



T.C.
BATMAN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

TÜRKİYE'DEKİ TURİST REHBERLERİNİN
KÜLTÜREL YETKİNLİKLERİNİN
İNCELENMESİ

Ferhat KURT

YÜKSEK LİSANS

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Temmuz-2023
BATMAN
Her Hakkı Saklıdır

TEZ KABUL VE ONAYI

Ferhat KURT tarafından hazırlanan “TÜRKİYE’DEKİ TURİST REHBERLERİNİN KÜLTÜREL YETKİNLİKLERİNİN İNCELENMESİ” adlı tez çalışması 17/07/2023 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oy birliği ile Batman Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı’nda YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

İmza

Başkan

Dr. Öğr. Üyesi Seray GÜLERTEKİN GENÇ

.....

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Seray GÜLERTEKİN GENÇ

.....

Üye

Doç. Dr. Volkan GENÇ

.....

Üye

Dr. Öğr. Üyesi Figen SEVİNÇ BAŞOL

.....

Yukarıdaki sonucu onaylarım.

Prof. Dr. Osman PAKMA
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

TEZ BİLDİRİMİ

Bu tezdeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edildiğini ve tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildiririm.

DECLARATION PAGE

I hereby declare that all information in this document has been obtained and presented in accordance with academic rules and ethical conduct. I also declare that, as required by these rules and conduct, I have fully cited and referenced all material and results that are not original to this work.

Ferhat KURT

Tarih:17/07/2023

ÖZET

YÜKSEK LİSANS

TÜRKİYE'DEKİ TURİST REHBERLERİNİN KÜLTÜREL YETKİNLİKLERİNİN İNCELENMESİ

Ferhat KURT

BATMAN ÜNİVERSİTESİ LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Seray GÜLERTEKİN GENÇ

2023, 98 Sayfa

Jüri

Dr. Öğr. Üyesi Seray GÜLERTEKİN GENÇ

Doç. Dr. Volkan GENÇ

Dr. Öğr. Üyesi Figen SEVİNÇ BAŞOL

Turist rehberleri, görev ve sorumlulukları bakımından turist ile yerel halk arasındaki kültür elçileri olarak tanımlanabilmektedir. Bu görevi yerine getirirken hem yerel halkı hem de ziyaretçileri birçok açıdan tanımak zorundadırlar. Kültürü oluşturan temel unsurlara, yani yerel dil, gelenek ve görenekler, yerel halkın dini ve ahlaki normları, giyim kuşam tarzı gibi unsurlara karşı bir farkındalıklarının olması gerekmektedir. Bu bağlamda düşünüldüğünde turist rehberlerinin, kültürel anlamda yetkin birer birey olmaları son derece önem arz etmektedir.

Bu çalışmada, turist rehberlerinin kültürel yetkinliklerinin turistler ve turist rehberleri gözünden ne düzeyde olduğu araştırılmaktadır. Ayrıca değerlendirmeleri arasında bir farklılaşmanın olup olmadığı da araştırma kapsamında incelenmektedir. Araştırma nicel araştırma yöntemiyle, anket tekniği kullanılarak yürütülmüştür. Türkiye’de aktif olarak rehberlik yapan kokartlı 204 turist rehberi ve en az bir rehberli tura katılmış 372 turist araştırma kapsamına dâhil edilmiştir. Katılımcılardan toplanan verilerin SPSS istatistik programı ile analizleri yapılmıştır.

Analizler sonucunda, turist rehberlerinin kültürel yetkinlikleri adlı ölçeğin on altı boyutuyla ilgili sonuçlar ortaya çıkarılmıştır. Rehberlerin kültürel yetkinliklerinin turistler ile rehberlerin değerlendirmeleri arasında bir fark olup olmadığını belirlemek için yapılan ilişkili örneklem için t-testi sonucunda yerel seyahat ortamını anlama, kültürler arası iletişim ve etkileşim becerileri, yerel kültürü anlama ve kültürel yakınlık alt boyutlarında anlamlı farkları olduğu saptanmıştır. Ayrıca, turistler ile rehberlerin dil yeteneği, yerel yaşam alışkanlığını anlama, tur üyelerinin kültürel geçmişlerini anlama, kültürel empati, kültürel arabuluculuk ve kültürel uyum alt boyutlarıyla ilgili değerlendirmeleri arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Bu sonuçlara göre bazı teorik ve pratik öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Kültürel yetkinlik, Turist rehberliği, Yetkinlik

ABSTRACT

MS THESIS

A STUDY ON THE CULTURAL COMPETENCIES OF TOURIST GUIDES IN TURKEY

Ferhat KURT

**INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES OF BATMAN UNIVERSITY
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE
IN TOURISM GUIDANCE**

Advisor: Asst. Prof. Dr. Seray GÜLERTEKİN GENÇ

2023, 98 Pages

Jury

Asst. Prof. Dr. Seray GÜLERTEKİN GENÇ

Assoc. Prof. Dr. Volkan GENÇ

Asst. Prof. Dr. Figen SEVİNÇ BAŞOL

Tourist guides can be defined as cultural ambassadors between the tourist and the local people regarding duties and responsibilities. In fulfilling this task, they must get to know both local people and visitors in many ways. It is necessary to have an awareness of the basic elements that make up the culture, namely the local language, traditions and customs, the religious and moral norms of the local people and the style of dressing. In this context, tourist guides need to be culturally competent individuals.

This study investigates the level of cultural competencies of tourist guides from the perspective of tourists and tourist guides. In addition, whether there is a difference between their evaluations is also examined within the scope of the research. The research was carried out with the quantitative research method using the questionnaire technique. In Turkey, 204 tourist guides with license and 372 tourists who participated in at least one guided tour were included in the research. The data collected from the participants were analyzed with the SPSS statistical program.

As a result of the analyzes, the results related to the ten sub-dimensions of the scale named cultural competencies of tourist guides were revealed. As a result of the t-test for the related sample, which was conducted to determine whether there is a difference between the cultural competencies of the guides and the evaluations of the tourists and the guides, it was determined that there were significant differences in the sub-dimensions of understanding the local travel environment, intercultural communication and interaction skills, understanding the local culture and cultural affinity. In addition, no significant difference was found between the evaluations of tourists and guides regarding language ability, understanding local life habits, understanding the cultural backgrounds of tour members, cultural empathy, cultural mediation and cultural adaptation sub-dimensions. According to these results, some theoretical and practical suggestions are presented.

Keywords: Competency, Cultural Competence, Tourist Guidance

ÖNSÖZ

Tez yazma sürecimin ilk gününden son gününe kadar her aşamasında bilgilerini, deneyimini, desteğini ve sabrını esirgemeyen, danışmanım ve meslektaşım değerli Dr. Öğr. Üyesi Seray GÜLERTEKİN GENÇ'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Çalışmamın özellikle istatistiki analizleri konusunda önerileri ve yardımlarından ötürü çok değerli arkadaşım ve hocama; desteklerini asla esirgemeyen tüm değerli hocalarım ve arkadaşlarıma şükranlarımı sunarım. Ayrıca, tez çalışmama ölçekleri doldurarak destek veren tüm turist ve turist rehberlerine teşekkürlerimi sunarım. Bu vesileyle, 2023 yılında hepimizi derinden sarsan ve çiçeği burnunda turist rehberlerimizin de yaşamını yitirdiği deprem sebebiyle aramızdan ayrılan kıymetli arkadaşım turist rehberi Ömer TABARLI'yı da anmak isterim. Ruhu şad olsun!

Eğitim, öğretim ve meslek hayatımın tamamında desteklerini her zaman yanı başımda hissettiğim sevgili annem, babam, kardeşlerim ve eşime teşekkürü bir borç bilirim.

Ferhat KURT
BATMAN-2023

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
ÖNSÖZ	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ	x
SİMGELER VE KISALTMALAR	xi
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırma Problemi	2
1.2. Amaç	4
1.3. Önem	4
2. ALANYAZIN TARAMASI	6
2.1. Yetkinliği Oluşturan Bileşenler	9
2.1.1. Bilgi	9
2.1.2. Beceri	9
2.1.3. Tutum.....	9
2.1.4. Gözlemlenebilir davranış	9
2.1.5. Üstün performans.....	10
2.2. Yetkinliklerin Sınıflandırılması	10
2.2.1. Bilişsel yetkinlik	11
2.2.2. İşlevsel yetkinlik	11
2.2.3. Sosyal/davranışsal yetkinlik	11
2.2.4. Meta-yetkinlik.....	11
2.2.5. Kavramsal yetkinlik	12
2.2.6. Operasyonel yetkinlik	12
2.2.7. Mesleki yetkinlik	12
2.2.8. Dil/iletişimsel yetkinlik.....	12
2.2.9. Etik yetkinlik.....	13
2.2.10. Duygusal yetkinlik	13
2.2.11. Öz-yetkinlik	13
2.2.12. Liderlik yetkinliği	13
2.3. Kültürel Yetkinlik	14
2.3.1. Kültürel yetkinliği oluşturan bileşenler	15
2.3.1.1. Kültürel bilgi.....	16
2.3.1.2. Kültürel farkındalık ve duyarlılık	16
2.3.1.3. Kültürlerarası iletişim becerileri	16
2.3.1.4. Kültürel uyum	16
2.3.1.5. Kültürel tevazu (alçakgönüllülük)	17
2.4. Kültürel Yetkinlikle İlgili Yapılan Çalışmalar	17
2.4.1. Sosyal hizmetler alanındaki çalışmalar.....	18
2.4.2. Sağlık hizmetleri alanındaki çalışmalar	18

2.4.3. Turizm alanındaki çalışmalar.....	19
2.4.4. Türkiye’de yapılmış lisansüstü tezler	22
2.5. Kültürel Yetkinlik Boyutları.....	25
2.5.1. Yerel seyahat ortamını anlama	26
2.5.2. Kültürlerarası iletişim ve etkileşim becerileri.....	26
2.5.3. Yerel kültürü anlama	27
2.5.4. Dil yeteneği.....	27
2.5.4.1. Anlamayı kolaylaştıran iletişim	28
2.5.4.2. Kitleyi tanıyan iletişim.....	29
2.5.4.3. Bilgileri birden çok şekilde sunan iletişim	29
2.5.4.4. Dinlemenin önemi.....	29
2.5.4.5. Öğrenciler için iletişim becerileri	30
2.5.5. Yerel yaşam alışkanlığını anlama	30
2.5.6. Tur üyelerinin kültürel geçmişini anlama	31
2.5.7. Kültürel empati	31
2.5.8. Kültürel yakınlık.....	32
2.5.9. Kültürel arabuluculuk	32
2.5.10. Kültürel uyum	33
2.6. Turist Rehberliğinde Kültürel Yetkinliğin Önemi.....	34
3. MATERYAL VE YÖNTEM.....	36
3.1. Araştırma Yöntemi	36
3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları.....	36
3.3. Araştırma Hipotezleri	37
3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	38
3.5. Veri Toplama Tekniği ve Aracı	40
3.6. Ön Analizler.....	42
3.6.1. Hatalı verilerin ayıklanması ve normal dağılım testi.....	42
3.6.2. Ortak metot varyansı.....	42
4. BULGULAR.....	43
4.1. Araştırmanın Betimleyici Bulguları.....	43
4.2. Araştırmanın Faktör (Geçerlilik) Analizleri	44
4.3. Ayırt Edici Geçerlilik.....	49
4.4. Araştırmanın Güvenirlik Analizleri	50
4.5. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Bulgular	50
5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER.....	54
5.1. Tartışma	54
5.2. Sonuç	59
5.3. Turizm Sektörüne Yönelik Öneriler	60
5.4. Turist Rehberliği Eğitimine Yönelik Öneriler	61
5.5. Gelecekteki Araştırmalara Yönelik Öneriler	66
KAYNAKLAR	68
EKLER	80

EK-1 Turist Rehberlerine Yönelik Uygulanan Anket	80
EK-2 Turistlere Yönelik Uygulanan Anket	82
EK-3 Anket Kullanım İzni.....	85
EK-4 Etik Kurul Kararı.....	86
ÖZGEÇMİŞ	87



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1 Kültürel Yetkinlikle İlgili Yapılmış Çalışmalar	17
Tablo 2 Kültürel Yetkinlikle İlgili Turizm Alanında Yapılmış Çalışmalar	19
Tablo 3 Kültürel Yetkinlikle İlgili Türkiye’de Yapılmış Lisansüstü Tez Çalışmaları ..	23
Tablo 4 Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	43
Tablo 5 Turist Rehberlerinin Demografik Özellikleri	44
Tablo 6 Kültürel Yetkinlik Doğrulayıcı Faktör Analiz İndeksleri.....	45
Tablo 7 Kültürel Yetkinlik Açıklayıcı Faktör ve İfadeleri.....	47
Tablo 8 Kültürel Yetkinlik Boyutlarının AVE Değerleri	49
Tablo 9 Kültürel Yetkinlik Ölçeği Güvenirlik Analizi	50
Tablo 10 İlişkili Örneklem t-Testi Sonuçları	51
Tablo 11 Araştırma Hipotezlerinin Analiz Sonuçlarına Göre Değerlendirilmesi.....	53
Tablo 12 Yükseköğretim Kurumlarının Öğretim Programlarındaki ‘Kültür’ Temalı Dersler	61

SİMGELER VE KISALTMALAR

Kısaltmalar

AGFI	: Düzeltilmiş Uyum İyiliği
AVE	: Açıklanan Varyans Ortalamaları
CFI	: Karşılaştırmalı Uyum İyiliği
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
GFI	: Uyum İyiliği İndeksi
ICC	: Kültürlerarası İletişim Yetkinliği
KA	: Kültürel Arabuluculuk
KE	: Kültürel Empati
KİEB	: Kültürlerarası İletişim ve Etkileşim Becerileri
KU	: Kültürel Uyum
KY	: Kültürel Yakınlık
NFI	: Ölçeklendirilmiş Uyum İyiliği
RMSEA	: Tahmin Hatalarının Ortalamasının Karekökü
TKGA	: Tur Üyelerinin Kültürel Geçmişini Anlama
TUREB	: Turist Rehberleri Odaları Birliği
YKA	: Yerel Kültürü Anlama
YSOA	: Yerel Seyahat Ortamını Anlama
YYA	: Yerel Yaşam Alışkanlıklarını Anlama

1. GİRİŞ

Turist rehberliği mesleği, Türkiye’de yasal birtakım yükümlülükleri yerine getirebilen, belli başlı yetkinliklere sahip olabilen ve bunları ispatlayabilen kişilerce yerine getirilebilmektedir. Rehberlik yapılacak yabancı dilden en az 75 YDS (Yabancı Dil Sınavı) puanına sahip olmak ya da Turist Rehberleri Odaları Birliği’nin (TUREB) yapacağı genel kültür, sözlü ve yazılı yabancı dil sınavlarından 75 puan almak ve rehberlik yapılacak destinasyonla ilgili eğitim turuna katılmış olmak gibi yasal yükümlülükleri olan bir meslek dalıdır. (Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2014). Etkili bir turist rehberi olabilmek için tüm bu yasal zorunlulukların haricinde, ilgili kişilerin beceriler ve yetkinliklere de sahip olmaları gerekir. Ap & Wong’a (2001:551) göre turizm endüstrisinin en önemli aktörleri turist rehberleridir ve bu kişiler destinasyonun ilgi çekici yerlerini, turistik değerlerini ve de en önemlisi ev sahibi bölgenin kültürünü ziyaretçiye aktaran kişilerdir. Turistler, gezip görmek istedikleri yerleri, yiyecek-içecek, konaklama gibi hizmetleri satın almayı tek başlarına da yerine getirebilirler. Fakat ev sahibi destinasyonun gelenek ve göreneklerini, tabularını, yaşam biçimlerini, yerel halkın dilini, kılık kıyafet normlarını, kısacası yerel halkın kültürüne dair her şeyi bir turist rehberi eşliğinde öğrenebilir. Bu bağlamda kültür elçisi sıfatının (Yenipınar & Kardaş, 2019:6; Ahıpaşaoğlu, 1997:11; Cohen, 1985:2) turist rehberleri için yakıştırılmış olması şaşırtıcı değildir.

Mesleki anlamda birçok sorumluluğu olan turist rehberleri, görevlerini yerine getirirken bazı yetkinliklere sahip olmalıdır (Çokal, 2019:55). Kültürel anlamda yetkin olmak, bu görev ve sorumlulukların en önemlilerinden biridir. Çünkü kültürel bilgi; dil bilgisi, coğrafi bilgi, yerel ortamı bilme ve anlama, gelenek ve görenekleri bilme ve anlama gibi birçok beceriyi bünyesinde barındıran bir yapıdadır. Flakerud (2007:121) kültürel yetkinliği, profesyonellerin kültürler arası durumlarda etkili bir şekilde çalışmasını sağlayan bir dizi uyumlu davranış, tutum, politika ve yapı olarak tanımlamaktadır. Bu açıdan bakıldığında, kültürel etkileşimin çok üst seviyede olduğu turist-rehber ilişkisinde, kültürel yetkinliğin yadsınamayacak kadar büyük rolü vardır.

Turist rehberlerinin kültürel yetkinlik düzeyi turizm faaliyetlerinin niteliği, turist memnuniyeti ve turist rehberlerinin başarıları için önemlidir. Turist rehberinin başarısı sadece çok iyi yabancı dil bilgisi, iletişim becerisi ya da nerede en iyi yemeklerin yenilebileceğine dair destinasyon bilgisine sahip olmasıyla ilişkili değil aynı zamanda tüm bunları bünyesinde barındıran kültürel bilgi ve beceriye de bağlıdır. Bu bağlamda

çalışmanın esas amacı, kültür elçisi rolündeki profesyonel turist rehberlerinin kültürel yetkinlik düzeylerinin belirlenmesidir. Mevcut çalışmada, turizm rehberliği kapsamında kültürel yetkinlikle ilgili detaylı bilgilere ulaşılması ve bunların ilgili alanyazına katkı sunmasının yanında turist rehberi yetiştiren öğretim kurumlarına da birtakım ipuçları sağlanması hedeflenmektedir. Bu kapsamda hazırlanan mevcut çalışmada ilk olarak kültürel yetkinlik kavramı detaylı bir şekilde ele alınmış, ardından turist rehberleri ve turistlerin görüşleri alınarak turist rehberlerinin ne düzeyde kültürel yetkinliğe sahip oldukları hakkında araştırma yapılması planlanmıştır.

1.1. Araştırma Problemi

Evrimlerinin çoğu aşamasında, Homo sapiens, izole kabile gruplarında dünyanın dört bir yanına seyrek bir şekilde dağılmıştır. Bu durum, zengin bir dil ve kültür çeşitliliği yaratmıştır (Radojevic, Stanisic & Stanic, 2019:2). Kültür, bireylerin farkındalığının ötesinde süreçlerle zaman içinde yaratılmakta ve bu anlamıyla bireyüstü olarak kabul edilmekte (Oberg, 1960:177; Murdock, 1932:206) ve zihnin kolektif programlanması olarak tanımlanmaktadır (Hofstede, Hofstede & Minkov, 2010). Belirli bir topluluğun üyelerince kazanılan bilgi, ahlak, yasalar, inanç, sanat, gelenekler ve diğer yetenek ve alışkanlıkları içermektedir. Bunlar ebeveynlerden çocuklara aktarılır ve okullar, işletmeler, hükümetler gibi sosyal ve dini kurumlar tarafından pekiştirilmektedir (Kotler & Keller, 2009).

Kroeber & Kluckhohn (1952) yapmış oldukları çalışmada kültürün 160'tan fazla kavramsal tanımını derlemektedirler ve bunları tanımlayıcı, tarihsel, normatif, psikolojik, yapısal, genetik ve eksik kültür olarak yedi kategoriye ayırmaktadırlar. Kroeber ve Kluckhohn kültürü, “insan toplumlarının ve dolayısıyla insanlığın, biyolojik kalıtım dışındaki mekanizmalarla aktarılabilen ve ekstrasomatik (canlının bedeninden bağımsız) olan bir dizi nitelik ve ürün” olarak tanımlamaktadırlar (Kroeber & Kluckhohn, 1952).

Kroeber & Kluckhohn'un yaptıkları kategorileştirmelerinden (1952), Oberg (1960), Murdock (1932), Hofstede, Hofstede & Minkov (2010) ile Radojevic, Stanisic & Stanic'in (2019) kültür kavramı ile ilgili ifade ettikleri tanımlamalar ve açıklamalardan yola çıkarak “kültür” kavramının çok geniş, bireyüstü, kuşaklararası aktarımı olan ve toplumsal olmasının yanı sıra zihinsel bir süreç olduğunu söylemek mümkündür. Genel anlamıyla kültür; bilgi, inanç, sanat, ahlak, hukuk, gelenek ve

toplumun bir üyesi olarak insanın kazandığı diğer yetenek ve alışkanlıkları içeren karmaşık bir bütündür.

Çeşitli tanımlamaları ve sınıflandırmaları yapılan kültür kavramı, profesyonel turist rehberliği mesleği için de vazgeçilmez unsurlardan biridir. Turist rehberi “lider”, “yol gösteren”, “arabulucu”, “bilgi aktarıcılığı” gibi rollerin yanı sıra “kültürel arabulucu” rolünü de üstlenmek durumundadır (Cohen, 1985:9). Huang & Weiler (2010:846), turist rehberinin ziyaretçiler ve ev sahibi toplum arasında kültürel bir arabulucu görevi gördüğünü ve ev sahibi kültürü ziyaretçilere yorumlamada hayati bir rol oynadığını ifade etmektedirler.

Toplumun kendi içindeki ve toplumlar arasındaki çeşitlilik, profesyonel alan uzmanlarının kültürel bilgiye ve yetkinliklere sahip olmalarını zorunlu kılmaktadır. Bununla birlikte uzmanların kültürel anlamda yetkin olmaları (arabulucu, yol gösteren, lider, bilgi aktarıcısı gibi rollere sahip olmaları) da son derece önemlidir ve kültürel anlamda yetkin olmak, kültürleri anlamakla başlar (Uzunaslan, 2021:8). Turist grupları tipik olarak farklı yaşam alanlarından ve farklı geçmişlerden gelen çeşitli bireylerden oluşur, bu nedenle kişilerarası yetkinlikler ve kültürel farklılıkları anlama kapasitesi çok önemlidir (Sandaruwani & Gnanapala, 2016:4).

Turizm sektörünün öznesinin insan olması ve kültürel yetkinliğin turizm faaliyetlerinde turist-rehber-yerel halk üçgeninde son derece önemli bir yere sahip olması sebebiyle kültürel yetkinlik kavramının akademik olarak daha çok çalışılması gerekmektedir. İlgili alanyazın incelendiğinde turizm alanında kültürel yetkinliğin yeterince çalışmadığı görülmektedir. Ülkemizde yapılan çalışmaların daha çok sağlık ve sosyal hizmetler gibi hizmetin yoğun olduğu sektörlerde görülmektedir (Akarçay, 2020; Abukan & Yıldırım, 2019; Uzunaslan & Çifçi, 2019; Yılmaz & Çalışkan, 2017; Ünal, Altundal & Yılmaz, 2018). Ayrıca çalışmaların yapıldığı tarihlere bakarak da kültürel yetkinlik kavramının ülkemizde son yıllarda yeni yeni çalışılmaya başlandığını anlaşılmaktadır.

Turistin karşılaştacağı yeni kültürlerle arabuluculuk edecek olan ülkemizdeki turist rehberlerinin kültürel yetkinlik düzeyleri bilinmemektedir. Konu ile ilgili yapılmış herhangi bir akademik çalışmaya rastlanmaması ve kültürün turistler ve rehberler için önemli bir yetkinlik olması bir problem durumu oluşturmaktadır. Bunun yanında, turist memnuniyeti ve yerel halk – turist etkileşimini ortaya koyması bakımından sorunsaldır. Türkiye’deki profesyonel turist rehberlerinin kültürel yetkinlik düzeylerinin ortaya

çıkarılması ihtiyacından doğan problem durumu, mevcut çalışmada ele alınacaktır ve çalışmanın ilgili alanyazına hizmet etmesi beklenmektedir.

1.2. Amaç

Bu araştırmanın temel amacı, Türkiye’de profesyonel olarak çalışan turist rehberlerinin kültürel yetkinlik düzeylerinin belirlenmesidir. Turist rehberlerinin kültürel yetkinlik düzeylerini belirlemek amacıyla, rehberlerin kendileriyle ilgili öz değerlendirmeleri ve turist gözünden rehberlerin yetkinlik düzeyine bakılacaktır. Ayrıca yetkinlik kavramının ortaya nasıl çıktığına, yetkinlik ve kültürel yetkinliği oluşturan bileşenlere, kültürel yetkinliğin boyutlarına bakılacaktır. Profesyonel turist rehberlerinin sahip olması gereken özelliklerden biri olan kültürel yetkinlik kavramı detaylı bir şekilde incelenip, rehberin kendi açısından ve turistlerin gözünden ne derece kültürel yetkinliğe sahip olduğu tartışılacaktır. Böylece, turist rehberlerinin kültürel yetkinlik bakımından ne düzeyde olduğu ile ilgili bir durum saptaması yapılacaktır. Son olarak, profesyonel turist rehberinin sahip olması gereken en önemli özelliklerden birinin kültürel yetkinlik olduğuna dikkat çekilecektir.

