaziantep, e-mail: [ahmetcuma7@gmail.com](mailto:ahmetcuma7@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2676-977X>

**Abstract**

In this study, it was aimed to determine the patience levels of the front office and service personnel employed in the hotels with tourism certificates operating in the province of Kahramanmaraş and to examine whether the patience levels differ according to demographic and professional variables. The sample of the study consists of 182 front offices and service personnel working in hotel businesses with tourism certificates operating in Kahramanmaraş province in February and March 2019. The data of the research were collected by the survey method. The data obtained were analyzed with descriptive statistics techniques, Mann Whitney U Test and Kruskal Wallis Test. As a result of the research, it has been determined that the patience levels of the front desk and service personnel are predominantly high and the level of patience differs according to the marital status and sector experience, but not according to gender, age, education status and department. The obtained results are discussed within the scope of the literature and some suggestions are presented.

**Keywords:** Patience, Patience in Tourism, Front office, Food and beverage, Kahramanmaraş.

**Received:** 14.02.2020

**Accepted:** 03.07.2020

**Suggested Citation:**

Olcay, A., Özkan, B. and Cuma, A. (2020). Determination of Patience Levels of Front Office and Food and Beverage Staff, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(3): 1806-1830.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.