1.3. Önem

Kültürel yetkinlik, görev ve sorumlulukları itibariyle farklı kültürlerden insanlara hizmet sağlamayı amaçlayan iş alanlarında büyük önem arz etmektedir (Yılmaz & Çalışkan, 2017:129). Özellikle, sağlık ve sosyal hizmetler kapsamında çalışanların sahip olması gereken önemli yetkinliklerden biridir çünkü bu alanlarda çok farklı kültürlerle karşılaşmak olasıdır. Bu karşılaşma esnasında bireyler, sahip oldukları farklı kültürler sebebiyle güç durumlarla karşılaşabilmektedirler. Bu farklılaşmalar iletişim, yaşam biçimleri, dini görüşler gibi kültür ögesinin çekirdek unsurlarıdır (Yılmaz, & Çalışkan, 2017:129). Köyden kente, savaş vb. sebeplerle farklı ülkelere daha iyi yaşam koşulları elde edebilmek için büyük şehirlere gerçekleştirilen göç hareketleri kültürlerarası etkileşimi artırmaktadır. Göçlerin sebep olduğu kültürlerarası etkileşim, göç edilen yerdeki çalışanlara kültürel birtakım sorumluluklar yükler. Sağlık ve sosyal hizmet çalışanları, göç eden insanlara kaliteli ve doğru hizmet sunabilmek için o kültürü anlamalı; kültürel farklılaşmanın bilincinde olmalıdır. Bu yüzden kültürel yetkinlik kavramı özellikle sağlık ve sosyal hizmetler alanlarında yapılan çalışmalarda sıklıkla ele alınmaktadır (Başlı, Bekar & Civelek, 2018; Leininger, 2002; Purnell, 2002). Sağlık ve sosyal hizmetler alanlarının dışında, en önemli unsuru insan, insan

ilişkileri, kültürel alışveriş olarak kabul edilen turizm sektöründe de kültürel yetkinliğin öneminden bahsetmek bir çeşit zorunluluktur.

Kültürel yetkinliğin önem arz ettiği durumlardan biri de turizm faaliyetleridir. Her ne kadar insanlar genellikle zorunlu hallerde göç etmek zorunda kalsalar da turizm faaliyetlerine bilinçli ve istekli bir şekilde katılmaktadırlar. Göç ve turizm faaliyetleri birbirinden çok farklı kavramlardır fakat paylaştıkları ortak bir noktanın olduğu söylenebilir: kültürlerarası etkileşim (Çelik Uğuz, 2012:183) Turistik faaliyetlerin hemen hemen tümünde yerel halk ve ziyaretçi arasında bir etkileşim gerçekleşir. Bu etkileşim bazen alışveriş yaparken alıcı ve satıcı arasında, bazen bir restoranda yemek yerken müşteri ve garson arasında, bazen de bir müze gezerken müze görevlisi ve ziyaretçi arasında gerçekleşir. Son yıllarda ortaya çıkan overtourism (aşırı turizm), turist ile yerel halk arasındaki sorunları da beraberinde getirmektedir. (Genç & Duman, 2019:195). Bu kapsamda kültürel yetkinliğin önemi her geçen gün artmaktadır. Rehberli turlar kapsamında düşünüldüğünde ise tüm bu etkileşimlerin gerçekleşmesinde arabulucu, lider, yorumlayıcı, kültür elçisi rolleriyle turist rehberi yer alır. Birbirinin kültürünü belki de hiç bilmeyen turist ve yerel halk arasındaki bu kültür elçisinin sahip olması gereken en önemli vasıflardan biri mevcut çalışmanın da en önemli unsuru olan kültürel yetkinlik kavramıdır.

2. ALANYAZIN TARAMASI

David C. McClelland 1970'lerde performans göstergesi olarak kabul edilen bilişsel zekâ testlerinin, bireyin gerçek performansını tam anlamıyla yansıtmadığını ifade etmektedir. O dönemlerde hayatın çeşitli evrelerinde; iş hayatında, okul hayatında kısacası her alanda zekâ ve yetenek testleri kullanılmakta ve bu testlerden iyi not alanlar işe veya okula yerleştirilmekteydi. Fakat işletmeye yerleştirilen çalışan veya okula kabul edilen öğrencinin performansı ile zekâ testlerinden elde etmiş olduğu skorlar arasındaki ilişkisizlik göze çarpmıştır ve bu durum bilişsel testlerin bir noktada eksik kaldığını ortaya çıkarmıştır (McClelland, 1973:1). McClelland'a göre zekâ testleri bireyin bilişsel durumu ile ilgili bilgi verse de psikolojik unsurları hiçe saymaktadır. Başarı için yetkinliklerin belirlenmesi fikrini de bu bilgilerden hareketle öne sürmektedir. Zekâ testlerinin, bireyin göstereceği performansı gerçek anlamıyla yansıtmayacağını düşündüğünden, McClelland bireylerin gereksinim duyduğu bilgi-becerilerin ve bireyin neyi ne kadar başarabildiğine yönelik yetkinliklerin ortaya konması gerektiğini dile getirmektedir. Bununla birlikte, bireylerin performanslarının ne düzeyde olduğunu anlama, ne düzeyde olacağını tahmin etme ve gösterilen performansın ölçülmesi konularında da en iyi yöntemin yetkinlikleri belirlemek olacağını belirtmektedir. Böylelikle bireyde sahip olması beklenen yetkinliklerin geliştirilebileceğini ya da öğretililebileceğini öne sürmektedir. Yetkinlik testlerinin kullanılmasının bahsi geçen durumlara zemin hazırlayabilecek güçte olduğunu ve bundan dolayı bireyin psikolojik unsurlarını göz ardı eden zekâ testlerine tam anlamıyla güvenilmemesi gerektiğini eklemektedir (McClelland, 1973:2).

McClelland, belirli bir iş sektöründe en uygun gereksinimleri sağlayan kişiyi tespit etmek isteyen bir işletmenin, standartlaşmış kıstaslardan sıyrılması gerektiğini ifade etmektedir. Bireyin sahip olduğu teknik beceri, kişiliği, zekâ düzeyi ya da önceki iş deneyimleri onunla ilgili gerçekçi ve somut fikirler vermez. Bireyin belirli bir pozisyondaki yetkinliğini test etmek için, hâlihazırda o işi standart bir şekilde yapan kişilerle kıyaslanması gerektiğini öne sürmektedir (McClelland, 1973:3).

Yetkinlik değerlendirme hareketinden ortaya çıkan testlerdeki yenilikler, danışmanlara, müşterilerinin kendilerini ve sorunlarını anlamalarına yardımcı olmanın yanı sıra geliştirme ve iyileştirme çabaları için yönergeler oluşturma konusunda yeni yetkinlik alanları sunmaktadır. Yeni testler ve ölçümler, davranışları, daha önce kullanılan test araçlarından daha gerçekçi şekilde ölçmektedir. Testlerde incelenen

özellikler, çok çeşitli işlerde performans odaklıdır ve bu nedenle, bireylerin yetkinlikleri üzerinde daha fazla değerlendirme odağı sağlar. Geliştirilen test tekniği ve belirtilen yeni ölçütler, önceki test biçimleri ve kriterlere göre daha doğru sonuçlar ortaya çıkarmaktadır (McClelland & Boyatzis, 1980).

Yetkinlik kavramı ortaya atıldığı andan itibaren pek çok araştırmacıya yeni çalışma alanı, araştırma problemi, bilimsel ve akademik çalışma alanları oluşturduğu söylenebilir. Yetkinliğin tarihsel süreci incelendiğinde hem ortak noktaları bulunmuş hem de farklı şekillerde tanımlanmış ve ilgilenilmiştir (Lusk, Terrazas & Salcido, 2017; Flakerud, 2007; Moore, Cheng & Dainty, 2002). Bu farklılaşmanın altında yatan sebebin de yetkinlik hareketinin hemen hemen her alanda veya sosyal yaşamda değerlendirilebilen bir kıtas olduğu söylenebilir. Bu bağlamda “yetkinlik nedir?”, “yetkinlik neden önemlidir?” sorularına farklı alanlardaki araştırmacılar farklı yanıtlar vermektedir (Flakerud, 2007; Hoffmann, 1999).

Yetkinlik teriminin yaygın olarak kabul edilen tek bir tanımı yoktur (Strebler, Robinson, & Heron, 1997:3). Alanı araştıranların yanı sıra uygulayıcılar, işlerine yetkinlik yaklaşımını uygulama çabalarına odaklanan çeşitli anlamlar geliştirmiştir. Bu sayede, yetkinlikler adı verilen çok yönlü bir kavram türemiştir. Yetkinliklerin kullanım gerekçesinin, terime verilen tanımı belirleyeceği tartışılmaktadır. Psikologlar bu kavramla, yeteneğin bir ölçüsü olarak ve bir kişinin gözlemlenebilir performansının temel özelliklerini veya kapasitesini temsil edip etmediği ile ilgilenmektedirler (Sternberg & Kolligian, 1990). Yönetim teorisyenleri, bireysel performansın iyileştirilmesi yoluyla kurumsal hedeflere en iyi nasıl ulaşılacağını tanımlamak için işlevsel bir analiz uygulamaktadırlar (Burgoyne, 1993:6). İnsan kaynakları yöneticileri yetkinlik kavramını, işe alma, yerleştirme, eğitim, değerlendirme, terfi, ödül sistemleri ve personel planlaması taktikleri yoluyla stratejik yönü uygulamak için teknik bir araç olarak görmektedirler (Burgoyne, 1993:6). Eğitimeiler, işe hazırlık ve mesleki tanıma fikrini geniş bir eğitim fikriyle ilişkilendirmeye çalışmaktadırlar (Bowden & Masters, 1993). Yetkinlik kavramının farklı alan uygulayıcıları tarafından ne şekilde görüldüğünün yanı sıra, kavram ile ilgili birçok tanım da yer almaktadır.

Boyatzis’e göre (2008:6) yetkinlik, hüner, maharet, yetenek olarak tanımlanmaktadır. “Niyet” olarak adlandırılan, temel bir yapı etrafında organize edilen, birbiriyle ilişkili ancak farklı bir dizi davranıştır. Davranışlar, çeşitli durumlarda veya zamanlarda uygun olan niyetin eyleme dönüşmesidir. Örneğin, birini dinlemek ve ona soru sormak davranıştır. Bir kişi bu davranışları çeşitli nedenlerle veya çeşitli amaçlarla

gösterebilir. Kişi kendini beğendirmek veya ilgili görünmek için soru sorabilir ve birini dinleyebilir, böylece kendisiyle ilgili bir imaj yaratabilir. Farklı bir durumda ise kişi, karşısındakinin düşüncelerini anlamakla ilgilendiği için sorular sorabilir ve onu dinleyebilir. İkinci durum, duygudaşlık gösterisi olarak adlandırılır. Temel amaç kişiyi anlamaktır. Athey & Orth'a (1999:216) göre yetkinlik, yüksek performansla bağlantılı ve kuruluşa sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayan, bireysel bilgi, beceri, tutum ve davranışların yanı sıra toplu ekip, süreç ve organizasyonel yetenekleri içeren bir dizi gözlemlenebilir performans boyutudur. Lucia & Lepsinger'a göre yetkinlik (1999), bireyin işinin (bir rol veya sorumluluk) büyük bir bölümünü etkileyen, iş performansı ile bağlantılı, makul standartlara göre ölçülebilen ve geliştirilebilen ilgili bilgi, beceri ve tutumlar kümesidir. Dolayısıyla yetkinlik, beceriden daha büyüktür; bilgiyi içerir, performansla bağlantılıdır ve geliştirilebilir (Lucia & Lepsinger, 1999).

İngilizcesi "competency" olan yetkinlik kavramı son yıllarda farklı anlamlar ve yeni etiketlerin ortak kullanımıyla gelişmiştir (Moore, Cheng & Dainty, 2002:315). İngilizce dilinde yazılmış çalışmalarda "competency" ve "competence" ifadelerine rastlanmaktadır. Oxford Learner's Dictionaries (Oxford Öğrenci Sözlüğü) her iki ifadeyi de "bir şeyleri iyi yapabilme becerisi" olarak açıklamaktadır (Oxford Learner's Dictionary, 2023). Moore, Cheng & Dainty (2002:315) Oxford sözlüğü ile paralel bir şekilde her iki ifadenin (competency ve competence) birbirinin yerine kullanılabilen kavramlar olduğunu belirtmektedir. Streblor, Robinson, & Heron, yetkinlik ifadesinin iki farklı anlamının geliştiğini öne sürmüştür. Yetkinlikler bireyin göstermesi gereken davranışlar olarak ifade edilebilir veya asgari performans standartları olarak ifade edilebilir (1997:3). Yeung (1996:119) ve Dessler (2000) yetkinliği, bir işi başarılı bir şekilde tamamlayan kişinin, açığa çıkarabildiği kişisel özellikler olarak tanımlamaktadır. Tanımlamalar ve kavramsal açıklamalar, yetkinlik ifadesinin farklı alan uzmanlarınca farklı şekillerde ele alındığını göstermektedir. Her ne kadar ayrı ayrı tanımlamalar yapılırsa da ilgili alan yazında yetkinliği oluşturan bileşenlere ve yetkinlik türlerine ulaşmak ve böylece yetkinlik ifadesinin kavramsal alt yapısını oluşturmak olasıdır.

Biçer & Düztepe'ye göre (2003:15) ise yetkinlik, nihayetinde üstün performansa ulaşılabilmeyi sağlayan gözlemlenebilir davranışlardan -bilgi, beceri ve tutumlardan- bahsetmektedir. Bu durumda yetkinliği oluşturan temel bileşenlerin ve aynı zamanda yetkinlik türlerinin açıklanması gerekliliğini doğurmaktadır.

2.1. Yetkinliği Oluşturan Bileşenler

İlgili alanyazın incelemelerinde, yetkinliği oluşturan bileşenlerin bilgi, beceri, tutum, gözlenebilir davranış ve üstün performans olduğu görölmektedir (Eren & Onat, 2018; Heromi, vd., 2016; Kordon, 2006; Sağır, 2006; Yetkin, 2006; Biçer & Düztepe, 2003; Horng & Wang, 2003; Shippmann vd., 2000).

2.1.1. Bilgi

Yetkin sayılabilmenin en önemli ön koşullarından biri bilgi kavramıdır. Bireyin bir konuda yetkin olarak adlandırılabilmesi için o konuda bilgi sahibi olup olmadığına bakılır. Eğitim ve deneyim yollarıyla elde edilebilir (Sağır, 2006:6). Drisko'ya göre ise bilgi, mesleki yetkinliğin hayati bir parçasıdır (2014:416). Gerekli bilgiye sahip olmak birçok yetkinliğin merkezi bir parçasıdır.

2.1.2. Beceri

Beceriler, eğitim veya deneyim yoluyla kazanılan veya geliştirilen yetenekleridir. Beceri, yetkinlik tanımlarıyla örtüşen şekillerde tanımlanabilir. Örneğin beceri, kişinin bilgisine, uygulamasına veya yeteneğine dayalı olarak bir şeyi iyi yapma yeteneği olarak tanımlanabilir. Bilgi, eğitim ve deneyim gibi genellikle becerinin önemli bir parçasıdır (Drisko, 2014:416).

2.1.3. Tutum

Tutum, genellikle alışkanlıkla eşanlamlı olarak kullanılır. Bu kavram bazı varsayımsal, içgüdüsel, zihinsel, duygusal ya da tepkiye eşlik eden, gizli, engellenmiş ya da aktif hissetmeye yapılan göndermelerle karmaşık hale gelir (Bain, 1928). Bir kişinin, herhangi bir başkasına, bir kuruma veya bir nesneye karşı olan ve zihninde oluşturduğu düşünsel bir sistemdir. Bireyin yetkin olarak nitelendirilebilmesi için sadece bilgi ve beceri sahibi olması yeterli olmayacaktır. Bu iki koşul ile birlikte, söz konusu iş ile ilgili tutumları da gözlenebilir bir davranışa ulaşıp ulaşamayacağına karar verici niteliktedir (Sağır, 2006:7).

2.1.4. Gözlemlenebilir davranış

Yetkinliklerin değerlendirilebilmesini sağlayan gözlemlenebilir davranışlar, yetkinliğin olmazsa olmazları olan bilgi ve beceriler kadar önem arz etmektedir. Bireyin bilgi, beceri ve tutumları bir işi eyleme geğerme eğilimi içerisinde olmalıdır. Yalnızca

bu sayede sahip olduğu yetkinlik gözlemlenebilir bir performansa dönüşebilir (Karakuş, Onat & Yetiş, 2018:303).

2.1.5. Üstün performans

Bilgi ve becerilerin ortaya konduğu ve gözlemlenebilir davranışlara dönüştüğü yetkinlik performansı, ortalama performans değerlerinden daha iyi olmalıdır. Fiili davranışa dönüştürülebilen yetkinlik, gözlenebilir ve denetlenebilir olacağı için, yetkinliğin de artı ve eksi yönleri daha net bir biçimde ortaya konulabilecektir (Karakuş, Onat & Yetiş, 2018:303).

Turist rehberlerinin bir takım bilgi ve becerilere sahip olmaları gerektiği, çalışmanın önceki bölümlerinde ifade edilmişti. Bu bilgi ve becerilerin yanı sıra, mesleğin gerektirdiklerine ve kendi sorumluluklarına karşı zihnen hazır bir tutum içerisinde olmalıdırlar. Yalnızca bu sayede bilgi ve becerilerini işe koşabilir ve zihinlerindeki davranışa dönüştürebilirler. Bu dört bileşenin bir arada bulunup bulunamaması, rehberlerin yetkinlik performanslarını artırıp ya da azaltacaktır. Üstün performans kriterlerini sağlayıp ortalamadan daha yukarılara çıkmak, yetkinliği oluşturan bu bileşenlerin varlığına bağlıdır.

2.2. Yetkinliklerin Sınıflandırılması

Salman, Ganie & Saleem (2020:727), çok detaylı bir alanyazın çalışmasının sonucu olarak, çeşitli alanlarda ve bağlamlarda kullanılan farklı yetkinlik türlerini ve bu yetkinliklerin her birini kapsamlı bir şekilde açıklamaya çalışmışlardır. Bu yetkinler şunlardır:

- Bilişsel yetkinlik
- İşlevsel yetkinlik
- Sosyal/davranışsal yetkinlik
- Meta-yetkinlik
- Kavramsal yetkinlik
- Operasyonel yetkinlik
- Mesleki yetkinlik
- Dil/iletişimsel yetkinlik
- Etik yetkinlik
- Duygusal yetkinlik

- Öz-yetkinlik
- Liderlik yetkinliği

2.2.1. Bilişsel yetkinlik

Teori ve kavramların yanı sıra resmi olmayan örtük bilgiyi içerir (Cheetham & Chivers, 1996:27). Siriwaiprapan (2004:123), bilişsel yetkinliği “bir bireyin ortaya çıkabilecek beklenmedik durumlarla başa çıkma sorumluluğunu üstlenmesini sağlayan analitik düşünme, planlama ve problem çözme öğrenme yeteneği” olarak tanımlamıştır. Bireyin amaçlarına etkin bir şekilde ulaşabilmesi için ihtiyaç duyduğu temel yetkinliklerden biri olarak kabul edilmektedir.

2.2.2. İşlevsel yetkinlik

Bu yetkinlik yaklaşımı, 1980’lerde Birleşik Krallık’ta işe dayalı nitelikleri geliştirmek için beceri oluşumu için tanıtıldı (Le Deist & Winterton, 2005:39). İşlevsel yetkinlik (nasıl olduğunu bilmek) performans/sonuca göre değerlendirilir. Hargraves (2000:298) işlevsel yetkinliği bir meslekteki işteki görevleri, istihdamda beklenen standarda göre yerine getirme yeteneği olarak tanımlamış ve Cheetham & Chivers (1996:21), bireyin belirli bir mesleki alanda beceri gösterebileceğini ifade etmektedir.

2.2.3. Sosyal/davranışsal yetkinlik

Sosyal/davranışsal yetkinlik yaklaşımı bireyin bir işteki üstün performansla nedensel olarak ilişkili olan temel özellikleri olarak tanımlanmaktadır (Cheetham & Chivers, 1996:25; McClelland & Boyatzis, 1982). Benzer şekilde, McClelland (1973), belirli bir durumda etkili performans için ihtiyaç duyulan bir bireyin temel özelliklerine atıfta bulunduğunu savundu. Sosyal/davranışsal yetkinlik yaklaşımında, performans/çıktıdan ziyade, üstün performansa sağlayan bireylerin özelliklerine odaklanılır. Bu özelliklere sahip olanların, sahip olmayanlardan daha iyi performans gösterecekleri ortaya çıkmaktadır (Genç & Akoğlan Kozak, 2020:1217). Bu nedenle, sosyal/davranışsal yetkinlik kavramının popülerlik kazandığından ve çeşitli bağlamlarda iş performansının gerçek bir tahmincisi olarak kabul edilmesinden söz edilebilir.

2.2.4. Meta-yetkinlik

Bu yetkinlik alanı, öğrenme ve yansıtmanın yanı sıra belirsizlikle başa çıkma yeteneği ile ilgilidir (Cheetham & Chivers, 1996:22). Le Deist & Winterton (2005:35)

meta yetkinlik sayesinde bireylerin diğer temel yetkinliklerin kazanılmasında hızlandırma görevi oluşturduğunu belirtmektedirler. Çoğunlukla meta-yetkinlik, kuruluşların yöneticileri içindir.

2.2.5. Kavramsal yetkinlik

Bir kavramın sözlük anlamının bilinmesi değil, ilgili kavramın genel prensiplerinin anlaşılmasıdır (Greeno, Riley & Gelman, 1984). Bilişsel yetkinliğin ve meta-yetkinliğin özelliğini kapsamaktadır (Le Deist & Winterton, 2005:35).

2.2.6. Operasyonel yetkinlik

Bilgi, beceri, tutum ve anlayışın gerçekçi bir durumda uygulanması operasyonel yetkinlik olarak adlandırılır. İşlevsel yetkinliğin ve sosyal yetkinliğin toplamıdır (Le Deist & Winterton, 2005:39). Grabot & Houé (2009), operasyonel yetkinliğin bilgi, deneyim ve iş durumunda bilgi ve yetkinliği operasyonel hale getirmeye izin veren davranışlara dayandığı şeklinde tanımlamaktadırlar.

2.2.7. Mesleki yetkinlik

Lester (2014:32) mesleki yetkinliği, bir meslek içindeki faaliyetleri veya istihdamda beklenen standarda göre işlevi yerine getirme yeteneği olarak tanımlamıştır. Le Deist & Winterton (2005:37), belirli bir alan/mesleğe ve gerçekleştirme becerisine ilişkin resmi olmayan örtük bilginin mesleki yetkinlikte özümsemiğine inanmaktadırlar. İşle ilgili bilgi (bilişsel yetkinlik) ve beceri (işlevsel yetkinlik), mesleki yetkinliğin hayati yönleri olarak görülmektedir (Le Deist & Winterton, 2005:37).

2.2.8. Dil/iletişimsel yetkinlik

Light (1989) iletişimsel yetkinliği iletişimin işlevselliğine, iletişimin yetkinliğine ve birbiriyle ilişkili alanlarda bilgi, muhakeme ve becerinin yeterliliğine dayanan göreceli ve dinamik, kişilerarası bir yapı olarak tanımlamaktadır. İletişimsel yetkinliği alanyazına kazandıran Hymes (1972), iletişimsel yetkinliğin bağlama bağlı olduğunu savunmaktadır. Bu nedenle iletişimsel yetkinlik, dilin uygulamalı bilgisini ve etkili bir şekilde kullanımını ifade etmektedir.

2.2.9. Etik yetkinlik

Cheetham & Chivers (1996:21) etik yetkinliği, etik ve mesleki değerlere sahip olmanın yanı sıra işle ilgili durumlarda sağlam yargılarda bulunma yeteneği olarak tanımlamaktadır. Diğer bir deyişle etik yetkinlik, karakter gücü, etik farkındalık, mükemmel muhakeme becerileri ve bir işi iyi yapmaya istekli olmakla ilişkilidir (Kulju vd., 2016). Ayrıca duygudaşlık ve kişisel değerler, çalışanın etik yetkinliği üzerindeki etkisini yayar (Pohling vd., 2016).

2.2.10. Duygusal yetkinlik

En çok müşterilerin hizmetlerle karşılaştığı hizmet sektöründe kullanılmaktadır. Duygusal yetkinlik, duygusal olarak yetkin davranış eylemi anlamına gelmektedir (Giardini & Frese, 2008; Zeidner, Matthews & Roberts, 2004:373). Müşterinin bakış açısından, yetkin duygusal davranışın gerçek bir şekilde sergilenmesinin, duygusal açıdan yetkin bir şekilde davranma potansiyelinden daha değerli olduğu endişe konusudur (Genç & Akoğlan Kozak, 2020:1217). Çalışanın duygusal yetkin davranışına ilişkin müşteri algısı, memnuniyet ve sadakatin önemli bir yordayıcısıdır (Delcourt vd., 2016).

2.2.11. Öz-yetkinlik

Siriwaiprapan'a göre (2004:23) öz-yetkinlik, değişime uyum sağlama yeteneği, öğrenmeye hazır olma, kendini geliştirmeye hazır olma, harekete geçmeye hazır olma ve harekete geçme yeteneği, güven, dayanıklılık, açık fikirlilik olarak görölmektedir. Benzer şekilde, Tafarodi & Swann (1995:324), kişinin kapsayıcı benlik duygusuna yetenekli, etkili, kontrol edici ve değerlendirici bir eğilim olarak atıfta bulunduğunu ve farklı bir sağduyu merdiveni tarafından yönetilen ayrı bir boyut olarak tasarlandığını tasvir etmektedirler.

2.2.12. Liderlik yetkinliği

Bass & Stogdill (1990), organizasyonel performansın, çalışan performansının ve ayrıca çalışan memnuniyetinin bir organizasyon içinde en iyi liderlik yoluyla geliştirilebileceğini belirtmektedir. Böylesi bir liderlik, Dulewicz & Higgs'in (2005:110) entelektüel, duygusal ve yönetsel yetkinlikler altında topladığı ve her biri çeşitli göstergeleri temsil eden farklı yetkinlik boyutlarını gerektirmektedir. Dolayısıyla liderlik yetkinliği, liderlerin etkili bir şekilde performans göstermeleri ve takipçilerine

adil ve adaletle rehberlik etmeleri, korumaları ve davranışları için gerekli olan ilgili bilgi, beceri, tutum ve davranışları ifade etmektedir.

Açıklanmaya çalışılan yetkinlik türleri mevcut araştırmanın ana konusu olan “kültür” kavramıyla yakından ilişkilidir. Kültür birçok farklı alanda üzerinde defalarca tanımlamalar yapılmış bir olgudur (Başlı, Bekar & Civelek, 2018; Yılmaz & Çalışkan, 2017; Hofstede, 2011; Hofstede, Hofstede & Minkov, 2005).

Yetkinliği oluşturan bileşenler ve yetkinlik türleri, alanyazından elde edilen bilgiler doğrultusunda açıklanmaya çalışılmıştır. Bireyin bir konuda “yetkin” olarak adlandırılabilmesi için ve hangi alanlarda yetkin olduğunun belirlenmesine yardımcı olan bu bilgiler ışığında birtakım yorumlar yapılabilmektedir. Bu yorumlamalardan bir tanesi de “kültür” kavramı üzerinedir. Kültür, bireyin sahip olduğu yetkinlik alanlarının birçoğuna direkt etki etmektedir (Hofstede, Hofstede & Minkov, 2010). Birçok alanda farklı şekillerde yorumlanan kültür olgusu için Williams (1983) İngilizce dilindeki en karmaşık iki ya da üç kelimeden birisi olduğunu belirtmiştir. Bu karmaşıklık, her kesim farklı bir anlam yüklediğinden veya istenen yere çekilebildiğinden değil, çok geniş bir yelpazede kullanılmasından kaynaklanmaktadır. Kroeber & Kluckhohn (1952) kültürü farklı şekillerde açıklayan ve 164 tanımdan oluşan bir liste oluşturmuştur. Buna göre kültür; sosyal miras, insan davranışlarının bütünü, harekete geçme ve düşünme biçimi, bir toplumun sosyal, etik ve duygusal değerleri, bireylerarası iletişimi sağlayan unsur şeklinde tanımlanmaktadır. Yapılan bu tanımlamalar ve daha önce belirtilen yetkinlik türleri (bilişsel, sosyal/davranışsal, etik, duygusal, dil ve iletişim yetkinlikleri), kültür ve yetkinlik arasında sıkı bir ilişkiyi gerekli kılmaktadır.

2.3. Kültürel Yetkinlik

Kültürel yetkinlik, çeşitli kültürel durumlar ve bağlamlar arasında çalışma konusunda yetkin olmaya yönelik bir yolculuktur (Cross vd., 1989:16). Sürekli gelişen bir süreç olduğu için kültürel yetkinlik için tek bir tanım yoktur. Cross vd. kültür terimini, ırksal, etnik, dini veya sosyal bir grubun düşüncelerini, iletişimlerini, eylemlerini, geleneklerini, inançlarını, değerlerini ve kurumlarını içeren bütünleşmiş insan davranışı modelini belirtmek için kullanmaktadırlar. Ancak bu, sosyal bilimler ve beşerî bilimler alanlarındaki kültür kavramının uzun tarihindeki çok sayıda tanımdan sadece biridir (Cross vd., 1989). Kültürel yetkinlik gibi, “kültür” terimi de tek bir tanıma veya kalıbı reddeder. Bir antropolog olan Geertz kültür ile ilgili şunları söylemektedir:

“Kültür, sembollerde vücut bulan, tarihsel olarak aktarılan bir anlamlar örüntüsünü, insanların yaşamla ilgili bilgi ve tutumlarını iletişim kurduğu, sürdürdüğü ve geliştirdiği sembolik biçimlerde ifade edilen kalıtsal bir kavramlar sistemini ifade eder.” (1973:89).

Kültürel yetkinliğin temel ilkeleri Russel (2020) tarafından kavramsallaştırılmıştır. Buna göre kültürel yetkinlik şu temel ilkelerden oluşmaktadır: Sosyal adalet, kendini bilme, yeniden hikâyeleştirme ve eylem. Sosyal adalet ilkesine göre kültürel yetkinlik kavramının iyice anlaşılması için, özellikle üniversitelerin sosyal adalete ve insan haklarına bağlı ve yerli kültürlerle, bilgilere ve halklara değer veren bir organizasyon kültürü geliştirmeleri gerektiği kabul edilmektedir. Kendini bilme ilkesine göre kültürel yetkinliğin zorluklarından biri, doğası gereği, sistematik davranış değişikliğinin teşvik edilmesinden ziyade, bireysel davranış değişikliğinin genellikle odak noktası olmasıdır. Kültürel yetkinlik, ırk, cinsiyet ve cinsellik gibi kültürlerin tüm yönleri dâhil olmak üzere, farklı kültürlerden olabilecek insanlarla ilişki kurma yeteneği ile ilgilidir. Farklılıkla etkili bir şekilde ilişki kurmak için kişinin kendini bilmesi esastır. Russel, bireyin kendini bilmesi ile ilgili olarak “Ne olmuş yani?” (İngilizcede sıklıkla kullanılan ‘so what?’) sorusunu kendimize sormamızın faydalı olacağını ifade etmektedir. Fook, White & Gardner’a (2006) göre etkili ve eleştirel öz-yansıtma becerileri geliştirmek, kültürel yetkinliğin önemli bir bileşenidir. Kültürel yetkinlik olmadan yansıtma yüzeysel olabilir (Russel, 2020:39).

2.3.1. Kültürel yetkinliği oluşturan bileşenler

Kültürü oluşturan bileşenlerde olduğu gibi, kültürel yetkinliği oluşturan bileşenler de alanyazında sıklıkla tartışılarak ortak tanımlamalara ve sınıflandırmalara ulaşmaktadır. Alizadeh & Chavan (2016), Siegel vd. (2011), Jirwe, vd., (2009), Chiu & Hong (2005), Sue (2001), Campinha-Bacote (1994) çalışmalarında kültürel yetkinliğin temellerini oluşturan bileşenlerden söz etmektedirler. İlgili çalışmalar incelendiğinde kültürel yetkinliğin temelindeki bileşenlerle ilgili birtakım genellemeler yapmak mümkündür. Buna göre, kültürel yetkinlik, farklı kültürel bağlamları etkili bir şekilde anlama, bunlarla etkileşim kurma ve bunlar arasında çalışma becerisini ifade etmektedir. Bireylerin farklı kültürel geçmişlere sahip insanlarla saygılı ve etkili bir şekilde iletişim kurmasını sağlayan kültürlerarası iletişim, kültürel bilgi ve beceri, kültürel farkındalık, kültürel uyum ve kültürel tevazu geliştirmeyi içermektedir.

2.3.1.1. Kültürel bilgi

Kültürel bilgi, farklı kültürel grupların kültürel normlarının, değerlerinin, inançlarının, uygulamalarının ve dünya görüşlerinin anlaşılmasını ifade etmektedir. Çeşitli kültürleri şekillendiren tarihler, gelenekler, diller ve sosyal yapılar hakkında bilgi edinmeyi içermektedir. Kültürel bilgi, bireylerin başkalarının bakış açıları ve deneyimleri hakkında fikir edinmelerine yardımcı olarak, kültürel farklılıklara karşı empati ve duyarlılığı beslemektedir (Thomas & Inakson, 2008).

2.3.1.2. Kültürel farkındalık ve duyarlılık

Winkelman'a göre (2005) kültürel farkındalık, kişinin kendi kültürel kimliğini ve önyargılarını tanımasını ve takdir etmesini ve ayrıca başkalarının kültürel kimliklerini kabul etmesini ve bunlara saygı duymasını içermektedir. Kendini yansıtmayı, açık fikirliliği ve varsayımlara ve klişelere meydan okumaya istekli olmayı ifade eder. Kültürel duyarlılık, kültürel farklılıkların iletişim, davranış ve ilişkiler üzerindeki potansiyel etkisine uyum sağlamayı ve yaklaşımını buna göre uyarlamayı gerektirmektedir.

2.3.1.3. Kültürlerarası iletişim becerileri

Kültürlerarası iletişim becerileri, farklı kültürel geçmişlere sahip bireylerle etkili bir şekilde bilgi, fikir ve duygu alışverişi yapma becerisini içermektedir. Sözlü ve sözsüz iletişim, aktif dinleme, empati ve farklı iletişim tarzlarını yorumlama ve bunlara uyum sağlama becerisini içermektedir. Yeterli kültürlerarası iletişim, karşılıklı anlayışı teşvik eder ve kültürel farklılıklardan kaynaklanan yanlış anlamaları veya çatışmaları azaltmaktadır (Ilie, 2019:265).

2.3.1.4. Kültürel uyum

Kültürel uyum, kişinin tutumlarını, davranışlarını ve uygulamalarını farklı kültürel bağlamlara uyacak şekilde ayarlama kapasitesini ifade eder. Yeni deneyimlere açık olmayı, çeşitliliği kucaklamayı ve kültürel normlara ve uygulamalara uyum sağlamada esneklik göstermeyi içermektedir. Kültürel uyum, kapsayıcılık ve iş birliğini teşvik ederek bireylerin farklı geçmişlere sahip bireylerle etkili bir şekilde ilişki kurmasını sağlamaktadır (Chang, Yuan & Chuang, 2013:269).

2.3.1.5. Kültürel tevazu (alçakgönüllülük)

Kültürel tevazu, farklı kültürlerden bireylerden öğrenmeye karşı alçakgönüllü ve açık bir tutum sürdürmeyi içerir. Başkalarının uzmanlığını ve yaşanmış deneyimlerini kabul etmeyi ve bunlara saygı duymayı ve kültürel bilginin sürekli olarak geliştiğini kabul etmeyi gerektirir. Kültürel alçakgönüllülük, bireyleri süregelen öz-yansıtma, öz-farkındalık ve kültürel çeşitlilik hakkında yaşam boyu öğrenme taahhüdünde bulunmaya teşvik eder (Yeager & Bauer-Wu, 2013:252).

2.4. Kültürel Yetkinlikle İlgili Yapılan Çalışmalar

Yetkinlikle ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, birçoğunun sosyal hizmetler, sağlık ve turizm alanlarında yapıldığını söylemek mümkündür (Lin vd., 2021; Akarçay, 2020; Uzunaslın & Çifci, 2019; Abukan & Yıldırım, 2019; Tsaur & Tu, 2019; Praneetham vd., 2017; Başalan & Temel, 2009; Purnell, 2005; Burchum, 2002; Campinha-Bacote, 2002). Kültür ve kültürel yetkinlik çalışmalarının sağlık ve sosyal hizmet alanlarında yoğunlaşmasının sebebi, bu alanlarda kültürel çatışmaların, anlaşmazlıkların, dil ile ilgili problemlerin yaşanabileceği alanlar olmasından kaynaklanmaktadır. Tablo 1’de sosyal hizmetler ve sağlık alanında yapılmış ulusal ve uluslararası bazı çalışmalarla ilgili bilgilere yer verilmiştir:

Tablo 1 Kültürel Yetkinlikle İlgili Yapılmış Çalışmalar

Yazar	Yıl	Çalışmanın Adı	Çalışma Türü	Çalışmanın Konusu
Tracy Haitana, Suzanne Pitama, Donna Cormack, Mau Te Rangimarie Clark, Cameron Lacey	2021	Culturally Competent, Safe And Equitable Clinical Care For Maori With Bipolar Disorder In New Zealand: The Expert Critique Of Maori Patients And Whanau	Makale	Sağlık
Demet Akarçay	2020	Sosyal Hizmette Kültürel Yetkinlik Eğitimi: İçeriğe Yönelik Bir Sistemik Derleme Çalışması	Derleme	Sosyal Hizmetler
Şerif Uzunaslın, Elif Gökçeaslan Çifçi	2019	Sosyal Hizmet Uygulamalarında Kültürel Yetkinliği Geliştirmenin Önemi	Makale	Sosyal Hizmetler
Elçin Ünal, Hilal Duru Altundal, Mualla Yılmaz	2018	Kültürel Yetkinlik Gerçeği: Lgbti ve Sağlık Hizmetlerinde Eşitsizlikler	Kitap Bölümü	Sağlık
Calzada Esther, Yolanda Suarez-Balcazar	2014	Enhancing Cultural Competence In Social Service Agencies: A Promising Approach To Serving Diverse Children And Families	Rapor	Sosyal Hizmetler
Fatma Başalan İz, Ayla Bayık Temel	2009	Hemşirelikte Kültürel Yeterlik	Makale	Sağlık
Larry Purnell	2005	The Purnell Theory And Model For Culturally Competent Health Care	Makale	Sağlık

2.4.1. Sosyal hizmetler alanındaki çalışmalar

Sosyal hizmet, uluslararası sosyal hizmet eğitimi, kültürel yetkinliğin sosyal hizmetlerdeki yeri bağlamlarında Akarçay (2020) sosyal hizmet eğitiminin olmazsa olmaz unsurlarından biri olan kültürel yetkinliğin konu edinildiği bir ders önermektedir. Uzunaslan & Çifci (2019) post modern dönem ile birlikte bireysel farklılıkların önem kazandığını ifade etmektedir. Bu durumun doğal bir sonucu olarak ise sosyal hizmetler kapsamında kültürel yetkinlik konusunda alanda hassasiyetin arttığını belirtmektedirler. Bu hassasiyet, kültürel yetkinliğin sosyal hizmetler alanında ön plana çıkmasını sağlamaktadır. Calzada & Suarez-Balcazar (2014), Hispanik ailelere daha iyi sosyal hizmet sunabilmek için kültürel yetkinliğin öneminden bahsetmişlerdir. Çalışmaya göre Hispanik (Amerika’da yaşayan ve kültürel kökenleri Küba, Porto Riko, Meksika ve diğer Latin Amerika ülkelerine dayananlar) çocuklar ve ailelerle veya herhangi birçok kültürlü ortamda çalışmak için gerekli farkındalığı, bilgiyi ve becerileri sürekli olarak geliştirecek şekilde bu ilkeleri destekleyen bir dizi değere ve belirli stratejiye bağlılığı gerektirir. Farklı topluluklara hizmet verirken hem kanıta dayalı hem de kültürel olarak uygun olan ve nihayetinde ırksal sağlık eşitsizliklerini azaltmaya yardımcı olabilecek hizmetlerin sağlanması için kültürel yetkinlik kritik öneme sahiptir.

2.4.2. Sağlık hizmetleri alanındaki çalışmalar

Kültürel yetkinlik çalışmaları incelendiğinde alanyazında en fazla sağlık hizmetleri alanında yapılmış çalışmalar dikkat çekmektedir. Çünkü kültürel yetkinlik disiplinlerarası bir çalışma alanıdır ve birçok sektör doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenmektedir. Haitana vd. (2022) Yeni Zelanda yerlileri Maori’lerde görülen bipolar rahatsızlığı incelemek üzere yaptıkları nitel çalışmada, doğru sağlık hizmetlerinin sunulabilmesi için üç ayrı başlıkta sonuç elde etmişlerdir. Bu üç sonucun ilki ve üzerinde en çok durulanı ise sağlık hizmetlerinin kesintisiz ve etkili olabilmesi için kültürel açıdan yetkin personele ihtiyaç duyulması olmuştur. Başalan & Temel (2009) kültürel yetkinliğin sağlık sektörü içerisindeki önemini vurgulamaktadırlar. Hemşirelerin ve diğer sağlık hizmeti verenlerin sahip olması gereken özellikleri içerisinde kültürel farkındalık, bilgi ve tecrübeyi sıralamaktadırlar. Purnell (2005) konuyla ilgili olarak kültürel anlamda yetkin olan sağlık çalışanlarının daha iyi sağlık hizmeti verebileceğini aktarmaktadır. LGBTİ (eşcinsel) bireylerin sağlık hizmetlerini alırken karşılaştıkları sorunları ele alan çalışmada Ünal, Altundal & Yılmaz (2018) kültürel yetkinliğin sağlık hizmetleri sektöründe çok önemli olduğunu ortaya

koymaktadırlar. Buna göre LGBTİ bireylerin en iyi sağlık hizmetini almalarına engel olarak gösterilen unsurlar sosyal ayrımcılık, yasal ve yapısal faktörler ve en önemlisi de kültürel anlamda yetkin olmayan sağlık çalışanlarıdır.

2.4.3. Turizm alanındaki çalışmalar

Sağlık ve Sosyal Hizmetler alanlarında olduğu gibi, kültürel yetkinliğin konu edinildiği bir diğer alan da turizmdir. Son yıllarda turizm alanında, kültür temelli konuların incelendiği bilinmektedir. Kültür kavramının yetkinlik boyutu da yine incelemeye değer konular arasında yer almaktadır. Tablo 2’de kültürel yetkinlikle ilgili ulusal ve uluslararası alanyazında yer alan bazı çalışmalara yer verilmiştir:

Tablo 2 Kültürel Yetkinlikle İlgili Turizm Alanında Yapılmış Çalışmalar

Yazar	Yıl	Çalışmanın Adı	Çalışma Türü	Çalışmanın Konusu
Tofik Abdulhasanlı, Gulnara Rzayeva, Aygun Amirova, Zeynab Huseynova	2023	Educational Tourism as a Source of Linguistic and Cultural Competence of Foreign Students on the Example of Azerbaijan	Makale	Turizm
Bingna Lin, Saerom Wang, Xiaoxiao Fu, Xiaoli Yi	2022	Beyond local food consumption: the impact of local food consumption experience on cultural competence, eudaimonia and behavioral intention	Makale	Turizm
Jo-Hui Lin, Daisy X.F. Fan, Sheng-Hshiung Tsaur, Yun-Ru Tsai	2021	Tourists’ cultural competence: A cosmopolitan perspective among Asian tourists	Makale	Turizm
Daisy X. F. Fan, Sheng-Hshiung Tsaur, Jo-Hui Lin, Te-Yi Chang and Yun-Ru Tsai	2021	Tourist Intercultural Competence: A Multidimensional Measurement and Its Impact on Tourist Active Participation and Memorable Cultural Experiences	Makale	Turizm
Erdoğan Koç	2021	Intercultural competence in tourism and hospitality: Self-efficacy beliefs and the Dunning Kruger effect	Makale	Turizm
Sheng-Hshiung Tsaur, Jin-Hua Tu	2019	Cultural competence for tour leaders: Scale development and validation	Makale	Turizm
Ladan Rokni, Sam-Hun Park, Turgay Avcı	2019	Improving Medical Tourism Services through Human Behaviour and Cultural Competence	Makale	Turizm
Yu.A. Karvunis, L.V. Kapilevich	2016	General cultural competence building at sport and health tourism sessions	Makale	Turizm
Zeynep Çokal, Zeynep Aslan	2016	Profesyonel turist rehberinin kültürel değerlere katkısına ilişkin turist algılamaları	Makale	Turizm
Nuray Tetik	2006	Türkiye’de profesyonel turist rehberliği ve müşterilerin turist rehberlerinden beklentilerinin analizi	Yüksek Lisans Tezi	Turizm

Lin vd. (2021) kültürel açıklık, anlayış, bilinç ve katılım, turistlerin kültürel yetkinliğinin olumlu kültürel davranışları kolaylaştırabilecek unsurları olduğunu ortaya koymaktadırlar. Çalışmada turizmin, farklı insanlarla tanışmak ve diğer kültürleri öğrenmek için fırsatlar sunduğu belirtilmektedir. Yazarlara göre turizmin olumlu etkileri, farklı kültürler arasında karşılıklı anlayışı ve kültürel alışverişi teşvik etmeyi içermektedir. Turistlerin kültürlerarası yetkinliğinin etkilerini araştıran çok az çalışma olduğu gerçeğinden hareketle 33 kişi üzerine yapmış oldukları çalışma, şüphecilik içeren ve gerçekliğin akıcı bir doğasının kabul gördüğü post pozitivist paradigma ile temellendirilmiştir. Araştırmanın sonuçları, turistlerin farklı kültürlerle nasıl etkileşime girdiğini anlamak için bütünsel bir bakış açısı sağlamaktadır. Ayrıca kozmopolitliği incelemek ve turistlerin farklı kültürel sistemlere yönelik davranışlarını anlamak için faydalı bir araç olarak kültürel yetkinliği desteklemek için deneysel kanıtlar sağlamaktadır.

Yabancı turistlerle etkileşim halinde olan turizm sektörü çalışanlarının kültürlerarası yetkinliği ve farkındalığını ölçmek üzere tasarlanan çalışmasında Koç (2021), 150 sektör çalışanı ile çalışmasını yürütmüştür. Pandemi sürecinde dolayısıyla, katılımcılara 10'ar kişilik gruplar halinde testler uygulanmıştır. Çalışanların kendi kültürlerarası yetkinlik algıları ile gerçekten ne kadar yetkin oldukları ayrı ayrı test edilmiştir. Test sonuçlarına göre çalışanların kendi yetkinlik algılamaları ile gerçek yetkinlik düzeyleri arasında uyumsuzluklar olduğu görülmüştür. 14 sorudan oluşan ve kültürlerarası bilgi düzeyini ölçen testin sonucunda hiçbir katılımcı 7'den fazla doğru yanıt verememiştir. Hiç doğru yanıt veremeyenlerin ya da sadece 1 ve 2 doğru cevap verenlerin sayısı oldukça fazla çıkmıştır. Bilgi testinden en düşük skoru elde eden katılımcıların, kendi kültürel yetkinlik algıları en yüksek çıkan grup olarak tespit edilmiş ve çalışmanın en ilginç sonuçlarından birini doğurmuştur. Aynı doğrultuda, testte en yüksek skoru elde eden (7 doğru) katılımcıların kendileri ile ilgili algıları, hiç doğru cevap veremeyen katılımcılarınkinden daha düşük çıkmıştır. Bir diğer ilginç sonuç ise çalışanların iş deneyimlerinin artmasıyla birlikte kültürlerarası yetkinlik düzeylerinin artacağı öngörüsünün doğrulanamamış olmasıdır. 1 yıllık iş tecrübesi olan çalışanların test skorları 4, 7, 10 ve üzeri yıl deneyime sahip olan çalışanlarınkinden daha yüksek olduğu görülmüştür. Böylece turizm ve konaklama sektöründe çalışanların iş tecrübelerinin fazla olmasının, daha yetkin çalışanlar olmayabileceği sonucunu doğurmuştur. İlgili çalışma, turizm sektörü çalışanlarını yetiştiren kurumların dikkate alması gereken sonuçları ortaya çıkarmıştır.

Tsaur & Tu (2019:9) ise, tur liderlerinin, tur gruplarına eşlik ederken sosyal, etkileşimsel ve iletişimsel roller üstlenmeleri gerekliliğinden bahsetmektedirler. Tur liderlerinin kültürel yetkinlik düzeylerinin belirlenmesinde kullanılmak üzere 10 faktör ve 36 maddeden oluşan Tour Leaders' Cultural Competence (- Tur Liderlerinin Kültürel Yetkinliği) ölçeği geliştirilmiştir. Çalışmanın sonunda, tur süresince tur rehberinin profesyonel beceriler göstermesi ve yerel kültüre, geleneklere, dini inanışlara karşı güçlü bir anlayış geliştirmesi gerekliliğinden bahsedilmiştir. Ulaşılan bir diğer sonuçta ise kültürel yakınlığın ve empatinin, kültürel hassasiyetin en önemli kısmı olarak ifade edilmiştir. Tur liderlerinin kültürel ve kültürlerarası yetkinliklere sahip olması ve turları esnasında bu becerileri işe koşması gerekliliği de çalışmanın en önemli sonuçlarından biri olarak belirtilmiştir.

Rokni, Park & Avcı (2019:1988) sağlık turizminde kültürel yetkinliğin önemini ortaya çıkarmak istemişlerdir. Çalışmada sağlık turizmi sektöründe doktor-hasta etkileşimindeki klinik olmayan zorlukları ve çatışmaları ele almak için çeşitli stratejiler önerilmektedir. Bu sektörde kültürel odaklı bir hizmet sunmanın, klinik olmayan özelliklere sahip yetenekli doktorlardan oluşan bir ekibi desteklemek ve eğitmek için kapsamlı bir planlama ve çeşitli uygulama stratejileri gerektirmesi muhtemeldir. Şu sonuca ulaşılmıştır: Sağlık turizmi sektöründe klinik dışı hizmete ve kültürel yetkinlik sağlama sistemine odaklanmak için üç ana tema belirlenmiştir: 1) Doktorların kişisel özellikleri, 2) ilgili kuruluşlar tarafından sağlanacak dış destekler ve son olarak, 3) yabancı hastalarla kültürel yönelimli etkileşimi ifade eden yetkinlik.

Spor ve Sağlık turizmi kapsamında kültürel yetkinliğin geliştirilmesi amacıyla Karvunis & Kapilevich (2016) Rusya'nın Tomsk şehrinde deneysel bir çalışma gerçekleştirmiştir. Şehirde yer alan 4 üniversiteden toplam 80 öğrenci çalışmaya dâhil edilmiştir (Spor ve sağlık turizmi ile aktif bir şekilde ilgilenen 40 deney grubu katılımcısı ve 40 kontrol grubu katılımcısı). Deney grubundaki öğrenciler ile kontrol grubundaki öğrenciler bir dizi teste tabi tutulmuştur. Çalışmada ulaşılan sonuçlar ise şöyledir: Tomsk'ta öğrencilerin rekreasyonel faaliyetlere katılım düzeyi, lisans programlarının toplam öğrenci sayısının %7'si olarak tespit edilmiştir. Çalışma, yerel tarih bilgisi ve sağlık ve güvenliğin temeli gibi önemli kültürel yetkinliklerin oluşumunda spor ve sağlık turizmi oturumlarının etkinliğini kanıtlamaktadır.

Aslan & Çokal (2016) çalışmalarında, turist rehberinin kültür olgusuna, kültürel değerlere, kültürlerarası iletişime ne kadar katkıda bulunduğunu tespit etmeye çalışmışlardır. Çalışmaya ilişkin veriler, Türkiye'de doğa temelli kültür turizm

faaliyetlerine sıkça rastlanan Kapadokya’da gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda, turist gözünden bakıldığında turist rehberinin kültürel olgulara değer veren, kültürlerarası etkileşimde önemli bir rol oynayan, değerlerin gelecek nesillere aktarımını sağlayacak kişi olduğu saptanmıştır.

Tetik (2006) Türkiye’yi ziyaret eden yabancı turistlerin tur rehberlerinden beklentilerini değerlendirmiştir. Araştırma sonucunda ülkeye gelen turistlerin büyük bir çoğunluğunun (%84), seyahat sebebi olarak kültürel değerleri tanıma olduğu tespit edilmiştir. Turist rehberinden beklentilerin ne olduğu sorusuna ise katılımcıların çoğu rehberlik yapılan millet hakkında kültürel bilgi sahibi olmak cevabını vermişlerdir. Beden dilinin iyi bir şekilde kullanılması, zaman yönetimi, iletişim becerilerinin yüksek olması turistlerin rehberlerden bekledikleri diğer yetkinlikler olarak ortaya çıkmıştır. Çalışmanın sonucuna göre rehber, liderlik ettiği gruba örnek olmalı; yeterli kültürel bilgi birikimine ve iyi düzeyde iletişim becerilerine sahip olmalıdır şekilde öneriler yer almaktadır.

Turizm alanında yapılmış kültürel yetkinlik çalışmalarına bakıldığında, yetkinlik kavramının 1970’lerde ortaya çıkmasından çeyrek asırdan uzunca bir süre sonra araştırmacılar tarafından ele alınmaya başlandığı söylenebilir. Bu durum kültürel yetkinlik araştırmalarının güncel olduğunu gösterir niteliktedir. Ayrıca, kültürel yetkinlik lisansüstü düzeyde de yeni ve güncel bir araştırma alanı olma özelliği taşımaktadır.

2.4.4. Türkiye’de yapılmış lisansüstü tezler

Uluslararası alanyazında olduğu gibi, Türkiye’de de kültürel yetkinlik kavramıyla ilgili yapılmış lisansüstü çalışmalar, özellikle 2000’li yıllardan sonra ortaya çıkmaktadır. Konuyla ilgili yazılmış en eski lisansüstü tezi 2015 yılına tarihlenmekte olup eğitim-öğretim konu başlığı altında çalışılmış bir yüksek lisans tezidir.

Yetkinlik kavramı, Türkçe diline İngilizce karşılığı olan competence sözcüğünden geçmiştir. ‘Competence’ ifadesi, Türkçeye kimi yazarlar tarafından yetkinlik, kimi yazarlar tarafından ise yeterlilik olarak çevrilmiştir. Dolayısıyla Türkçe alanyazın incelemesi yapıldığında her iki ifadeyi de kullanmak, çalışmanın kapsamı açısından önem arz etmektedir. Türkiye’de yapılmış lisansüstü tezler incelendiğinde, çalışmaların eğitim-öğretim, sağlık ve sosyal hizmetler alanlarında yoğunlaştığı görülmektedir. Ayrıca, lisansüstü tezleri dışındaki araştırma türlerinin aksine, Türkiye’de turizm ya da turist rehberliği alanlarında kültürel yetkinlikle/yeterlilik

kavramıyla ilgili yapılmış herhangi bir lisansüstü tez bulunmamaktadır. Bu durum, mevcut çalışmanın önemini ve eşsizliğini kanıtlamaktadır. Tablo 3'te, Türkiye'de kültürel yetkinlik konu başlığında yapılmış lisansüstü tez çalışmaları gösterilmektedir:

Tablo 3 Kültürel Yetkinlikle İlgili Türkiye'de Yapılmış Lisansüstü Tez Çalışmaları

Yazar	Yıl	Tez Başlığı	Tez Türü	Tez Konusu
Dilay Vergi	2023	Edirne il merkezindeki birinci basamak sağlık çalışanlarında kültürel yeterlilik ile hasta-hekim güveni arasındaki ilişki	Tıpta Uzmanlık	Aile Hekimliği
Arzu Cereci	2022	Dil öğretmenlerinin kültürler arası yeterliliğe ilişkin inançları ve kültürel uygulamalarının incelenmesi	Yüksek Lisans	Eğitim ve Öğretim
Abedalrahman I. M. Hassan	2022	İkinci dil olarak Arapça öğrenenlerin dil becerilerinin edinilmesi ve kültürel yeterliliğinin geliştirilmesinde kısa hikâyenin rolü	Yüksek Lisans	Doğu Dilleri ve Edebiyatı
Hediye Elif Yılmaz	2022	Birinci basamak sağlık çalışanlarında kültürel yeterlilik ve ilişkili faktörler	Yüksek Lisans	Hemşirelik
Binnur Arabacı	2021	Yabancı dil olarak Almanca alanında dilsel ve kültürel yeti için çizgi romanlar	Yüksek Lisans	Alman Dili ve Edebiyatı
Şerif Uzunbaş	2021	İnsani hizmet uygulamalarında kültürel yetkinlik eğitimi modeli: Sosyal hizmet öğrencileriyle bir eğitim grubu çalışması	Doktora	Sosyal Hizmetler
Makbule Yılmaz	2020	Çocuk kliniklerinde çalışan hemşirelerin kültürel yeterlilik düzeyleri: Bir Gaziantep Devlet Hastanesi örneği	Yüksek Lisans	Hemşirelik
Begüm Şen Varan	2020	Sosyal hizmet uzmanlarının müdahale aşamalarındaki kültürel yetkinliği üzerine nicel bir araştırma	Yüksek Lisans	Sosyal Hizmetler
Esen Metin	2020	Yabancı dil olarak Türkçe öğretiminde eleştirel düşünme ve kültürlerarası yetkinliği geliştirmeye yönelik stratejiler	Doktora	Eğitim ve Öğretim
Ebru Dıracık	2020	Kültürel yeterlilik eğitim programının hemşirelik öğrencilerinin kültürel yeterliliğine etkisi	Doktora	Hemşirelik
Mümin Savaş	2019	Adıyaman il merkezinde birinci ve ikinci basamak sağlık kurumlarında görev yapan sağlık çalışanlarının kültürel yeterlilik düzeylerinin karşılaştırılması	Yüksek Lisans	Hemşirelik

Yazar	Yıl	Tez Başlığı	Tez Türü	Tez Konusu
Melek Baba Öztürk	2018	Sınıf öğretmeni adaylarına uygulanan kültürel yeterlik eğitiminin etkililiği	Doktora	Eğitim ve Öğretim
Ümmühan Işıklar	2015	Ortaöğretim öğretmenlerinin kültürel farklılıklara yönelik bakış açılarının çeşitli demografik değişkenlere göre incelenmesi	Yüksek Lisans	Eğitim ve Öğretim

Vergi'nin (2023) tıpta uzmanlık tezi olarak sunduğu çalışmasında hastalarla hekimler arasındaki güvenin kültürel yeterlilikle olan ilişkisi incelenmiştir. Sağlık çalışanlarına yönelik kültürel yeterlilik ölçeği uygulanmış olup, nicel yöntem kullanılarak çalışma yürütülmüştür. Çalışmanın sonuçlarına göre, hekimlerin kültürel yeterliliği arttıkça, hasta-hekim arasındaki güvenin arttığı; hastanın eğitim düzeyi arttıkça, hasta-hekim güveninin arttığı; yabancı bir dile hâkim olan hekimlerin kültürel yeterliliğin daha yüksek olduğu gibi birtakım sonuçlara ulaşılmıştır.

Dil öğrenmenin en önemli unsurlarından biri olarak bilinen kültürel yetkinlik, öğretmenlerin öğrencilerin edinmelerinden sorumlu oldukları bir kavramdır. (Cereci, 2022). Bir yüksek lisans tez çalışması olarak yürütülen bu çalışmada, yabancı dil öğretmenlerinin kültürel yetkinliklerinin yaş, cinsiyet, deneyim, okul türü gibi değişkenler kapsamında farklılaşıp farklılaşmadığı test edilmek istenmiştir. Bu bağlamda, öğretmenler için kültürlerarası yeterlilik ölçeği kullanılmıştır. Çalışma, yabancı dil dersi öğretmenlerinin, kültürlerarası yetkinlik kavramını ders içeriklerine entegre etmeye istekli olduklarını ortaya çıkarmıştır. Ayrıca bu çalışmanın, kültürel yetkinlik kavramının önemini daha da gün yüzüne çıkardığı belirtilmiştir.

Sosyal hizmetler alanında yapılmış olan bir diğer çalışma ise, kültürel yetkinlik eğitim modelinin kullanıldığı, deneysel bir doktora tezi çalışmasıdır. Uzunaslan'a (2021) göre kültürel yetkinlik eğitim modeli kapsamında katılımcılara sunulan eğitim, bu kişilerin öz farkındalıklarına, sosyal adalet düzeylerine ve kültürel bilgi ve duyarlılıklarına katkıda bulunmaktadır. Ayrıca çalışma sonunda, kültürel yetkinliğin, özellikle sosyal hizmetler müfredatına entegre edilmesi önerisinde bulunmaktadır.

Toplumların çokkültürlü bir hale gelmesi, beraberinde kültürel yetkinlik kavramını da getirmiştir. Bundan dolayı sosyal hizmet uzmanlarının kültürel bilgi, beceri ve diğer kültürel yetkinlik boyutları hakkında yetkin olmaları bir zorunluluk haline gelmiştir (Varan, 2020). Sosyal hizmet alanında çalışanların kültürel anlamda ne derecede yetkin olduğunun saptanması ve bu bağlamda uygulanacak olan ölçme

teknığının geliştirilmesi amacıyla yürütülen bu ölçek uyarlama çalışması sonucunda ortaya geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı çıkarılmıştır. Çalışmanın sonucuna göre ise, yabancı dil bilgisine, eğitim düzeyine ve mesleki deneyime göre kültürel yetkinlik düzeylerinin farklılaştığı sonucuna varılmıştır.

Kültürel yetkinlik/yeterlilik ana başlığıyla yazılmış olan en eski tez çalışması ise 2015 yılına tarihlenmektedir. Işıklar (2015) tarafından İstanbul ilinde yürütülen yüksek lisans tez çalışması, ortaöğretim öğretmenlerine yönelik yapılmış ve öğretmenlerin kültürel yeterlilik algı düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Öğretmenlerin branşları, eğitim düzeyleri, deneyimleri ve cinsiyetleri, çalışmanın değişkenleri olarak belirlenmiştir. Öğretmenlere yönelik yürütülen çalışmanın analiz sonuçlarına göre, öğretmenlerin çok kültürlülükle ilgili farkındalıklarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, cinsiyet, deneyim ve eğitim düzeyleri ile ölçek boyutları arasında anlamlı bir farklılaşma tespit edilememiştir. Sadece öğretmenlerin branşları arasında bir farklılaşma tespit edilebilmiştir.

2.5. Kültürel Yetkinlik Boyutları

Kültürel yetkinlik, turist rehberlerinin sahip olması gereken önemli özellikler arasında gösterilmektedir. Turist rehberleriyle ilgili önceki çalışmalar, kültürler arası etkileşimin olduğu durumlarda, tipik olarak turistler ve yerel ev sahipleri arasında kültürel bir boşluk sergilendiğini göstermektedir. Turist rehberleri, turistler ve yerel ev sahipleri arasında bir arabulucu görevi görür ve farklı kültürlerle ilgili kültürel yetkinliğe sahip olmalıdırlar (Tsaur & Tu, 2019:10). Profesyonel turist liderleri, kültürel farklılıkların farkında olmalı ve görevlerini yerine getirmek için uygun iletişim stillerini ve diğer becerileri etkin bir şekilde kullanmalıdır (Huang, 2010:229). Bu nedenle, turist rehberleri kendi değerlerini ve davranışlarını ayarlamak ve tur üyelerinin yerel kültürleri anlamalarına ve bunlara uyum sağlamalarına yardımcı olmak için kültürel bilgilerini ve kültürel duyarlılıklarını kullanır. Böylece, tur rehberlerinin kültürel yetkinliği vazgeçilmez bir rehber yetkinliği haline dönüşmektedir (Tsaur & Tu, 2019).

Bu sebeplerden dolayı kültürel yetkinlik, kültürel yetkinlik boyutları, kültürel yetkinliği oluşturan bileşenler incelemeye değer konu başlıklardır. Kültürel yetkinlik boyutları yerel seyahat ortamını anlama, kültürler arası iletişim ve etkileşim becerileri, yerel kültürü anlama, dil yeteneği, yerel yaşam alışkanlığını anlama, tur üyelerinin kültürel geçmişlerini anlama, kültürel empati, kültürel yakınlık, kültürel arabuluculuk ve kültürel uyum alt başlıklarından oluşmaktadır (Tsaur & Tu, 2019).

2.5.1. Yerel seyahat ortamını anlama

Rehberler turistlere yerel ortamı tanıtan, yerel ortamla ilgili ekstra bilgiler sunmakla yükümlü olan kişilerdir (Aksoy, 2020). Ölçekte ilk sırada yer alan bu boyut, tur rehberinin yerel iklimi ve çevreyi, yerel tarihi ve yerel turizm kaynaklarını ne kadar bildiği ile alakalıdır. Rehberler, turist ile yerel ortam (yerel halk, yerel kaynaklar, yerel kültür) arasındaki arabulucu olduğundan, yerel seyahat ortamları ile ilgili detaylı bilgiye sahip olmalıdırlar. Sunlu'ya (2003:264) göre turizm, hâlihazırda yetersiz olan enerji, gıda ve diğer ham maddeler gibi yerel kaynaklar üzerinde büyük bir baskı yaratabilmektedir. Bu kaynakların daha fazla çıkarılması ve taşınması, bunların kullanılmasıyla ilişkili fiziksel etkileri arttırır. Sektörün mevsimsel karakterinden dolayı, birçok destinasyon yüksek sezonda düşük sezona göre on kat daha fazla nüfusa sahiptir. Turistlerin genellikle sahip olduğu yüksek beklentileri karşılamak için bu kaynaklara yüksek talep vardır. Turist rehberi, yerel ortamı iyice bilir ve yerel değerlerin farkında olursa, kaynakların sürdürülebilirliği ve yerel seyahat ortamını korunması konularında tur üyelerine öncülük edebilir, onları doğru yönlendirebilir.

2.5.2. Kültürlerarası iletişim ve etkileşim becerileri

Alanyazında, genellikle kültürlerarası yetkinlik kavramıyla aynı anlamda ele alınan kültürlerarası iletişim, diğer insanların kültürünü anlama, kültürel unsurlara karşı bir anlayış geliştirme, kendini bir başkasının yerine koyabilme becerisi olarak tanımlanmaktadır (Bayık Temel, 2011). Bir dil öğrenmek veya sofrada adabına hâkim olmak oldukça önemlidir; bir yabancı dilin akıcı bir konuşmacısı yalnızca sosyal etkileşimin ve kültürlerarası iletişimin sözlü bir kanalına hâkim olur. Fakat kültürlerarası iletişim yetkinliğine sahip olmak sadece bundan ibaret değildir. Daha geniş bir yelpazede düşünüldüğünde kültür kodunu kırmak, bağlamı tanıyabilmek, belirsizlikleri yorumlayabilmek demektir (Geertz, 2005). Hooker (2003) dili öğrenmemiz gerektiği gibi kültürü de öğrenmemiz gerektiğini savunmaktadır ve bu iki öğrenmenin, anlamlı etkileşimlerde bulunmayı öğrenerek yapılabileceğini vurgulamaktadır. Gonçalves vd. (2020:242) kişilerarası iletişim yetkinliği konusundaki ilgili çalışmalardan, Intercultural Communication Competence -ICC- (Kişilerarası İletişim Yetkinliği) kavramını ortaya çıkarmışlardır. ICC, kültürler arası yetkinlik, kültürler arası duyarlılık veya kültürler arası yetkinlik olarak adlandırılmıştır. Bu araştırmacılara göre ICC iki dillilik, çok kültürlü kişilik, kültürel zekâ ve empati gibi farklı unsurları içermektedir. Kültürlerarası iletişim yetkinliğini iki değişkenle

ilişkilendirmektedirler: Kültürel empati ve etnosentrizm. Çok kültürlü iletişimin boyutlarından biri olan kültürel empati, diğerlerinin ihtiyaçlarının algılanmasını ve aynı zamanda kültürel özelliklerinin bilinmesini gerektirir. Etnosentrizm ise, kişinin kendi kültürünün doğası gereği diğerlerinden üstün olduğu inancı ve bununla bağlantılı olarak, diğerlerinin kültürünü kendi kültürü doğrultusunda ve kendi değerleri aracılığıyla değerlendirme eğilimidir. Yani, etnosentrik bireyler sadece kendi kültürlerinin doğru olduğunu ve diğerlerinin yanlış olduğunu düşünürler (Gonçalves vd.,2020:243).

2.5.3. Yerel kültürü anlama

Yerel kültür, belirli bir grubun üyelerinin davranışlarını şekillendiren temel kurallar kalıbı olarak tanımlanır. Bu temel kurallar, grup üyelerinin nasıl karar aldıklarını ve nasıl hareket ettiklerini belirleyen temel varsayımlardır (Schein, 1984:71). Yerel ortamlarda geçerli olan temel varsayımlar, örtük olduklarından ve bu nedenle yüzleşmek veya tartışmak kolay olmadığından güçlü ve kalıcıdır (Fredin & Jogmark, 2015:1).

Yerel anlatılar ve edebiyat, dilsel ve kültürel egemenlik bağlamında yerel kültür, kimlik ve aile ilişkileri temalarına dayanan güçlü bir yer duygusunu yansıtmaktadır. Ekolojik/toplulukçu bir açıdan ele alındığında, çağdaş yerel kültür, diğer güçler arasında sürekli olarak müzakere ve arabuluculuk yapan dinamik bir kültür olarak anlaşılabilir. Yine de özünde, yalnızca kalıcılığını değil ayrıca zamanda yereli gerçekten çok kültürlü bir kimlik olarak kucaklamasını da açıklayabilen belirli değerleri ve ilkeleri kabul etmektedir.

2.5.4. Dil yeteneği

Dil ve kültür birbirini tamamlayan, biri olmadan diğerinin düşünülemeyeceği iki olgudur. Kültürel yetkinliğin en önemli alt boyutlarından biri olan dil becerisi, diğer birçok alanda olduğu gibi, turizm sektörünün de en önemli unsurları arasındadır. Farklı ülkelerin sadece kültürlerini bilmek değil, aynı zamanda dillerini de bilmek bir türlü zorunluluktur (Leslie & Russell, 2006:2). Cohen & Cooper (1986), turist alacağı hizmet kalitesi ile tekrar ziyaret etme olasılığı ya da memnuniyetini çevresine anlatma ihtimalleri arasında sıkı bir ilişki olduğunu belirtmektedir. Leslie & Russell (2006:3) ise, ziyaretçi ve yerel halk arasında iyi düzeyde bir iletişim, özellikle de sözlü iletişim, gerçekleşmez ise ilişkilerin sürdürülemeyeceğini ifade ederek sözlü dil becerilerinin turizm alanında ne kadar önemli olduğunu vurgulamaktadırlar. Davies (2000:70), insan

etkileşiminin fazlalaştığı hizmet alanlarında (örneğin turizm) çalıştırılan bireylerin birtakım nitelikler ve yetkinliklerle donatılması gerektiğini ifade etmektedir. Dil becerisinin de bu niteliklerin en önemlilerinden olduğunu belirtmektedir. Tıpkı Davies gibi, diğer birçok araştırmacı da dil becerilerine sahip olmanın son derece önemli olduğunu dile getirmişlerdir (Makhmudov, 2020:84; Goodenough & Page, 1993; Hagen, 1992). Dil konusunda becerikli olan turizm çalışanlarının, turizm gibi etkileşimin fazla olduğu sektörlerde son derece büyük avantajlara sahip olduğunu söylemek mümkündür (Kennett, 2002:558). Alanyazında yer alan bu bilgiler ışığında, turizm gibi aktif, etkileşim içeren, sürdürülebilir nitelikte olan hizmet alanlarında özellikle yabancı dil becerisinin ne denli önemli olduğu çok açıktır. Bu yüzden kültürel anlamda yetkin olmak isteyen bir turist rehberinin dil becerisi konusunda da yetkin olması beklenmektedir.

Dil, turist ve rehber arasındaki köprü olduğundan, turizm faaliyetleri bağlamında dil becerileri son derece önemlidir. Fakat dili doğru kullanmak bu noktada daha önemlidir. George (2011) dil bilgisel olarak yoğun, formaliteler içeren, sofistike bir anlayışla kullanılan dilin, özellikle boş zaman turistleri tarafından benimsenmeyeceğini ifade etmektedir. Söz konusu format, iş amaçlı seyahat eden turistler arasında bir şekilde kabul edilebilir olsa da onlar bile kendilerine yönelik hizmetlerde gayri resmi bir iletişim istemektedir. Bu nedenle, turistlerle iletişimde başarının anahtarı, sözlü ve sözsüz yollarla rahat bir tutum sergilerken aynı zamanda dikkatsizlik ya da umursamazlık olarak yanlış yorumlanmamasını sağlamaktır. George (2011) turizm endüstrisinde doğru iletişim için şunlara dikkat edilmesi gerektiğini savunmaktadır:

2.5.4.1. Anlamayı kolaylaştıran iletişim

İletişimin anlamayı kolaylaştırmanın bir yolu olduğu asırlık bir bilgeliktir. Ancak, iletişimi kolaylaştırmak için iletişimin nasıl kullanılacağına ilişkin mevcut görüşler, eskiden inandığımızdan büyük ölçüde farklıdır. İletişimin anlamayı kolaylaştırma gücünün, iletişimdeki canlı etkileşimin derecesi ile doğru orantılı olarak arttığı artık yaygın bir kanıdır (Adler, Rodman & Sévigny, 2006). Bu görüşe dayanarak, örneğin, canlı sohbetler, eş zamansız e-postalardan çok daha hızlı bir şekilde anlamaya yardımcı olabilir. Aynı şekilde, aralıklı olarak yanıtlara izin veren iletişim biçimlerinin, yalnızca gönderen kendi ifadesini tam olarak iletmeyi tamamladıktan sonra yanıtlara izin verenlerden daha etkili olduğu düşünülmektedir (George, 2011). Örneğin, bir problem çözme durumunda, bir firmanın yöneticisinin sorunları ve

çözümlerini vurgulayan uzun bir konuşması, ilgili yöneticiler arasında yarı yapılandırılmış bir yuvarlak masa etkileşimi kadar işe yaramaz.

2.5.4.2. Kitleyi tanıyan iletişim

Turizm genellikle bir dönüm noktası olarak tasvir edilir. Her biri farklı iletişim ihtiyaçları olan turistler, çeşitli aşamalardan geçer. Potansiyel bir turist bilgi arayandır. Bu, iletişimin ilgi çekici yerler, erişilebilirlik ve tatilin bir parçası olarak mevcut olanaklar gibi ilgili bilgilerle dolu olmasını bekledikleri anlamına gelir (Savaş, 2011). İlgili tüm bilgileri sunmak çok önemlidir, ancak aynı zamanda aşırı bilgi yüklemesinden de kaçınmak gerekmektedir. Turistlerin çoğu, rutin yaşamlarında meşgul bireylerdir ve bir bilgi okyanusunda yüzmek için zamanları veya kaynakları yoktur. Bu yüzden doğru ve eksiksiz bilgiyi, turisti de sıkmadan, yabancı turistler var ise birebir çeviriler yapmaktan kaçınarak aktarmak gerekmektedir (George, 2011).

2.5.4.3. Bilgileri birden çok şekilde sunan iletişim

Bireyler farklıdır ve bu farklılıklar medya tercihlerine yansır. Bazıları yazılı iletişim araçlarını benimserken, bazıları interaktif içerikli görsel sunumları sever. Bazıları madde işaretleriyle sunulan bilgilerden açıkça öğrenirken, bazıları gerçekçi bağlamlara yerleştirilmiş bilgilerle üstü kapalı ve deneyimsel olarak öğrenmek ister. Bir iletişim uzmanının bakış açısından, belirli bilgiler görsel-işitsel ipuçlarının bir karışımı olarak tek başına iletilmesinden daha verimli ve etkili bir şekilde iletilebilir. Etkileşimin ilk aşamalarında, fikirlerin özgür bir şekilde oluşturulması ve hızlı bir şekilde yayılması için yapılandırılmamış ve gayri resmi iletişim tarzlarına sahip olmanın genellikle daha etkili olacağı düşünülmektedir (Conway, 1968).

2.5.4.4. Dinlemenin önemi

Turizm gibi hizmet odaklı işletmeler için eski bir söz olan “müşteri özeldir” ifadesi kesinlikle doğrudur. Müşterileri dinlemek çeşitli nedenlerle çok önemlidir: birincisi, gönderdiğiniz bilgilerin yüzde kaçının onlar tarafından doğru bir şekilde alındığına dair geri bildirim almanın bir yolunu sunar; ikincisi, her ikisi de yönetsel anlamda karar verme sürecinde önemli olan dilek ve temennilerini almanız için bir araç sağlar. Son olarak, kendilerini önemli hissetmelerini sağlar. İyi dinleme becerileri, en az iyi konuşma becerileri kadar önemlidir ve iyi konuşma, her zaman içinde iyi bir dinleme bileşeni oluşturmuştur (Yıldırım & Yıldırım, 2016).

2.5.4.5. Öğrenciler için iletişim becerileri

Farklı paydaşlarla ve farklı amaçlarla iletişim kurmak farklı beceriler gerektirdiğinden, öğrencilerin yaygın olarak kullanılan kapsamlı bir iletişim aracı üzerinde yetkin olmaları önemlidir. Turizm öğretmenleri, bilgiyi sözlü ve yazılı olarak net bir şekilde iletme ve dikkatlice dinlemek gibi iletişim becerilerinin bir turizm işletmesinin başarılı bir şekilde yürütülmesine nasıl katkıda bulunduğunu göstermelidir. Sınıf dışında kazanılan iletişim becerileri önemlidir. Ayrıca, pek çok öğrenci stajları, yarı zamanlı işleri veya endüstriyel etkinlikler için gönüllü olmaları sırasında sektörle ilgili çok sayıda iletişim becerisi kazanır (Schultz, Jones-Walker & Chikkatur, 2008). Konuşma, yazma ve poster tasarlama yarışmaları gibi ders dışı etkinliklere katılım da turizm öğrencilerinin iletişim becerilerini artırabilir. Bununla birlikte, tüm bu girdilere rağmen, birçok insan kaynakları yöneticisi, çok sayıda yeni işe alınan kişinin kritik iletişim becerilerinde önemli ölçüde eksik olduğundan şikâyet etmektedir.

2.5.5. Yerel yaşam alışkanlığını anlama

Bu boyutu, yerel yeme alışkanlıkları, giyim kuşam tarzı ve tüketim alışkanlıklarını anlama bağlamlarında ele almak gerekmektedir. Turistlerin yemek yeme alışkanlıklarının günlük yaşam ve tatilleri arasında değiştiği bilindik bir durumdur (Santos vd., 2020:3503). Hedef kültüre uyum ya da o kültürü öğrenme yoluyla, turistlerin yeme alışkanlıkları yerel ortama uyum sağlar (Madaleno, Eusebio & Varum, 2019:644), ki bu durum özellikle yeni bir kültürel ortamda ortaya çıkar (Chang, Kivela & Mak, 2010:993). Böylesi bir kültürel alışverişin gerçekleşeceği yerel ortamda tur rehberi, turistler ile yerel ortam arasındaki bu ilişkiyi koordine edecek olan kişidir. Yerel yaşam alışkanlıklarının bir diğer unsuru yerel giyim kuşam tarzıdır. Yapılan bir araştırmada yerel halk, bölgelerindeki turizm faaliyetlerine çok sıcak baktığını fakat turistlerin giyim kuşam tarzlarını sevmediklerini ifade etmektedir (Walpole & Goodwin, 2001:164). Çalışmanın sonunda turist rehberleri ve diğer turizm sektörü çalışanlarına birtakım uyarılar yer almaktadır. Buna göre, yerel halkın turizme olan bakış açısı genellikle olumlu olsa da özellikle giyim kuşam gibi bazı değerlere daha fazla dikkat edilmesi gerekmektedir. Rehberler aracılığıyla, turistlerin davranış biçimlerinde daha büyük bir kültürel duyarlılık oluşturulması gerekir.

2.5.6. Tur üyelerinin kültürel geçmişini anlama

Kültür çok karmaşık bir kavramdır. Alanyazında bunun yüzlerce tanımı vardır. Genel olarak, “kültür”, “çok çeşitli yaşam biçimleri için birleştirici bir kavram sunan karmaşık bir bütün” olarak görülür (Mousavi vd., 2016). Kültürel geçmiş ise, bir kişinin içinde büyüdüğü ve ait olduğu, sosyal olarak aktarılan davranış kalıpları, sanatlar, inançlar, kurumlar ve insan emeğinin ve düşüncesinin diğer tüm ürünlerinin toplamıdır. Ülkeler ve bölgelerle, örneğin Amerikan kültürü ve Doğu kültürel geçmişi ile ilişkilendirilir (Thomas, 2015). Kültürel geçmişi anlamak için, bu tür bir geçmişi oluşturan elementlerin de farkında olmak gerekir. Bu elementler ise önem sırası olmaksızın ırk-milliyet geçmişi, etnik geçmiş, cinsiyet, sosyo ekonomik durum, dini ve ahlaki değerlerdir. Başarılı bir ülke, işletme veya toplum inşa etmek için farklı insanların kültürel geçmişini anlamak çok önemlidir. Ama ondan önce bile kültürel arka planın ne anlama geldiğini ve kendimizin ve başkalarının kültürel kimliğini bilmemiz gerekmektedir (Anonymous, 2023). Ancak bu sayede etkileşimde bulunduğumuz kişilerin, yani turizm rehberliği anlamında düşünüldüğünde turistlerin, kültürel geçmişlerini anlamak mümkün olacaktır.

2.5.7. Kültürel empati

Empatinin anlamı, bileşenleri ve koşulları hakkındaki tartışmalar, psikoloji, danışmanlık ve psikoterapi ve ayrıca antropoloji ve kültürel çalışmalar dâhil olmak üzere çeşitli disiplin alanlarında meydana gelmektedir. İlk tanımlayıcılardan biri olarak Rogers (1959) empatiyi bir başkasının içsel çerçevesini doğrulukla ve duygusal bileşenleri ve anlamlarıyla birlikte, sanki kişi o kişiymiş gibi, ancak bunun –miş gibi olduğunu asla unutmadan algılamak olarak tanımlamaktadır. Rogers’ın ifade ettiği üzere, empati sadece psikoloji veya psikoterapi çalışmalarında değil, ayrıca kültürel çalışmalarda da ele alınması gereken unsurlardan bir tanesidir. Empati, başka bir kişinin düşünce ve duygularını tanıma, anlama ve paylaşma yeteneği olarak tanımlanır. Empatinin gelişimi, ilişki kurmak ve şefkatli davranmak için çok önemlidir. Kendi bakış açısı yerine başka bir kişinin bakış açısını deneyimlemeyi içerir ve zorlanmak yerine içeriden gelen toplum yanlısı davranışları mümkün kılar. Barnett & Mann (2012:230) empatiyi başkalarının şefkat ve saygıya layık olduğu ve içsel bir değere sahip olduğu görüşüyle uyumlu bir duygusal tepkiyle sonuçlanan, bir başkasının deneyimine ilişkin bilişsel ve duygusal bir anlayış olarak tanımlamaktadır.

Kültürel empati, sosyal hizmet uzmanlarının kültürler arası bilgiye dayalı olarak kültürel çeşitliliğe karşı açık bir tutum benimsemelerine yardımcı olan temel bir beceri olarak kabul edilir. Farklı kültürel gruplardan gelen insanları -düşünceler, duygular ve davranışlarla- anlama ve onlarla ilişki kurma kapasitesini gerektirir. Kültürel empati geliştirmek, kültürel olarak ilgili içeriğe özel bir dikkat göstermeyi içerir ve kişinin kendisinin ve diğerlerinin kültürel dünya görüşlerinin farkında olmasını ve başkalarının kültürel bakış açılarından ve bunlar hakkında öğrenmeye açık olmak için kendi gerçekliğinin sınırlarını bilmek için alçakgönüllü olmasını gerektirir (Rambaree vd., 2023).

2.5.8. Kültürel yakınlık

Kültürel empati ve kültürel yakınlık, kültürel duyarlılığın bir parçasıdır. Yu, Weiler & Ham (2002:77) tur liderlerinin başkalarına karşı empatik, objektif ve şefkatli olması gerektiğini öne sürmektedirler. Kültürel duyarlılığa sahip tur liderleri, kültürel farklılıkları tespit etmede ve farklı kültürleri kabul etmede daha iyidir. Tur rehberleri dünyanın her yerindeki tur gruplarına eşlik eder. Tur üyelerine yerel kültürlere saygı duymada ve öznel görüşlerini yakınlıkla ve öznel değer yargılarından geçmeden ayarlamalarında öncülük etmelidirler (Tsaur & Tu, 2019).

2.5.9. Kültürel arabuluculuk

Turist rehberleri, görevlerini icra ederlerken birtakım roller üstlenirler. Liderlik, yorumcu, dil çevirmeni, organizatör, kültü simsarı, elçi ve arabulucu gibi roller turist rehberlerinin sahip olmaları gereken önemli rollerden birkaçıdır (Köroğlu, 2013:93). Kültürel arabuluculuk ya da kültür simsarlığı kültürel yetkinlik için anahtar faktörlerden bir tanesidir. Tur rehberlerinin diğer birçok görevine ek olarak bu kültürel arabuluculuk rolünü de üstlenmeleri beklenmektedir (Weiler & Yu, 2007:15). Cohen'e (1985:9) göre, bir tur rehberinin aracılık işlevi iki bileşen içerir: sosyal arabuluculuk ve kültürel arabuluculuk. Sosyal arabuluculuk, bir aracı olarak hareket etmeyi, ziyaretçileri yerel nüfusa ve turistik yerlere bağlamayı ve ev sahibi çevreyi turist için tehdit edici olmayacak hale getirmeyi içerir. Kültürel arabuluculuk, esas olarak turistlerin ev sahibi kültürle entelektüel (bilişsel ve duygusal) düzeyde bağlantı kurmasına yardımcı olmayı içerir. Straniero (1998:154) arabulucu rolünü üstlenen birinin şu bilgilere sahip olması gerektiğini ifade etmektedir:

Toplum hakkında bilgi: tarih, folklor, gelenekler, görenekler, değerler, yasaklar, doğal çevre ve önemi, komşu insanlar, toplumdaki önemli kişiler.

İletişim becerileri: yazılı, sözlü, sözsüz iletişim.

Teknik beceriler: arabulucunun statüsünün gerektirdiği beceriler. Örneğin bilgisayar okuryazarlığı, uygun kıyafet.

2.5.10. Kültürel uyum

Kültürel uyum, kültürel yetkinliğin son boyutudur. Washington, Sutton & Feild'a (2006:701) göre kültürel uyum, kişinin kendisinin ve başkalarının bilişsel önyargılarını anlama ve başarılı bir takım performansı sağlamak için gerektiğinde uyum sağlama becerisini ifade eder. Bu beceri üç bileşenden oluşur: kültürel yetkinlik, takım çalışması ve kültürel uyum. Kültürel uyumluluğun temeli, kültürel yetkinliktir. Kültürel yetkinlik, düşüncelerin etkilerinin ve eyleme yatkınlığın sıklıkla derin kültürel köklere sahip olduğunu fark etme yeteneğidir. Her bir kültürün baskın değer ve yönelimlerinin anlaşılmasıdır. Kültürel uyumun ikinci bileşeni ekip çalışmasıdır. Çok uluslu olsun ya da olmasın, performansın ekipler arasında tutarlı olan temel yönlerinin olduğu ifade edilmektedir. Kültürel uyumun üçüncü bileşeni iki yönlüdür. Kültürel temelli davranışları (örneğin kültürel etkinlik) tanıyıp bu davranışların (örneğin ekip çalışması) sonuçlarını anladıktan sonra, gerçekten uyum sağlayabilen bireyler, kendi kültürleri dışındaki başkalarıyla çalışırken kendi davranışlarını nasıl uyarlayacakları konusunda bilgi sahibi olurlar. Ayrıca etkili ekip çalışması sağlamak için gerekli görüldüğünde davranışlarını uyarlamak için kişisel bir seçim yaparlar. Washington, Sutton & Feild, çalışmalarında kültürel uyuma engel teşkil edecek durumları da açıklamaya çalışmaktadır. Buna göre kültürel uyumun önündeki engeller, algısal, yorumlayıcı ve değerlendirici önyargıları içerir. İletişimin ve olayların yorumlanması ve değerlendirilmesi, çok kültürlü ortamlarda, kültürel uyum sağlamanın önündeki bir başka engeldir. Etnosentrizm (yabancı düşmanlığı) ve dar görüşlülük belki de kültürel uyumun önündeki en ciddi engellerdir. Etnosentrizm, kişinin kendi kültürünün işleri gerçekleştirmede en iyi yol olduğunu varsaymak olarak tanımlanabilir. Dar görüşlülük, kişinin kendi kültürünün bir işi yapmanın tek yolu olduğunu varsaymak olarak tanımlanabilir (Washington, Sutton & Feild, 2006).

2.6. Turist Rehberliğinde Kültürel Yetkinliğin Önemi

Turist rehberleriyle ilgili çalışmaların gözden geçirilmesi, kültürler arası durumlarda, turistler ve yerel halk arasında bir kültürel boşluk sergilendiğini göstermiştir. Turist rehberleri, turistler ve yerel ev sahipleri arasında arabulucu görevi görürler, farklı kültürlerle ilgili kültürel birtakım yetkinliklere sahip olmalıdırlar (Balıkoğlu & Dinç Tetik, 2022:582; Ap & Wong, 2001:552; Yu, Weiler & Ham, 2002:77).

Jacobson & Robles (1992:710), ev sahibi kültürünün, tarihinin ve çevresinin anlaşılmasının turist rehberi eğitim programlarında önemli bir konu olduğunu belirtmişlerdir. Yerel kültürler hakkında yeterli bir anlayış sergileyen turist rehberi, turistlere destinasyonları ayrıntılı bir şekilde tanıtabilir ve onların yerel kültürleri daha iyi anlamalarına yol açabilir (Yu, Weiler & Ham, 2002:77). Karşılaştırıldığında, kültürel bilgiye sahip olmayan liderler yerel kültürleri, gelenekleri ve tarihi turistlere doğru bir şekilde tasvir edemezler, bu da turist memnuniyetini engelleyebilir (Bowie & Chang, 2005:316). Örneğin, ülkesinde tur grubuna eşlik eden bir turist rehberi, ülkenin tarihini, geleneklerini ve tabularını tam olarak bilmelidir. Bu nedenle, turist rehberlerinin yerel kültürleri anlamada tur gruplarına rehberlik etmesi ve böylece turist memnuniyetini artırması için kültürel bilgi konusunda oldukça yetkin olmaları gerekir (Dahles, 2002).

Turist rehberleri genellikle farklı kültürel bağlamlar içinde faaliyet gösterir ve farklı kültürel geçmişlere sahip insanlarla etkileşime girer (Scherle & Nonnenmann, 2008). Kültürel farklılıkların ve yerel iletişim yollarının farkında olmalı, uygun sözcükleri ve iletişim tarzlarını kullanmalıdırlar (Huang, 2010:229). Turist rehberleri yerelde konuşulan dilde veya lehçede akıcıysa ve mükemmel iletişim becerilerine sahipse, yerel kültürle kaynaşabilir, uygun etkileşimli ilişkiler kurabilir ve tur grupları için doğru yerel bilgiler toplayabilirler (Yu, Weiler & Ham, 2002). Profesyonel turist rehberleri, refakat görevlerini yerine getirmek için iletişim ve diğer becerilerinden etkin bir şekilde yararlanabilirler (Al Jahwari, Sırakaya & Altıntaş, 2016). Turist rehberleri ayrıca tur gruplarına destinasyon hakkında bilgi ve anekdot niteliğinde hikayeler sunar ve turistler ile yerel ev sahipleri arasında aracılık yaparak tur üyelerinin yerel kültürel ortamları daha iyi anlamalarına ve bunlara uyum sağlamalarına yardımcı olur (Leclerc & Martin, 2004:182). Turist rehberleri ayrıca ziyaretçilere yerel kültür ve gelenekler hakkında daha derin bir iç görü ve anlayış sağlayabilir ve yerel kültürel ortamda nasıl uygun şekilde davranılacağına dair ipuçları sunar (Yu, Weiler & Ham, 2002:79). Bu

nedenle tur liderleri, kendi değer ve davranışlarını ayarlamak ve tur üyelerinin yerel kültürleri anlamalarına ve bunlara uyum sağlamalarına yardımcı olmak için kültürel bilgilerinden ve kültürel duyarlılıklarından yararlanır. Bu durumda, tur liderlerinin kültürel yetkinlikleri vazgeçilmez bir rehberlik yetkinliğidir, ancak az sayıda çalışma tur liderleri için teorik bir örnek kullanmıştır; bu nedenle, turist rehberlerinin kültürel yetkinliklerine tam olarak hitap edememektedirler. Türkiye’de ise turist rehberlerinin kültürel yetkinliklerinin incelendiği, hem rehberin kendi gözünden ne kadar yetkin olduğu hem de hizmet sunduğu turistler gözünden ne kadar yetkin olduklarını ortaya koyan hiçbir çalışmaya rastlanmamaktadır.



3. MATERYAL VE YÖNTEM

Profesyonel turist rehberlerinin kültürel yetkinliklerinin, turist ve rehberlerin kendi gözünden ne düzeyde olduğunun sınındığı çalışmanın bu bölümünde araştırmanın yaklaşımı, evren ve örnekleme, veri toplama araçları, hipotezleri ve kullanılacak analiz tekniklerine dair bilgilere yer verilmiştir.

3.1. Araştırma Yöntemi

Araştırmanın yaklaşımını belirlemede en temel unsur niteliğinde olan şey araştırma sorusudur (Gülertekin Genç, 2018; Genç, 2018). Mevcut araştırmanın sorusu, turist rehberlerinin, sahip olmaları gereken en önemli yetkinlik alanlarından biri olan kültürel yetkinliğe sahip olup olmadıklarını ortaya koymaktır. Bu araştırma sorusuna yanıt bulmak adına rehber ve turist gruplarından rehberlerin kültürel yetkinliklerini ölçmek amacıyla ayrı ayrı veri toplanmıştır. Bu veriler nicel araştırma yöntemleri kullanılarak ölçülmüştür. Nicel araştırma yöntemi, evreni temsil eden bir örneklem grubunun ölçek sonuçlarının evrene genellenebilmesi adına yürütülen ve bunu uygularken sembol ve sayıların kullanıldığı araştırma yönetimi türüdür. Kişilere ya da olaylara yönelik olan algıların ölçülebilmesi için gerekli olan ve sayılardan oluşan verilerin toplanmasını sağlar (Kozak, 2021:55). Bu doğrultuda geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Rehberler ve turistlerin kültürel yetkinlikleri nasıl algıladıklarını ölçmek amacıyla farklılık analizleri (t testi) yapılmıştır. Bu doğrultuda hipotezler araştırma sorusuna bağlı olarak oluşturulmuş ve hipotezler sınanmıştır.

3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Bu tez çalışması, turist rehberleri ile ilgilidir. Türkiye’de profesyonel olarak turist rehberliği yapan kişiler araştırmanın kapsamına dâhil edilmek istenmiştir. Turist rehberleri, eylemli- eylemsiz (fiili olarak rehberlik yapan ve yapmayanlar) ve bölgesel-ülkesel (Türkiye’de coğrafi bir ya da birkaç bölgede çalışma izni olanlar ve tüm Türkiye’de çalışma iznine sahip olanlar) olmak üzere kategorize edilmektedirler. Mevcut araştırma kapsamına, Türkiye’de eylemli ve bölgesel ya da ülkesel resmi çalışma kartına sahip turist rehberleri dâhil edilmiştir. Ayrıca, turist rehberlerinin kendi kendilerini değerlendirmelerinin objektif bir değerlendirme olamayabileceği varsayımıyla, turistler de çalışma kapsamına alınmıştır. Bu bağlamda da herhangi bir rehberli tura katılan turistler, araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Böylelikle, turist rehberinin kültürel yetkinlik düzeyini hem rehberlerin kendi değerlendirmeleriyle hem

de turistlerin rehberleri değerlendireceği şekilde görmek mümkün olacaktır. Aynı zamanda, bu iki örneklem grubunun ölçek maddelerine verecekleri yanıtları ve ortalamalarını kıyaslayarak, bir farklılaşma olup olmadığı ortaya çıkarılacaktır.

Araştırmanın birtakım sınırlılıkları da vardır. Örneklem büyüklüğü, zaman yetersizliği, maliyet faktörü, turist rehberlerine ulaşmanın zor olması nedenleriyle anketler çevrimiçi olarak katılımcılara doldurtulmuştur. Rehberlere ulaşmanın zor olmasının önemli nedenleri arasında sürekli seyahat halinde olmaları, COVID-19 pandemisi ve 2023 yılının başlarında Türkiye’de meydana gelen yıkıcı deprem gösterilebilir. Turist rehberlerine, özellikle de turizm sektörünün hareketli olduğu dönemlerde, ulaşmakta oldukça zorlanılmıştır. Araştırmanın yürütüldüğü esnada karşılaşılan doğal afetler ve diğer acil durumlardan ötürü, turist rehberi örneklemini için kartopu örnekleme yönteminden de faydalanılarak, katılımcıların anketi tanıdığı kişilere göndermesi ve niceliğin artması sağlanmaya çalışılmıştır. Çalışmanın bir diğer kısıtı anket geri dönüş oranlarının oldukça düşük olmasıdır. 1000’e yakın turist rehberine anketler iletilmiş olsa da ancak %20 gibi düşük bir oranından geri dönüş alınabilmiştir. Tekrar tekrar çevrimiçi bağlantılar gönderilmiş olmasına karşın ek olarak çok az sayıda anket geri dönüşü sağlanabilmiştir.

3.3. Araştırma Hipotezleri

Bu araştırma, turist rehberlerinin kültürel yetkinlik düzeyleri ile turistlerin kültürel yetkinlik bağlamında rehberleri değerlendirmeleri arasındaki bir fark olup olmadığını ortaya çıkarmak üzere tasarlanmıştır. Bu bağlamda araştırma hipotezi aşağıdaki gibi oluşturulmuştur:

H₁- Rehberlerin kültürel yetkinlikler ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürel yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

- **H_{1a}**- Rehberlerin yerel seyahat ortamını anlama yetkinliği ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği yerel seyahat ortamını anlama yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1b}**- Rehberlerin kültürler arası iletişim ve etkileşim yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürler arası iletişim ve etkileşim yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1c}**- Rehberlerin kültürler arası iletişim ve etkileşim yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürler arası iletişim ve etkileşim yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

- **H_{1d}**- Rehberlerin dil yeteneği yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği dil yeteneği yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1e}**- Rehberlerin yerel yaşam alışkanlığını anlama yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği yerel yaşam alışkanlığını anlama yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1f}**- Rehberlerin tur üyelerinin kültürel geçmişlerini anlama yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği tur üyelerinin kültürel geçmişlerini anlama yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1g}**- Rehberlerin kültürel empati yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürel empati yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1h}**- Rehberlerin kültürel yakınlık yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürel yakınlık yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1i}**- Rehberlerin kültürel arabuluculuk yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürel arabuluculuk yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1j}**- Rehberlerin kültürel uyum yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürel empati uyum ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Profesyonel turist rehberlerinin kültürel yetkinliklerinin, turist ve rehberin kendi gözünden ne düzeyde olduğunun incelendiği mevcut araştırmanın evrenini Türkiye’de fiili olarak görev yapan, kokartlı, profesyonel eylemli turist rehberleri oluşturmaktadır. Ayrıca rehberlerin, turistin bakış açısıyla ne düzeyde yetkin olduğunun incelenmesi adına, turist rehberi eşliğinde en az bir tura/turistik geziye katılan turistler de araştırmanın diğer evrenini oluşturmaktadır. TUREB’e kayıtlı eylemli turist rehberi sayısı 8134’tür. Turist rehberleri, TUREB’e bağlı odalardan birine kayıt olmak zorundadırlar. Buna göre, 2023 yılı itibariyle Marmara bölgesine kayıtlı rehber sayısı 2177, Ege’de 1716, İç Anadolu’da 1640, Akdeniz’de 1214, Karadeniz’de 712, Güneydoğu’da 388 ve Doğu Anadolu’da 287 olmak üzere toplamda 8134 eylemli

profesyonel turist rehberi bulunmaktadır (TUREB, 2023). Çalışmanın turist rehberi evrenini bu sayı oluşturmaktadır.

Anketlerin her rehberine ulaştırılamaması, ulaştırılan anketlere her rehberin yanıt vermek istememesi, vakit bulamadıkları için anketi dolduramamaları gibi nedenlerle evreni temsil gücüne sahip bir örneklem grubu belirlenmiştir. Ana kütleden elde edilen örneklem hacminin yeterli büyüklükte olması için ve kitleyi temsil etme gücünün bulunması için öncelikle aşağıdaki formülden yararlanılmaya çalışılmıştır. Genellemeye ulaşılabilmesi için kaç rehberden cevap alınabilmesi gerektiği (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2004) aşağıdaki formül ile tespit edilmeye çalışılmıştır.

$$\text{Örneklem Büyüklüğü} = \frac{2500 * N * (1.96)^2}{[25(N-1) + [2500 * (1.96)^2]}$$

$$\text{Örneklem Büyüklüğü} = \frac{2500 * 8134 * (1.96)^2}{[25(8134-1) + [2500 * (1.96)^2]}$$

İşlemler gerçekleştirildiğinde ana kütleyi temsil etmeye yeter sayının 366 olduğu ortaya çıkmaktadır. Fakat verilerin toplandığı dönemde turist rehberlerinin yoğun bir şekilde çalışıyor olması, birçok rehberden geri dönüş olmaması ya da anket doldurmaya istekli olmamaları gibi nedenlerle bu sayıya ulaşamamıştır. Ayrıca COVID-19 pandemi süreci, mevcut araştırmanın yürütüldüğü yıl içerisinde meydana gelen deprem, devasa orman yangınları gibi birçok doğal afetten ötürü de turist rehberlerine ulaşmakta zorluk yaşanmıştır. Bu sebepten dolayı, ankette yer alan madde sayısı üzerinden bir hesaplama yapılmıştır. Tavşancıl'a göre ana kütleyi temsil etmesi için örneklem sayısının, anketteki madde sayısının en az beş katı olması gerektiğini ifade etmektedirler (Bryman & Cramer, 2001; akt., Tavşancıl, 2002). Böylece 36 maddelik anketin ana kütleye genellenebilmesi için en az 180 katılımcıya ulaşması gerekmektedir. 2022 yılı Haziran – Eylül dönemlerinde, ayrıca 2023 Ocak- Nisan dönemlerinde veriler turist ve turist rehberlerinden kolayda örneklem yöntemi ile toplanmıştır. Kolayda örneklem yöntemi, evrendeki herkesi örneklem dâhil etme imkânı sunar (Kozak, 2021:106). Bu amaç doğrultusunda mevcut çalışmada hem turist rehberleri hem de turistler açısından kolayda örneklem yöntemi kullanılmaktadır. Tamamına yakını, ya

da bir kısmı boş bırakılan anketler kapsam dışı tutulduktan sonra, evreni temsil gücüne sahip 204 adet turist rehberi anket formuna ulaşılmıştır.

Turist açısından rehberlerin ne derecede yetkin olduklarını tespit etmek amacıyla turistlerin de fikirleri alınmıştır. Türkiye’de en az bir rehberli tura / geziye katılan turistlerin oluşturacağı örneklem büyüklüğü de Bryman & Cramer (2001) tarafından belirtildiği gibi büyük ana kütleleri temsil edebilmesi açısından ankette yer alan madde sayısının en az beş ya da on katı kadar büyüklükte bir örnekleme sahip olmak gerekliliğidir. Buradan hareketle, turistlerin görüşlerinin alındığı ölçekte toplamda 36 anket maddesinin yer aldığı ve dolayısıyla yeterli örneklem sayısına ulaşılması için en az 180-360 arası ankete ihtiyaç duyulduğu görülmektedir. Turist rehberlerinde olduğu gibi, turistlerden de veri toplarken kolayda örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Eksik ve hatalı anketler, veri analizinden önce tespit edilip kapsam dışı bırakıldıktan sonra 372 turist anketi ile veri analizleri yapılmıştır.

Araştırmanın evrenini Türkiye’de çalışan eylemli ve çalışma kartına sahip turist rehberleri ile Türkiye’de yaşayan ve en az bir rehberli tura katılan turistler oluşturmaktadır. Örnekleme ise, evreni temsil gücüne sahip 204 turist rehberi ve 372 turist oluşturmaktadır. Turist rehberlerinin ve turistlerin görüşlerine başvuru bu çalışmada, tüm hatalı veriler elden geçirildikten sonra toplam 576 adet anket, analizleri yapılmak üzere istatistiki yazılım programına yüklenmiştir.

3.5. Veri Toplama Tekniği ve Aracı

Mevcut çalışmada, bir konuda belirlenmiş olan hipotezlere ya da sorulara bağlı olarak, bir evren ya da örnekleme oluşturan kişilere sorular yöneltme yolu ile sistematik bir veri toplama tekniği olan anket tekniğinden faydalanılmıştır. Tsaur & Tu (2019) tarafından geliştirilen ve orijinali İngilizce dilinde yayınlanmış olan “Tour Leaders’ Cultural Competence” (Tur Liderlerinin Kültürel Yetkinlikleri) ölçeği Türkçeye uyarlanarak kullanılmıştır. Ölçeğin farklı kültürlerde ne şekilde kullanılabileceği ile ilgili bir karşılaştırma yapılmıştır. Her iki dile ve kültüre hâkim yedi alan uzmanından görüş alınarak ölçeğin yapısının Türkiye’de kullanımına uygun olduğuna ve uyarlanabileceğine karar verilmiştir. Uygunluk kararının ardından, ölçek yedi alan uzmanının yaptığı çeviriler temel alınarak öncelikle Türkçe diline çevrilmiştir. Uygun ifadelerin kullanıldığından emin olduktan sonra, hedef dilden özgün dile tekrardan çeviri yapmaları istenmiştir. Böylelikle, ifadelerin çevirileri, kültürel bağlamda ele alınarak daha sağlıklı bir uyarlama yapılmasına imkân vermiştir. Ölçek sahibi

araştırmacılara e-posta yoluyla ulaşılmış ve ölçeğin kullanımına dair izinler alınmıştır. Toplamda 10 faktör ve 36 maddeden oluşan bu ölçek, daha önce geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş şekliyle kullanılmıştır. Turist rehberlerinden kendi kültürel yetkinliklerini değerlendirmelerini isteyen anket maddeleri (örneğin: yerel dili bilirim) turistlerin de rehberleri değerlendirebilecekleri bir formatta ayrıca hazırlanmıştır. Bu defa ifadeler birinci tekil şahıs olarak değil de turistler tarafından rehberleri değerlendirmek üzere üçüncü tekil şahıs ifadeleri kullanılarak düzenlenmiştir (örneğin: turist rehberi, yerel dili bilir). Anket maddelerinin anlaşılabilir olduğunu garanti altına almak adına sahaya çıkılmadan önce pilot uygulama yapılmıştır. Yapılan uyarlama çalışmaları sonrasında, 10 turist rehberi ve 22 turistten, ifadeleri okuyup değerlendirmeleri istenmiştir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda, gerekli düzenleme ve değişiklikler uygulanmış, anket katılımcılarının anketi doldururken herhangi bir sorunla karşılaşmamaları için gerekli bütün önlemler alınmıştır. Bu aşamaların ardından, anket verilerinin toplanması için, maddeler çevrimiçi ortamda hazırlanmış ve çevrimiçi bağlantılar, katılımcılara anketleri doldurmaları için ulaştırılmaya başlanmıştır.

Veri toplamaya 2022 yılı haziran ayında başlanmıştır. Bu dönem ve sonrasında turist rehberlerinin yoğun çalışıyor olmalarından kaynaklı olarak geri dönüşlerde istenen seviyeye ulaşılamamıştır. Turist rehberlerine sosyal medya hesapları, mail adresleri ve onları tanıyabilecek kişiler aracılığıyla ulaşılmaya çalışılmıştır. Yeterli sayıda dönüş alınamadığından, 2023 yılı ocak ayında anket linki turist rehberlerine tekrardan gönderilmiştir. 2023 yılı şubat ayı içerisinde Türkiye’de yaşanan deprem felaketi sonrasında, özellikle Akdeniz ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi’nde çalışan turist rehberlerine ulaşmak daha da zor bir hale gelmiştir. Yeterli sayıya ulaşmaya kadar, kartopu örnekleme yönteminin özelliklerinden de faydalanılmıştır. Kartopu örnekleme, hedef kitleye ulaşmanın zor olduğu durumlarda kullanılabilir. Bu yöntemde, örneklem grubundan bir veya birkaç kişi belirlendikten sonra, bu kişiler aracılığıyla diğer katılımcılara ulaşmak hedeflemektedir. Turist rehberlerinden bazılarına ulaştıktan sonra, bu kişilerin tanıdıkları turist rehberlerini araştırmaya yönlendirmeleri istenmiştir.

Tsaur & Tu (2019) tarafından geliştirilen “Tur Liderlerinin Kültürel Yetkinlikleri” ölçeği, geçerlilik ve güvenilirlik testleri sonucunda gerekli sonuçlara ulaşmıştır. Analizler sonucunda ölçüt geçerliliği, yakınsak geçerlilik ve ayırt edici geçerlilik yeterli düzeyde bulunmuştur. Ayrıca ölçeğin bütün maddeleri, 0,83 ve 0,94

arasında değişen skorlarla, alanyazında genel kabul gören 0,70 kriterini de sağlamaktadır.

3.6. n Analizler

Elde edilen verilerin analizlerine öncelikle verilerin doğru bir biçimde kodlanıp kodlanmadığına, hatalı girilen verilerin olup olmadığına ve ayrıca verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine bakılarak başlanmıştır. Veriler, istatistik programına aktarılırken meydana gelmiş olabilecek hataların kontrolü sağlanmıştır. Daha sonra, hata ayıklama ve normal dağılım durumları incelenmiştir.

3.6.1. Hatalı verilerin ayıklanması ve normal dağılım testi

Toplanan verilerin hatasız bir hale getirilmesi ve normal dağılım göstermesi geçerli sonuçlar elde etmenin en önemli kriterlerindendir (okluk, şekercioğlu & Büyüköztürk, 2012). Analiz sonuçlarının geçerliliği ve kalitesi, toplanan verilerin niteliğine bağlıdır. Hatalı, eksik ya da uygun olmayan verilerin kullanıldığı analizlerde, bulgular da geçerli bir yapıya sahip olamamaktadır. Bu kaynaklardan hareketle, hatalı verilerin ayıklanması, yanlış kodlamaların tespiti ve kapsam dışında bırakılması adına betimsel analizler gerçekleştirilerek hata ayıklamanın ilk kısmı tamamlanmıştır. İkinci kısımda ise kayıp değerlerin kontrol edilmesi ve varsa kayıp değerler yerine veri ataması işlemleri yer almaktadır. Bu süreçte ilk olarak rehberler ve turistler tarafından doldurulan anket verilerde hata olup olmadığı kontrol edilmiştir. Daha sonra ise kayıp değer kontrol edilmiş ve Likert tipi verilerde kayıp veri olmadığı gözlemlenmiş ve kayıp veri ataması yapılmamıştır. Çarpıklık ve basıklık (Kurtuosis & Skewness) değerleri kontrollerinde tüm değerlerin $\pm 1,5$ değerleri arasında olduğu ayrıca bu değerlerin normal dağılım referans değerleri arasında olduğu söylenebilir (Tabachnick vd., 2013).

3.6.2. Ortak metot varyansı

Ortak yöntem varyansı sorununun ortadan kaldırılması için öncelikle anketler gönüllük esaslarına dayanarak yapılmış ve likert tipi anketlerin doldurulması esnasında yönlendirici bütün eylemlerden kaçınılmıştır. Aynı zamanda ortak yöntem varyansını önlemek amacıyla hem rehberlerden hem de turistlerden anket toplanarak anket sonuçlarının tek bir gruptan alınması engellemeye çalışılmıştır.

4. BULGULAR

Bu bölümünde rehberler ve turistlere dönük demografik veriler, kültürel yetkinlik boyutlarına dönük Doğrulayıcı Faktör Analizleri (DFA) ve ölçeklerin güvenirlik analiz sonuçları ile hipotezlere ilişkin bulguların sonuçları yer almaktadır.

4.1. Araştırmanın Betimleyici Bulguları

Anket katılımcılarının demografik özelliklerine bakıldığında (Tablo 4), çoğunluğunun turist (%64,6), erkek (%59,5), bekâr (%55,9) ve lisans mezunu (%60,2) olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca ankete katılanların yaş aralıkları incelendiğinde, her yaş aralığındakilerin oranlarının birbirine yakın olduğu fakat katılım oranı en yüksek 31-37 yaş aralığındakiler (%26,4) olduğu tespit edilmiştir. Turistlerin katıldığı rehberli turların sayıları incelendiğinde ise, tek bir tura katılanların (%39,5) oranının en yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 4 Katılımcıların Demografik Özellikleri

Anketin Uygulandığı Yer	Sıklık	% Oran		Medeni Durum	Sıklık	% Oran
Rehberler	204	35,4		Bekâr	322	55,9
Turistler	372	64,6		Evli	254	44,1
Toplam	576	100,0		Toplam	576	100
Cinsiyet	Sıklık	% Oran		Kayıp Değer	-	-
Kadın	233	40,5		Toplam	576	100,0
Erkek	343	59,5		Eğitim Durumu	Sıklık	% Oran
Toplam	576	100,0		Ortaöğretim (Lise)	42	7,3
Kayıp Değer	-	-		Ön Lisans	86	14,9
Toplam	576	100,0		Lisans	347	60,2
Yaş	Sıklık	% Oran		Lisansüstü	101	17,5
23 Yaş ve Altı	119	20,7		Toplam	576	100,0
24-30	134	23,3		Kayıp Değer	-	-
31-37	152	26,4		Toplam	576	100,0
38-44	105	18,2		Turistlerin Katıldığı Tur Sayısı	Sıklık	% Oran
45 Yaş ve Üzeri	66	11,4		1	147	39,5
Toplam	576	100,0		2	77	20,7
Kayıp Değer	-	-		3	54	14,5
Toplam	576	100,0		4	20	5,4
				5 ve Üzeri	74	19,9
				Toplam	372	100

Turist rehberlerine yönelik yapılan ankete katılanların demografik özellikleri incelendiğinde (Tablo 5), çoğunluğunun rehberlik lisans türü bölgesel (%76,97), bekâr (%57,8) ve erkek (%63,7) olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca sektördeki deneyimleri incelendiğinde 5 yıl ve altındaki deneyime sahip olanların oranının en yüksek (%51) olduğu saptanmıştır. Rehberlerin çalıştıkları bölgelere bakıldığında ise çoğunluğun Güneydoğu Anadolu Bölgesinde (%21,39) rehberlik yaptıkları tespit edilmiştir.

Tablo 5 *Turist Rehberlerinin Demografik Özellikleri*

Rehberlik Lisans Türü	Sıklık	% Oran		Medeni Durum	Sıklık	% Oran
Ülkesel	47	23,03		Bekâr	118	57,8
Bölgesel	157	76,97		Evli	86	42,2
Toplam	204	100,0		Toplam	204	100,0
Cinsiyet	Sıklık	% Oran		Kayıp Değer	-	-
Kadın	74	36,3		Toplam	204	100,0
Erkek	130	63,7		Sektördeki Deneyim	Sıklık	% Oran
Toplam	204	100,0		5 Yıl ve Altı	104	51,0
Kayıp Değer	-	-		6-10 Yıl	41	20,1
Toplam	204	100,0		10 Yıl ve Üzeri	59	28,9
Çalışılan Bölge	Sıklık	% Oran		Toplam	204	100,0
Marmara	34	14,84		Kayıp Değer	-	-
Ege	46	20,08		Toplam	204	100,0
Akdeniz	29	12,66				
İç Anadolu	29	12,66				
Karadeniz	26	11,35				
Doğu Anadolu	16	6,98				
Güneydoğu Anadolu	49	21,39				

4.2. Araştırmanın Faktör (Geçerlilik) Analizleri

Doğrulamalı Faktör Analizi veri kütesinde içerisindeki değişkenler arasında bulunan ilişkiye yönelik önceden saptanan bir modelin doğruluğunun sınanmasını sağlamaktadır (Özdamar, 2017). Bu kapsamda daha önce geliştirilen kültürel yetkinlik ölçeği Türkçeye uyarlanarak Türkiye’de rehberler ve turistler üzerinde yapılan örnekleme doğrulanıp doğrulanmadığı test edilmiştir.

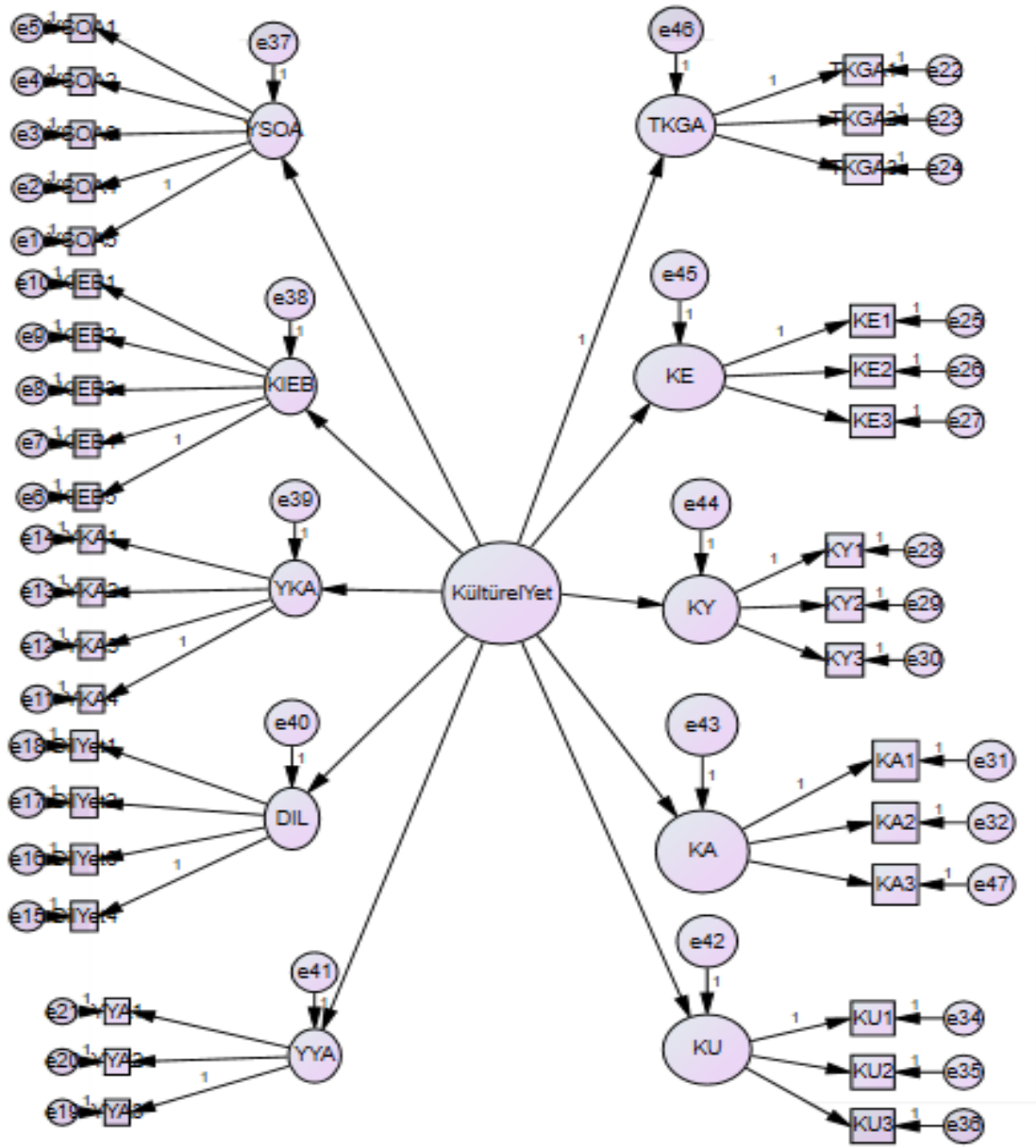
Tablo 6 *Kültürel Yetkinlik Doğrulayıcı Faktör Analiz İndeksleri*

Uyum İndeksi	Kabul İçin Kesme Noktaları	DFA'dan elde edilen uyum indeksleri
χ^2/df	≤ 3 =Mükemmel Uyum	2,417
	≤ 5 = Orta Düzeyde Uyum	
	$\leq 0,05$ = Mükemmel Uyum	
RMSEA	$\leq 0,06-0,08$ = iyi Uyum	0,050
	$\leq 0,10$ = Zayıf Uyum	
GFI	$\geq 0,95$ = mükemmel uyum	0,90
	$\geq 0,90$ iyi uyum	
NFI	$\geq 0,95$ = mükemmel uyum	0,90
	$\geq 0,90$ iyi uyum	
CFI	$\geq 0,95$ = mükemmel uyum	0,94
	$\geq 0,90$ iyi uyum	
AGFI	$\geq 0,9$ mükemmel uyum	0,86
	$\geq 0,85$ iyi uyum	

Rehberlerin ve turistlerin kültürel deneyimler ile ilgili kültürel yetkinlik ölçeğinin sınanmasına dönük 576 adet veri ile DFA gerçekleştirilmiştir. AMOS 21 programı ile bu ölçekte bulunan gizil faktörler ile bu faktörler arasındaki karşılıklı bağımlı etkiler sınanmıştır. Kültürel yetkinlik ölçeği 10 boyuttan oluşmakta olup bu boyutlar sırasıyla yerel seyahat ortamını anlama, kültürler arası iletişim ve etkileşim becerileri, yerel kültürü anlama, dil yeteneği, yerel yaşam alışkanlığını anlama, tur üyelerinin kültürel geçmişlerini anlama, kültürel empati, kültürel yakınlık, kültürel arabuluculuk ve kültürel uyum boyutlarıdır. Yerel seyahat ortamını anlama ve kültürler arası iletişim ve etkileşim becerileri beş maddeden; yerel kültürü anlama ve dil yeteneği dört; diğerleri ise üç maddeden oluşmaktadır. Ölçekte toplam 36 madde bulunmaktadır. Araştırma kapsamında ortaya konan modelin istenilen uyum değerlerine sahip olup olmadığı ile bütünsel olarak anlamlı olup olmadığını test etmek için modelin ki-kare değerleri (χ^2), serbestlik değerleri ve uyum değerlerinin uyum ölçütleri ile karşılaştırılması yapılmıştır. Söz konusu karşılaştırma sonucunda modelin uyum değerlerine beklenen oranda sahip olduğu ve bütünsel olarak anlamlı olduğu sonucu görülmektedir.

Tablo 6 incelendiğinde, χ^2/df (Chi Square) değerinin 2,417 değerinde olması ile mükemmel düzeyde bir uyuma sahip olduğu; NFI (Normed Fit Index) değerinin 0,90 değerinde olması ile iyi bir uyuma sahip olduğu; değişkenler arasında bir ilişkinin

bulunmadığını varsayan CFI (Comparative Fit Index) değerinin 0,94 değerinde olması ile iyi bir uyuma sahip olduğu; çalışmada ortaya konan modelin veri kütesindeki kovaryasyon matrisinin ne oranda ölçtüğünü gösteren GFI (Goodness of Fit Index) değerinin 0,90 değerinde olması ile iyi bir uyuma sahip olduğu, GFI testinin yüksek örnek hacmindeki eksikliğini gidermeye dönük kullanılan AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) değerinin 0,86 değerinde olması ile iyi bir uyuma sahip olduğu, RMSEA değerinin ise 0,050 değerinde olması mükemmel uyum sağladığı görülmektedir. Sonuç olarak analiz sonrası ortaya çıkarılan uyum indekslerine bakıldığında modelin kabul edilebilir sınırlara sahip olduğu görülmektedir.



Şekil 1 Kültürel yetkinlik açıklayıcı faktörleri

Kültürel yetkinlik boyutlarını açıklamaya dönük ölçekte 10 farklı boyut tanımlanmış olup her boyutta yer alan ifadelerin standardize edilmiş faktör yüklerinin 0,50'nin üzerinde; yapı güvenirliklerinin 0,70'nin ve açıklanan varyansın da 0,50'nin üzerinde olması sebebiyle ölçeğin yapı geçerliliğini sağladığı görülmektedir (Şekil 1; Tablo 7). Açıklanan varyans ve yapı güvenirliğinin hesaplanmasında aşağıdaki iki formülünden faydalanılmıştır:

$$\text{Yapı Güvenirliği} = \frac{(\lambda_1 + \lambda_2 + \dots + \lambda_n)^2}{(\lambda_1 + \lambda_2 + \dots + \lambda_n)^2 + (\delta_1 + \delta_2 + \dots + \delta_n)}$$

$$\text{Açıklanan Varyans} = \frac{(\lambda_1^2 + \lambda_2^2 + \dots + \lambda_n^2)}{(\lambda_1^2 + \lambda_2^2 + \dots + \lambda_n^2 + (\delta_1 + \delta_2 + \dots + \delta_n))}$$

Tablo 7 Kültürel Yetkinlik Açıklayıcı Faktör ve İfadeleri

Kültürel Yetkinlik Faktör ve İfadeleri	Standardize Edilmiş Faktör Yükleri	t-Değerleri	Standart Hata	R ²	Yapı Güvenirliği	Açıklanan Varyans
Kültürel Yetkinlik Boyutları						
Yerel Seyahat Boyutunu Anlama (YSOA)					0,84	0,52
YSOA1	0,734	15,291	0,46	0,54		
YSOA2	0,725	15,132	0,47	0,53		
YSOA3	0,828	16,810	0,31	0,69		
YSOA4	0,643	13,637	0,59	0,41		
YSOA5	0,666	1'e sabitlenmiştir	0,56	0,44		
Kültürler Arası İletişim ve Etkileşim Becerileri (KİEB)						
					0,88	0,59
KİEB1	0,741	18,791	0,45	0,55		
KİEB2	0,743	18,847	0,45	0,55		
KİEB3	0,821	21,331	0,33	0,67		
KİEB4	0,740	18,782	0,45	0,55		
KİEB5	0,787	1'e sabitlenmiştir	0,38	0,62		
Yerel Kültürü Anlama (YKA)						
					0,85	0,58
YKA1	0,799	15,850	0,36	0,64		
YKA2	0,766	16,988	0,41	0,59		
YKA3	0,752	16,686	0,43	0,57		

Kültürel Yetkinlik Faktör ve İfadeleri	Standardize Edilmiş Faktör Yükleri	t-Değerleri	Standart Hata	R ²	Yapı Güvenirliği	Açıklanan Varyans
YKA4	0,729	1'e sabitlenmiştir	0,47	0,53		
Dil Yeteneği					0,81	0,51
Dil Yeteneği 1	0,690	16,101	0,52	0,48		
Dil Yeteneği 2	0,624	14,484	0,61	0,39		
Dil Yeteneği 3	0,787	18,473	0,38	0,62		
Dil Yeteneği 4	0,746	1'e sabitlenmiştir	0,44	0,56		
Yerel Yaşam Alışkanlıklarını Anlama (YYA)					0,85	0,66
YYA1	0,763	19,552	0,42	0,58		
YYA2	0,846	21,956	0,28	0,72		
YYA3	0,818	1'e sabitlenmiştir	0,33	0,67		
Tur Üyelerinin Kültürel Geçmişlerini Anlama (TKGA)					0,83	0,62
TKGA1	0,769	1'e sabitlenmiştir	0,41	0,59		
TKGA2	0,833	19,396	0,31	0,69		
TKGA3	0,756	17,737	0,43	0,57		
Kültürel Empati (KE)					0,75	0,50
KE1	0,707	1'e sabitlenmiştir	0,50	0,50		
KE2	0,685	14,259	0,53	0,47		
KE3	0,728	14,996	0,47	0,53		
Kültürel Yakınlık (KY)					0,83	0,61
KY1	0,869	1'e sabitlenmiştir	0,24	0,76		
KY2	0,791	21,614	0,37	0,63		
KY3	0,678	17,625	0,54	0,46		
Kültürel Arabuluculuk (KA)					0,74	0,50
KA1	0,754	1'e sabitlenmiştir	0,43	0,57		
KA2	0,807	18,941	0,35	0,65		
KA3	0,523	11,776	0,73	0,27		

Kültürel Yetkinlik Faktör ve İfadeleri	Standardize Edilmiş Faktör Yükleri	t-Değerleri	Standart Hata	R ²	Yapı Güvenirliliği	Açıklanan Varyans
Kültürel Uyum (KU)					0,76	0,53
KU1	0,772	1'e sabitlenmiştir	0,40	0,60		
KU2	0,554	13,089	0,69	0,31		
KU3	0,821	20,303	0,33	0,67		

4.3. Ayırt Edici Geçerlilik

Çalışma kapsamında yapılan Doğrulamalı Faktör Analizi sonucunda yapı geçerliliği ile ayırt edici geçerlilik kriterlerinin sağlanması önem arz etmektedir. Tablo 8 incelendiğinde, kültürel yetkinliğin her boyutuna ilişkin AVE değerinin karekökü ve boyutlar arasındaki korelasyon katsayıları görülmektedir. Nihayetinde, sergileme politikasının tüm boyutları arasında Açıklanan Ortalama Varyansın (AVE) karekökü, mevcut boyutlar arasındaki korelasyondan daha yüksek çıkması sebebiyle ayırt edici geçerlilik sağlanmıştır.

Tablo 8 Kültürel Yetkinlik Boyutlarının AVE Değerleri

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
YSOA (1)	0,721									
KİEB (2)	0,655*	0,768								
YKA (3)	0,667*	0,692*	0,762							
Dil Yeteneği (4)	0,631*	0,645*	0,659*	0,714						
YYA (5)	0,554*	0,531*	0,641*	0,633*	0,812					
TKGA (6)	0,471*	0,551*	0,505*	0,611*	0,571*	0,787				
KE (7)	0,491*	0,578*	0,543*	0,523*	0,489*	0,485*	0,707			
KY (8)	0,460*	0,617*	0,491*	0,481*	0,425*	0,488*	0,596*	0,781		
KA (9)	0,465*	0,567*	0,469*	0,524*	0,445*	0,566*	0,467*	0,644*	0,707	
KU (10)	0,530*	0,645*	0,532*	0,579*	0,475*	0,563*	0,594*	0,665*	0,680*	0,728

**p<0.99

4.4. Araştırmanın Güvenirlik Analizleri

Tablo 9 incelendiğinde “Kültürel Yetkinlik” ölçeği Cronbach’s Alpha değeri 0,959 olduğu görülmektedir. Boyutlar ayrı ayrı incelendiğinde tüm boyutların 0,70’in üstünde olduğu ve bu oranlara bakıldığında ölçeğin yüksek son derecede güvenilir olduğu net bir şekilde görülmektedir (Kılıç, 2016).

Tablo 9 *Kültürel Yetkinlik Ölçeği Güvenirlik Analizi*

Kültürel Yetkinlik Boyutları	Cronbach’s Alpha Değeri
Yerel Seyahat Ortamını Anlama	0,838
Kültürler Arası İletişim ve Etkileşim Becerileri	0,876
Yerel Kültürü Anlama	0,843
Dil Yeteneği	0,802
Yerel Yaşam Alışkanlığını Anlama	0,849
Tur Üyelerinin Kültürel Geçmişlerini Anlama	0,827
Kültürel Empati	0,750
Kültürel Yakınlık	0,812
Kültürel Arabuluculuk	0,707
Kültürel Uyum	0,752
Kültürel Yetkinlik Toplam Boyutları	0,959

4.5. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Bulgular

H₁- Rehberlerin kültürel yetkinlikler ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürel yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

- **H_{1a}**- Rehberlerin yerel seyahat ortamını anlama yetkinliği ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği yerel seyahat ortamını anlama yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1b}**- Rehberlerin kültürler arası iletişim ve etkileşim yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürler arası iletişim ve etkileşim yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1c}**- Rehberlerin yerel kültürü anlama yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği yerel kültürü anlama yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

- **H_{1d}**- Rehberlerin dil yeteneği yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği dil yeteneği yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1e}**- Rehberlerin yerel yaşam alışkanlığını anlama yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği yerel yaşam alışkanlığını anlama yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1f}**- Rehberlerin tur üyelerinin kültürel geçmişlerini anlama yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği tur üyelerinin kültürel geçmişlerini anlama yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1g}**- Rehberlerin kültürel empati yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürel empati yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1h}**- Rehberlerin kültürel yakınlık yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürel yakınlık yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1i}**- Rehberlerin kültürel arabuluculuk yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürel arabuluculuk yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1j}**- Rehberlerin kültürel uyum yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürel empati uyum ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 10 İlişkili Örneklem t-Testi Sonuçları

Boyut	Uyruk	N	Ort.	s.s.	s.d.	t	p
Yerel Seyahat Ortamını Anlama	Turist	372	3,787	0,74	574	-4,243	,001**
	Rehber	204	4,047	0,68			
Kültürler Arası İletişim ve Etkileşim Becerileri	Turist	372	3,823	0,75	574	-4,042	,001**
	Rehber	204	4,092	0,77			
Yerel Kültürü Anlama	Turist	372	3,855	0,73	574	-3,683	,001**
	Rehber	204	4,082	0,69			
Dil Yeteneği	Turist	372	3,649	0,78	574	,626	,532
	Rehber	204	3,604	0,85			
Yerel Yaşam Alışkanlığını Anlama	Turist	372	3,832	0,79	574	-,918	,359
	Rehber	204	3,897	0,83			
Tur Üyelerinin Kültürel Geçmişlerini Anlama	Turist	372	3,604	0,80	574	1,269	,205
	Rehber	204	3,502	0,99			
Kültürel Empati	Turist	372	3,966	0,75	574	-,821	,412
	Rehber	204	4,014	0,64			
Kültürel Yakınlık	Turist	372	3,896	0,74	574	-2,266	,032*
	Rehber	204	4,053	0,90			
Kültürel Arabuluculuk	Turist	372	3,655	0,81	574	,922	,357
	Rehber	204	3,724	0,88			
Kültürel Uyum	Turist	372	3,850	0,73	574	-,791	,429
	Rehber	204	3,904	0,79			

*p≤0.95; **p≤0.99

Rehberlerin kültürel yetkinliklerinin turistler ile rehberlerin değerlendirmeleri arasında bir fark olup olmadığını belirlemek için yapılan ilişkili örneklem için t-testi sonucunda yerel seyahat ortamını anlama ($t=-4,243$, $p\leq 0,05$) arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Dolayısıyla **H1a hipotezi desteklenmiştir**. Turistler ile rehberler arasında kültürler arası iletişim ve etkileşim becerileri ($t=-4,042$, $p\leq 0,05$) boyutu arasında da anlamlı bir fark tespit edilmiş ve **H2a hipotezi desteklenmiştir**. Yerel kültürü anlama ($t=-3,683$, $p\leq 0,05$) boyutu arasında da turistler ile rehberler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ve **H1c hipotezi desteklenmiştir**. **H1h** hipotezi de incelendiğinde turistler ile rehberler arasında da kültürel yakınlık boyutu arasında anlamlı bir fark edilmiş ve bu hipotez de **desteklenmiştir**. Bunun dışında dil yeteneği ($t=,626$, $p>0,05$), yerel yaşam alışkanlıklarını anlama ($t=-,918$, $p>0,05$), tur üyelerinin kültürel geçmişlerini anlama ($t=1,269$, $p>0,05$), kültürel empati ($t=-,821$, $p>0,05$), kültürel arabuluculuk ($t=,922$, $p>0,05$), kültürel uyum ($t=-,791$, $p>0,05$), boyutları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. **Bu bağlamda, H1d, H1e, H1f, H1g, H1i, H1j hipotezleri desteklenememiştir.**

Test sonucu hesaplanan etki büyüklüğü¹; Yerel Seyahat Ortamını Anlama (d=0,29), Kùltürler Arası İletişim ve Etkileşim Becerileri (d=0,28), Yerel Kùltürü Anlama (d=0,22), Kùltürel Yakınlık (d=0,009), olarak hesaplanmıştır. Yerel Seyahat Ortamını Anlama, Kùltürler Arası İletişim ve Etkileşim Becerileri, Yerel Kùltürü Anlama boyutunda orta düzey bir etki söz konusuyken Kùltürel Yakınlık konusunda çok küçük etki olduğu tespit edilmiştir (Cohen, 1988).

Tablo 11 Araştırma Hipotezlerinin Analiz Sonuçlarına Göre Değerlendirilmesi

Hipotezler	Sonuç
H1a- Rehberlerin yerel seyahat ortamını anlama yetkinliği ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği yerel seyahat ortamını anlama yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H1b- Rehberlerin kùltürler arası iletişim ve etkileşim yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kùltürler arası iletişim ve etkileşim yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H1c- Rehberlerin yerel kùltürü anlama yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği yerel kùltürü anlama yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H1d- Rehberlerin dil yeteneği yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği dil yeteneği yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.	Red
H1e- Rehberlerin yerel yaşam alışkanlığını anlama yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği yerel yaşam alışkanlığını anlama yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.	Red
H1f- Rehberlerin tur üyelerinin kùltürel geçmişlerini anlama yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği tur üyelerinin kùltürel geçmişlerini anlama yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.	Red
H1g- Rehberlerin kùltürel empati yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kùltürel empati yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.	Red
H1h- Rehberlerin kùltürel yakınlık yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kùltürel yakınlık yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.	Kabul
H1i- Rehberlerin kùltürel arabuluculuk yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kùltürel arabuluculuk yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.	Red
H1j- Rehberlerin kùltürel uyum yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kùltürel uyum yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.	Red

¹ Etki Büyüklüğü $Eta^2(d) = \frac{t^2}{t^2 + N1 + N2 - 2}$

5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Turist rehberlerinin kültürel yetkinlik düzeylerinin turist rehberlerinin öz değerlendirmeleri ile turist bakış açısından farklılaşıp farklılaşmadığının test edildiği bu çalışmada, mevcut araştırma problemine yönelik ulaşılan sonuçlara yer verilmiştir. Ayrıca araştırma ve uygulamaya yönelik öneriler getirilmiştir.

5.1. Tartışma

Bu bölümde, araştırma sonucunda elde edilen bulgulara ilişkin tartışma kısmı yer almaktadır. Analizler sonucu kabul edilen ve edilmeyen alt hipotezler ve ortaya çıkan sonuçların olası sebepleri alanyazınla desteklenerek sunulmaktadır.

H_{1a} hipotezi, yerel seyahat ortamını anlama alt boyutuyla ilgilidir. Bu alt boyuta ilişkin ortaya çıkan t değeri -4,243 olarak ölçülmüştür. Bu bilgi yorumlayabilmek için, rehberler ve turistlerin YSOA alt boyutuna verdikleri yanıtların ortalamalarına bakmak gerekmektedir (Turist Ort.: 3,787; Rehber Ort.: 4,047). Bu sonuca göre turistler YSOA alt boyutunu, rehberlere göre daha olumlu algılamışlardır. Tsaur & Tu (2019), turist rehberlerinin kültürel yetkinliklerinin incelendiği deneysel çalışmaları sonucunda turist rehberinin sahip olması gereken en önemli yetkinliklerden biri olarak “yerel seyahat ortamını anlama” olarak göstermektedir. Bu boyutun, turist rehberinin performansını ve turistlerin memnuniyetini net bir şekilde etkileyeceği ifade edilmektedir.

Böylesi bir farklılaşmanın ortaya çıkması, turistlerin ziyaret ettikleri yerler hakkında turist rehberine göre daha az bilgi sahibi olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Turist, rehberin aktardığı bilgiden daha fazlasını bilmiyorsa, rehberi bu konuda yetkin görür. Rehberin ise, yerel normların ve turizm kaynakların zaman içerisinde değişebileceğini düşündüğü için ilgili bu alt boyuttaki maddelere, turistlere nazaran daha düşük skorlu yanıtlar vermiş olabilecekleri düşünülmektedir.

H_{1b} hipotezi ise kültürlerarası iletişim ve etkileşim becerileri ile ilişkilidir. t değeri, -4,042 olarak ölçülmüştür. Bu sonuca ve katılımcıların KİEB boyutuna verdikleri yanıtların ortalamalarına göre (Turist Ort.: 3,823; Rehber Ort.: 4,092) turistler KİEB boyutunu rehberlere göre daha olumlu algılamışlardır. Yu & Lee (2014) tarafından yapılan çalışmada benzer bir şekilde turistlerin kültürlerarası etkileşim ve iletişim algıları yüksek çıkmıştır. Çalışmada ayrıca yerel halkla olan etkileşimlerin, yalnızca tutum değişikliği için çok önemli bir unsur olarak değil, aynı zamanda seyahat sırasında meydana gelmesi muhtemel olumsuz olayların üstesinden gelmek için de bir

unsur olduğu ifade edilmiştir.

Turistin, katıldığı turda turist rehberinin kendileriyle kültürel yakınlık kurduğunu ve bu sebeple ölçeğin bu boyutundaki maddelerine rehberlerden daha olumlu yanıtlar verdiği savunulmaktadır. Amacı tur üyelerini memnun etmek olan turist rehberi, konuşma tarzını, kılık kıyafetini ve beden dilini turiste ve yerel halka uygun şekilde düzenlerse, kısacası kültürel yakınlık gösterebilirse, turistler tarafından iletişim ve etkileşim bağlamında yetkin olarak kabul edilir. Ayrıca rehberlerin, turistlerle etkileşim sırasında gösterdikleri iletişim becerileri ve empati turistlerin algısını etkilediği düşünülmektedir. Etkili iletişim ve empati becerilerine sahip rehberler, turistlerin kendilerini daha iyi anlaşılmış ve rahat hissetmelerini sağlar. Bu da turistlerin, rehberlerin kültürlerarası iletişim ve etkileşim yeteneklerini daha olumlu algılamalarına yol açmaktadır. Turist rehberlerinin kendileriyle ilgili değerlendirmelerinin turistlerin değerlendirmelerine göre daha düşük çıkmış olması ise kendilerini sürekli geliştirme çabası içinde olmalarından kaynaklanmaktadır. Bu sebepten dolayı öz değerlendirmelerinde ölçek maddelerine ortalama yanıtlar vermiş oldukları savunulmaktadır. Ayrıca rehberler, eleştirel düşünce becerilerine sahip olabilirler ve bu yüzden kendilerini daha katı bir şekilde değerlendirebilirken, turistlerin daha olumlu bir şekilde değerlendirme yapmış olabileceği savunulmaktadır.

H_{1c} hipotezi yerel kültürü anlama algıları ile alakalıdır. Ölçülen t değeri -3,683 olarak bulunmuştur. Test sonuçlarına göre diğer iki boyutta olduğu gibi YKA boyutunda da turistler, ilgili boyutu rehberlere göre daha olumlu algılamışlardır (Turist Ort.: 3,855; Rehber Ort.: 4,082). Bowie & Chang (2005), yürüttükleri çalışmada, turistlerin yerel kültürleri tanımak ve öğrenmek konusunda istekli olduklarını ifade etmektedir. Araştırma sonucuna göre turistler, rehberlik hizmeti aldıkları bölgelerde lüks restoran ve kafelere gitmek yerine, yerel kültürü yansıtan ufak kasabaları görmeye daha hevesli oldukları sonucuna ulaşmaktadırlar. Bu sonuç, mevcut araştırmanın “yerel kültürü anlama konusunda turistlerin rehberlere göre daha olumlu değerlendirmelere sahip olduğu” sonucuyla örtüşmektedir.

Rehberler, turistlere yerel gelenekler, yaşam tarzı, yemekler, festivaller ve diğer kültürel unsurlar hakkında bilgi verebilir ve bu deneyimi zenginleştirebilir. Turistler, rehberlerin kendilerine bu deneyimleri aktarırken yerel kültürü anlama konusunda yetkin olduklarını düşünmektedirler. Ayrıca tur rehberleri, genellikle turistik bölgelerin yerel kültürleri ve tarihi hakkında derin bir bilgiye sahiptirler. Bu bilgiyi aktarırken,

turistlere yerel kültür hakkında kapsamlı bir anlayış sağlamaktadırlar. Turistler, rehberlerin yerel kültürü anlama konusunda bilgi ve uzmanlıkla donanmış olduklarını düşünmektedirler. Bundan dolayı, rehberlerin yerel kültürü anlama konusunda yetkin olduklarıyla ilgili olumlu algılarının olduğu ifade edilmektedir.

Turist rehberlerinin, kendilerini daha eleştirel bir şekilde değerlendirmiş olabilecekleri düşünülmektedir. Kendi performanslarını daha yüksek standartlarla ölçebilir ve daha sıkı bir şekilde değerlendirebilirler. Bu durumda, rehberler kendi yetkinliklerini daha düşük puanlarla değerlendirirken, turistlerin daha geniş bir perspektifte yaptıkları değerlendirmelerden dolayı ölçek maddelerine daha yüksek puanlar verdikleri savunulmaktadır. Bu durumun bir diğer sebebi de bilgi ve deneyim farkından kaynaklanmaktadır. Rehberler, sahip oldukları bilgi ve deneyim düzeyiyle ilgili daha gerçekçi bir değerlendirme bulunmuşlardır. Kendi sınırlarını daha iyi bilirler ve belirli bir konuda daha fazla bilgi veya deneyime ihtiyaç duyduklarını fark edebilirler. Turistler ise rehberlerin genel performansını daha genel bir bakış açısıyla değerlendirdiklerinden, böylesi bir sonucun ortaya çıktığı düşünülmektedir.

Analizler sonucu kabul edilen son hipotez ise H_{1h} hipotezidir. Kültürel yakınlık boyutuyla ilgilidir. Bu boyut ile ilgili oluşturulan hipoteze göre rehberlerin kültürel yakınlık yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürel yakınlık yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır. Kültürel yakınlığı anlama boyutunu turistler, rehberlere göre daha olumlu değerlendirmişlerdir (Turist Ort.: 3,896; Rehber Ort.: 4,053). Goodrazi, Taghvaei & Zangiabadi (2014), sağlık turizmi kapsamında turistlerin tercih nedenlerini inceledikleri çalışmada, mevcut araştırmanın kültürel yakınlık boyutuyla ilgili bulgularına benzer sonuçlara ulaşmışlardır. Buna göre, kültürel yakınlık, sağlık turizmi kapsamında turist tercihlerini şekillendiren unsurlardan bir tanesi kültürel yakınlık boyutudur. Benzer sonuçlara ulaşan bir başka çalışmada Hanefeld vd. (2014), sağlık turizmi kapsamında tedavi amaçlı yapılan seyahatlerde, turist/hastanın tercihlerinin kültürel olarak kendine yakın gördüğü yerler (kendi dilini konuşabildiği ya da ailesinden birilerinin yaşadığı) olduğu tespit edilmiştir. Göç ve turizm ilişkisinin incelendiği çalışmada da Santana-Gallego & Paniagua (2020), hem göç hem de turizm faaliyeti anlamında kültürel yakınlığın olumlu ve önemli etkilerinden bahsetmektedirler.

Rehberlerin öz değerlendirmelerinden daha olumlu değerlendirmelerde bulunan turistlerin, bu yargıya varmalarının birkaç sebebi olabilir. Rehberlerin kültürel

farkındalığa sahip olması ve turistlerin kültürel ihtiyaçlarına duyarlı olması, turistlerin rehberleriyle olan etkileşimlerini olumlu bir şekilde etkilemektedir. Rehberlerin turistlere yerel kültür hakkında bilgi vermesi ve kültürel etkileşimlerin kolaylaştırılmasına yardımcı olması, turistlerin rehberleri kültürel yakınlık boyutunda olumlu bir şekilde değerlendirmelerine neden olmaktadır. Ayrıca, rehberlerin turistlere karşı ilgili, anlayışlı ve dikkatli olmaları, turistlerin rehberleriyle olan etkileşimlerini olumlu bir şekilde etkilemektedir. Turistlerin sorularına ve ihtiyaçlarına zamanında ve etkin bir şekilde yanıt verilmesi, turistlerin kültürel yakınlık boyutunda rehberleri olumlu bir şekilde değerlendirmelerine yol açmaktadır.

Araştırmanın dört boyutunda turist ve rehber görüşlerinin farklılaştığı açıkça görülmektedir. Fakat diğer altı boyutta ise farklılaşma söz konusu değildir. Dil yeteneği (,532), yerel yaşam alışkanlığını anlama (,359), tur üyelerinin kültürel geçmişini anlama (,205), kültürel empati (,402), kültürel arabuluculuk (,357) ve kültürel uyum (,429) boyutları her iki örneklem grubunun değerlendirmelerinin farklılaşmadığı boyutları açıklamaktadır.

Turist rehberlerinin dil yetkinlerinin değerlendirildiği **H_{1d}** alt hipotezinde, rehberler ve turistlerin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Turistlerin, rehberlerin dil yeteneklerini algılamaları (3,64) ile rehberlerin öz değerlendirmeleri sonucunda ortaya çıkan ortalama değer (3,60) birbirine oldukça yakındır. Her iki örneklem grubu da turist rehberlerinin ortanın üzerinde dil yeteneğine sahip olduklarını ifade etmişlerdir. Bu bağlamda benzer sonuçlara ulaştığı çalışmasında Chanwanakul (2021), Tayvan'daki turist rehberlerinin dil yeteneklerinin ileri düzeyde olduğunu tespit etmiştir. Al Jahwari, Sırakaya & Altıntaş (2016), turist rehberlerinin sözlü ve sözlü olmayan dil becerilerinde, kendilerini geliştirmeleri gerektiğini vurgulamaktadırlar.

Rehberler ve turistlerin algılamaları arasında anlamlı farklılığın bulunmadığı bir diğer alt hipotez konusu yerel yaşam alışkanlıklarını anlama (**H_{1e}**) boyutudur. Turistlerin ve rehberlerin, ilgili alt boyutta yer alan ölçek maddelerine verdikleri yanıtların ortalamaları birbirine yakın olmakla birlikte (3,83 ve 3,89), turist rehberlerinin yerel yaşam alışkanlıklarını anlama yetkinliklerinin iyi düzeyde olduğunu göstermektedir. Mevcut çalışmanın bu sonucu, Yu, Weiler & Ham'in (2002) çalışmalarının sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Buna göre, başarılı turist rehberleri, yerel yaşam alışkanlıkları, kültürel değer, gelenek ve görenekler gibi kültürel

bilgi öğelerine sahip olmalıdır. Bu tür kültürel bilgilere sahip olan rehberler, yerel yaşam alışkanlıklarını anlama konusunda başarılıdırlar.

H_{1f}- Rehberlerin tur üyelerinin kültürel geçmişlerini anlama yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği tur üyelerinin kültürel geçmişlerini anlama yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Örneklem grubundakilerin ilgili ölçek maddelerine verdikleri yanıtların ortalamaları (3,60 ve 3,50) birbirlerine oldukça yakın çıkmıştır. Benzer sonuçlar, araştırmanın diğer alt boyutlarında da ortaya çıkmıştır. **H_{1g}**, **H_{1i}** ve **H_{1j}** alt hipotezlerinde de anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu durumun saptanan sebepleri şunlardır:

- Rehberlerin ve turistlerin iletişim tarzları, dil becerileri ve anlatım şekillerinin uyumlu olması, ölçek maddelerine verdikleri yanıtların ortalamalarının birbirine çok yakın çıkmasına sebep olmaktadır.
- Rehberlerin yerel kültürleri bilme ve anlama konusunda çoğu zaman turistlerden daha fazla eğitim ve deneyime sahip olmaları beklenmektedir. Ancak, turistler de seyahat ettikleri yerel kültürler hakkında belirli bir düzeyde bilgi sahibi olabilmektedirler. Rehberlerin ve turistlerin seyahat edilen destinasyon hakkında birbirine yakın düzeyde bilgi sahibi oldukları bu gibi durumlarda, her iki örneklem grubunun algılamaları arasındaki fark anlamsız çıkmaktadır.
- Rehberler ve turistler arasındaki kültürel benzerlikler ve farklılıklar, ortalamaların birbirine yakın çıkmasında etkileyici bir faktördür. Rehberler ve turistler arasında kültürel olarak yakın bir bağ bulunuyorsa, rehberlerin kültürel yetkinlik öz değerlendirmeleri ile turistlerin değerlendirmeleri arasında anlamlı bir fark çıkmaz.
- Olumlu bir rehber-turist ilişkisinin yaşandığı turlarda veya gezilerde, turistlerin rehberleri pozitif yönlü değerlendirmeleri oldukça yüksek ihtimallidir. Bu durum, turistlerin kültürel yetkinlikle ilgili değerlendirmelerini daha olumlu yapmalarına sebep olmaktadır.

Araştırmanın temel olgusu olan kültürel yetkinlik, on alt boyutta ele alınmıştır. Turist ve rehberlerin bazı alt boyutlarda algılamalarının farklılaştığı, bazı alt boyutlarda ise farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır. Turistler, rehberleri farklılaşmanın tespit edildiği dört boyutu da daha yüksek olarak algılamaktadırlar. Rehberlerin öz değerlendirmelerinin daha düşük çıkması ise dikkate değer bir sonuçtur.

5.2. Sonuç

Yetkinlik kavramı, yıllarca zekâ kavramının gölgesinde kalmıştır. 20. Yüzyılın ikinci yarısından sonra yürütülen akademik çalışmalarda, zekânın tek başına kişinin sahip olduğu becerileri yansıtamayacağı ile ilgili ciddi çalışmalara rastlanmaktadır (bkz. McClelland, 1973). İş dünyasında, okulda, yönetim mekanizmalarında, zekâ testleri, bireyin ilgili alana uygun olup olmadığının göstergesi olarak kullanılmaktaydı. Fakat zekâ testlerinden yüksek skorlar alıp, iş dünyasında ya da okullarda başarılı performans sergileyemeyen bireyler, zaman içerisinde akademik birtakım araştırmaların odak noktası haline geldi. Çalışanların ya da öğrencilerin iş yerlerindeki ve okullardaki performanslarının, sadece zekâ testi skorlarına bağlı olmadığını gören araştırmacılar, gözlemler ve akademik çalışmalar sonucunda, bireyin yaşadığı topluma ayak uydurup uyduramadığını, sosyo-kültürel yapının bir parçası olup olmadıklarını, liderlik özellikleri gösterip göstermediklerini ve içinde bulundukları ortama karşı olan tutumlarının ne şekilde olduğunu incelediler. Sonuç olarak bu incelemeler, yetkinlik kavramının ortaya çıkmasını sağlamıştır.

Söz konusu kavramın doğuşuyla birlikte, birçok sektörde olduğu gibi, turizm sektöründe de daha zeki çalışanlar yerine daha yetkin bireyler tercih edilmeye başlanmıştır. Turizm sektörünün önemli aktörlerinden biri turist rehberleridir ve mesleki anlamda yetkin olmak, turist rehberliği mesleği açısından son derece önemlidir (Tsaur & Tu, 2019:9). İlgili alanyazında, turist rehberliği mesleğinde kişi hangi anlamlarda yetkin olmalıdır sorusuna cevap niteliğinde çalışmalara rastlamak mümkündür (Tsaur & Tu, 2019:9). Alanyazındaki bu tür çalışmalardan yola çıkarak, turist rehberlerinin sahip olmaları gereken özellikler de göz önünde bulundurulduğunda, iletişim, genel kültür, gelenek ve görenekler, yerli halkın dili, dini ve yaşayış biçimleri gibi konularda, yani kültürel anlamda bilgi sahibi ve yetkin olması gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır. Turist rehberi “lider”, “yol gösteren”, “arabulucu”, “bilgi aktarıcılığı” gibi rollerin yanı sıra “kültürel arabulucu” rolünü de üstlenmek durumundadır (Cohen, 1985:9). Huang & Weiler (2010:846), turist rehberinin ziyaretçiler ve ev sahibi toplum arasında kültürel bir arabulucu görevi gördüğünü ve ev sahibi kültürü ziyaretçilere yorumlamada hayati bir rol oynadığını ifade etmektedirler.

Turist rehberinin görev ve sorumlulukları, bu sorumlulukların kültürel bir altyapı gerektirmesi ve post-modern dönemin bir ürünü sayılabilecek yetkinlik kavramı, “turist rehberlerinin kültürel yetkinlikleri” bileşenini oluşturmaktadır. Turist rehberi ve kültürel

yetkinlik ilişkisi kapsamında hazırlanmış olan bu çalışmada birtakım sonuçlara ulaşılmıştır.

Turist rehberlerinin kültürel yetkinliklerini değerlendirildiği bu çalışmada, değerlendirme iki yönlü yapılmıştır. Turist rehberleri kendi yetkinlik düzeylerini ifade ederken aynı zamanda turist gözünden de ne düzeyde yetkin oldukları ortaya çıkarılmıştır. Çalışmada kullanılan turist rehberi kültürel yetkinlik ölçeği kapsamında on boyut ve otuz altı ifade yer almaktadır. Araştırmanın hipotezi, rehberlerin kültürel yetkinleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdikleri yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark olduğu şeklindedir. Bu ana hipoteze bağlı olarak on ayrı alt hipotez geliştirilmiştir. Analizler sonucunda hipotezlerin bazıları desteklenirken bazıları desteklenememiştir. Desteklenen hipotezler şunlardır:

- **H_{1a}**- Rehberlerin yerel seyahat ortamını anlama yetkinliği ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği yerel seyahat ortamını anlama yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1b}**- Rehberlerin kültürler arası iletişim ve etkileşim yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürler arası iletişim ve etkileşim yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1c}**- Rehberlerin yerel kültürü anlama yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği yerel kültürü anlama yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.
- **H_{1h}**- Rehberlerin kültürel yakınlık yetkinlikleri ile turistlerin rehberleri değerlendirdiği kültürel yakınlık yetkinlik ortalamaları arasında anlamlı bir fark vardır.

5.3. Turizm Sektörüne Yönelik Öneriler

Bu çalışma, turizm sektörüne kültürel yetkinlik kavramının öneminin açıklanması bakımından önemlidir. Ayrıca, turistler açısından da katıldıkları turlarda turist rehberlerini değerlendirirken kültürel yetkinlik bağlamında nasıl bir değerlendirme yapabilecekleri konusunda fikir verebilir. Tur şirketlerinin, turist rehberlerini işe alımlarında kültürel anlamda yetkin rehberleri seçebilmeleri için de bir öneri niteliğinde olabilir. Turist rehberlerine ise, tur esnasında ziyaretçilerle olan

ilişkilerinde kültürel yakınlık kurabilmeleri için kültürel yetkinlik düzeylerini yüksek tutmaları önerilebilir.

Yerel seyahat ortamını anlama, kültürler arası iletişim ve etkileşim becerileri, yerel kültürü anlama ve kültürel yakınlık boyutları turistler ve rehberler açısından farklı şekillerde değerlendirilmiştir. Turist rehberlerinin kendi kültürel yetkinlikleri ile turistlerin değerlendirmeleri arasında ortaya çıkan bu tür farklılıkları dikkate almaları ve farklılaşmanın tespit edildiği boyutlarda kendilerini geliştirmeleri önerilebilir.

5.4. Turist Rehberliği Eğitimine Yönelik Öneriler

Turist rehberliği eğitimi, ülkemizde yükseköğretim kurulunun çizdiği çerçeveler esasına göre verilmektedir. 2 ve 4 yıllık turist rehberliği programlarında, turist rehberi yetiştirmek üzere öğretim programları hazırlanmakta ve eğitimler bu programlar kapsamında yürütülmektedir. Turist rehberliği mesleği her ne kadar deneyim kazanılarak ilerletebilse de lisans ve ön lisans düzeylerinde almış oldukları teorik eğitimler, mesleklerini icra ederken rehberlere çok büyük kolaylıklar sağlar. Bu bağlamda düşünüldüğünde, alanyazınla da desteklenebilen kültürel yetkinlik kavramı ve bu kavramın önemi turist rehberliği eğitimlerinde üzerinde titizlikle durulması gereken konulardan biri haline gelmektedir. Dil, iletişim, yerel tarih ve coğrafya gibi konu başlıkları hemen hemen her lisans programının öğretim kapsamı içerisinde. Fakat bir bütün olarak kültürel yetkinlik kavramının ders içeriklerinde yer almadığı, üniversitelerin ders bilgi paketleri incelendiğinde görülmektedir. Bu bağlamda, kültürel yetkinlik kavramının yükseköğretim hayatları boyunca turist rehberi adaylarına aktarılabilmesi önerilebilir. Tabloda lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren yükseköğretim kurumlarının öğretim programlarındaki 4 yıllık süreçte kültür kavramıyla ilişkilendirilebilecek ders isimleri yer almaktadır:

Tablo 12 Yükseköğretim Kurumlarının Öğretim Programlarındaki 'Kültür' Temalı Dersler

Yükseköğretim Kurumunun Adı	Dönem Bazında Kültürle İlişkili Ders İsimleri
1. Adıyaman Üniversitesi	1. Sınıf- Türkiye Turizm Coğrafyası 2. Sınıf- İş Dünyasında İletişim 3. Sınıf- Kültürel Miras Turizmi 4. Sınıf- Turist Rehberlerinde Motivasyon ve Liderlik
2. Afyon Kocatepe Üniversitesi	1. Sınıf- Genel Türk Tarihi ve Kültürü 2. Sınıf- Genel ve Mesleki İletişim

Yükseköğretim Kurumunun Adı	Dönem Bazında Kültürle İlişkili Ders İsimleri
	3. Sınıf- Türkiye Turizm Coğrafyası 3. Sınıf- Rehberlikte Kriz Yönetimi, Türk Mutfak Kültürü 4. Sınıf- Turizm Sosyolojisi, Turist Psikolojisi ve Turist Rehber İlişkileri
3. Akdeniz Üniversitesi	1. Sınıf- 2. Sınıf- Turizm ve Sosyoloji, İşaret Dili I, Dünya Coğrafyası ve Turizm Destinasyonları, Türk ve Dünya Mutfakları 3. Sınıf- 4. Sınıf- Rehberlikte Uzmanlaşma, Ülkeler ve Kültürleri
4. Aksaray Üniversitesi	1. Sınıf- Turizmde İletişim 2. Sınıf- Turist Rehberliği ve Mesleki Etik 3. Sınıf- Turizm Sosyolojisi 4. Sınıf- Anadolu Halk Kültürü, Halkla İlişkiler, Turizm ve Çevre, Türk Mutfak Kültürü, Uluslararası Mutfaklar, İşaret Dili, Aksaray'ın Yerel Değerleri
5. Anadolu Üniversitesi	1. Sınıf- Genel Türk Tarihi ve Kültürü 2. Sınıf- Rekreasyon Liderliği 3. Sınıf- Turizm Sosyolojisi, Türkiye Turizm Coğrafyası 4. Sınıf- Kültür Rotaları, Etkili İletişim Teknikleri , Kültürlerarası İletişim, Kültür Tarihi
6. Atatürk Üniversitesi	1. Sınıf- İletişime Giriş (89939) 2. Sınıf- Turizm Sosyolojisi 3. Sınıf- Dünya Mutfak Kültürleri, Türkiye Turizm Coğrafyası 4. Sınıf- Türk Kültür Tarihi,
7. Aydın Adnan Menderes Üniversitesi	1. Sınıf- Türkiye Turizm Coğrafyası 2. Sınıf- Türk Tarihi, Liderlik ve Takım Çalışması 3. Sınıf- Beden Dili ve Konuşma Becerileri, Dünya Coğrafyası ve Seyahat Destinasyonları 4. Sınıf- Ülkeler ve Kültürleri, Türk ve Dünya Mutfakları, Turizm ve Çevre
8. Balıkesir Üniversitesi	1. Sınıf- Turizm Coğrafyası 2. Sınıf- Türk Mutfak Kültürü 3. Sınıf- Halkla İlişkiler, İletişim

Yükseköğretim Kurumunun Adı	Dönem Bazında Kültürle İlişkili Ders İsimleri
	4. Sınıf- Turizm Sosyolojisi
9. Batman Üniversitesi	1. Sınıf- İletişim Becerileri 2. Sınıf- Anadolu Medeniyetleri Tarihi, Genel Türk Tarihi ve Kültürü 3. Sınıf- Turizm Coğrafyası, Dünya Mutfakları 4. Sınıf- Türk Halk Bilimi ve Geleneksel El Sanatları
10. Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi	1. Sınıf- Anadolu'nun Tarihi Coğrafyası 2. Sınıf- Turizm ve Çevre, Dünya Seyahat ve Turizm Coğrafyası 3. Sınıf- Turizm Sosyolojisi, Türk ve Dünya Mutfak Kültürü, İletişim Bilgisi ve Becerileri, 4. Sınıf- Kültürlerarası İletişim
11. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi	1. Sınıf- Turizm Coğrafyası, Toplumsal İlişkiler ve Çoğulculuk 2. Sınıf- Kültür Turizmi ve Dünya Kültürel Mirası, Kültür Turizmi ve Dünya Kültürel Mirası 3. Sınıf- Türk Halk Bilimi ve Anadolu El Sanatları, Turizm Sosyolojisi 4. Sınıf- Genel Türk Tarihi ve Kültürü
12. Ege Üniversitesi	1. Sınıf- Turizm Coğrafyası 2. Sınıf- Anadolu Tarihi ve Sanatı 3. Sınıf- Türkiye Beşerî ve Fiziki Coğrafyası 4. Sınıf- Uluslararası Turizm İlişkileri
13. Erciyes Üniversitesi	1. Sınıf- Türkiye Turizm Coğrafyası 2. Sınıf- Anadolu Türk Kültürü ve Sanatı 3. Sınıf- Anadolu Halk Kültürü, Bireylerarası İletişim, Kültürel Miras 4. Sınıf-
14. Gümüşhane Üniversitesi	1. Sınıf- Turizm Coğrafyası 2. Sınıf- Kültür Turizmi ve Dünya Kültürel Mirası 3. Sınıf- Halkla İlişkiler ve İletişim 4. Sınıf- Dünya Coğrafyası ve Turizm Destinasyonları
15. Isparta Üniversitesi	1. Sınıf- Turizmde İletişim 2. Sınıf- İnsan Davranışı ve İletişimi, Türkiye Turizm Coğrafyası 3. Sınıf- Türk Halk Kültürü ve Animasyon 4. Sınıf- Genel Türk Tarihi ve Kültürü, Dünya

Yükseköğretim Kurumunun Adı	Dönem Bazında Kültürle İlişkili Ders İsimleri
	Turizm Coğrafyası, Dünya Mutfakları
16. İskenderun Teknik Üniversitesi	1. Sınıf- Turist Sosyolojisi, Liderlik ve Takım Çalışması 2. Sınıf- Türk Tarihi ve Kültürü, Kültürlerarası İletişim 3. Sınıf- İletişim Becerileri, Türk Mutfağı 4. Sınıf- Türkiye Turizm Coğrafyası
17. İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi	1. Sınıf- İnsan İlişkileri 2. Sınıf- Anadolu Halk Kültürü 3. Sınıf- Sosyal Diyalog ve Endüstriyel Demokrasi, Kültürel Miras Yönetimi 4. Sınıf- Sözlü ve Yazılı İletişim Teknikleri
18. Karabük Safranbolu Üniversitesi	1. Sınıf- Halk Anlatıları, 2. Sınıf- Dünya Turizm Coğrafyası 3. Sınıf- Etkili Konuşma ve İletişim 4. Sınıf- Halk Bilimi 1
19. Kastamonu Üniversitesi	1. Sınıf- Etkili İletişim Becerileri 2. Sınıf- Turizm Coğrafyası, Turizmde Sosyal Psikoloji 3. Sınıf- 4. Sınıf-Uluslararası Yemek Kültürü
20. Kırklareli Üniversitesi	1. Sınıf- İletişim ve İnsan İlişkileri, Sosyal Psikoloji 2. Sınıf- Kültürel Miras Yönetimi, Turizm Coğrafyası 3. Sınıf- Turizm ve Coğrafi Bilgi Sistemleri, Turizm Sosyolojisi 4. Sınıf-İşaret Dili
21. Mardin Artuklu Üniversitesi	1. Sınıf- Türkiye Turizm Coğrafyası, İnsan Toplum ve Medeniyet 2. Sınıf- Türk Halk Bilimi 3. Sınıf- Turist Psikolojisi, Turizm Sosyolojisi 4. Sınıf- Kültür ve Sanat, Türk Mutfak Kültürü,
22. Mersin Üniversitesi	1. Sınıf- Sosyal Psikoloji, Turizm Coğrafyası 2. Sınıf- Türk Kültürü, Genel Türk Tarihi, Dünya Turizm Coğrafyası 3. Sınıf- İletişim Becerileri 4. Sınıf- Turist Psikolojisi, Kültürler Arası İletişim, Türk ve Dünya Mutfak Kültürü, İşaret Dili, Türk

Yükseköğretim Kurumunun Adı	Dönem Bazında Kültürle İlişkili Ders İsimleri
	Halk Bilimi
23. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	1. Sınıf- İletişim, Turizm ve Çevre, Türkiye Turizm Coğrafyası 2. Sınıf- Misafirlilik İlişkileri, Türk Kültürü, Folkloru ve Mitolojisi, Turizm Sosyolojisi 3. Sınıf- World Tourism Geography 4. Sınıf-Dünya Mutfak Kültürü, Ülkeler ve Kültürleri, Türk Mutfak Kültürü
24. Necmettin Erbakan Üniversitesi	1. Sınıf- İletişim ve Davranış Bilimleri, Dünya Turizm Destinasyonları, Turizm Coğrafyası, Türk Mutfak Kültürü, 2. Sınıf- Türkiye Turizm Çekicilikleri, 3. Sınıf- Turizmde Sosyolojik Yaklaşımlar, Turizm ve Çevre 4. Sınıf- Etkili Konuşma ve Profesyonel İletişim
25. Nevşehir Hacı Bayram Veli Üniversitesi	1. Sınıf- Türkiye Turizm Coğrafyası 2. Sınıf- 3. Sınıf- Anadolu Halk Kültürü, Sosyal Psikoloji, Yaşayan Dünya Dinleri ve Kültürleri 4. Sınıf- Bireylerarası İletişim, Dünya Coğrafyası ve Turizm Destinasyonları, Türk Mutfacı
26. On Dokuz Mayıs Samsun Üniversitesi	1. Sınıf- Turizmde Kültürlerarası İletişim, Kültürler ve Diller 2. Sınıf- Dünya Coğrafyası ve Turizm Destinasyonları, Türk Tarihi ve Kültürü 3. Sınıf- Turizm Sosyolojisi, 4. Sınıf-Dünyada Antik Kentler
27. Pamukkale Üniversitesi	1. Sınıf- Turizm Sosyolojisi, Turizm Coğrafyası 2. Sınıf- 3. Sınıf- Yöresel Türk Mutfakları 4. Sınıf-Turizmde İletişim ve Halkla İlişkiler
28. Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	1. Sınıf- Dünya Turizm Coğrafyası, Turizm Sosyolojisi 2. Sınıf İnsan İlişkileri ve İletişim Becerileri Türk ve Dünya Mutfacı 3. Sınıf- Turizm ve Çevre, Türk Kültürü ve Tarihi 4. Sınıf-
29. Selçuk Üniversitesi	1. Sınıf- İletişim Becerileri Türkiye Turizm Coğrafyası, Anadolu Halk Kültürü

Yükseköğretim Kurumunun Adı	Dönem Bazında Kültürle İlişkili Ders İsimleri
	2. Sınıf- Anadolu Halk Kültürü 3. Sınıf- Dünya Kültürleri, Kültür Tarihi 4. Sınıf- Turizm Sosyolojisi
30. Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi	1. Sınıf- Turizmde İletişim ve Sunum Teknikleri 2. Sınıf- Türkiye Turizm Coğrafyası, Turizm Sosyolojisi 3. Sınıf- Anadolu Mutfağı, Dünya Turizm Destinasyonları 4. Sınıf- Anadolu Kültürleri ve El Sanatları
31. İstanbul Gelişim Üniversitesi	1. Sınıf- Turizm Coğrafyası 2. Sınıf- Turizm Sosyolojisi 3. Sınıf- İletişim ve İnsan İlişkileri 4. Sınıf-Kültür Turizmi ve Dünya Kültürel Mirası

Tablo 12’de yükseköğretim kurumlarında öğretilen ve her ders döneminde yer alan, kültür temalı dersler gösterilmektedir. Bu derslerin isimlerine ve ders içeriklerine, ilgili kurumların web sitelerinde yer alan Bologna ders ve bilgi paketlerinden ulaşılmıştır. Sunulan derslerden yola çıkarak, rehber adaylarına kültür kavramıyla ilgi bilgilerin aktarıldığı, fakat kültürel yetkinlik nasıl kazanılır sorusunu karşılayacak bir ders görülmediği söylenebilir. Bu bağlamda düşünüldüğünde, yükseköğretim kurumlarına, kültürel yetkinliğin ders öğretim programlarına dâhil edilmesi önerilebilir.

5.5. Gelecekteki Araştırmalara Yönelik Öneriler

Turist rehberleri üzerine kurgulanan bu çalışmayla birlikte ulusal alanyazında yeni bir araştırma konusu tartışmaya açılmıştır. Türkiye’de yapılan çalışmalar incelendiğinde, turist rehberliği alanıyla ilgili kültürel yetkinlik kapsamında yapılmış lisansüstü çalışmalara rastlanmamaktadır. Bu bağlamda, mevcut çalışmanın haricinde, turist rehberlerinin kültürel yetkinliklerinin, turistlerin davranış niyetleri kapsamında incelenmesi önerilebilir (örneğin satın alma ya da tekrar ziyaret niyetleri).

Mevcut araştırmada ulaşılan sonuçlara göre farklılaşmanın görülmediği alt boyutlara yönelik (örneğin dil becerileri, kültürel empati) çalışmalara yer verilmesi önerilebilir. Bu durumun nedenlerinin araştırılacağı akademik çalışmalar, turist rehberleriyle ilgili yapılacak olan gelecekteki araştırmalara katkı sağlayabilir.

Bu çalışmada rehberlerin hangi rehberler odasına kayıtlı oldukları ayırımına gidilmemiştir. Araştırma konusunun bundan sonra, tek bir rehberler odasına bağlı

rehberler üzerinde çalışılması ya da farklı rehberler odasına kayıtlı rehberlerin kıyaslanması şeklinde ele alınması da nerilebilir. Ayrıca turist rehberlerinin kültürel yetkinliklerinin yanı sıra duygusal ve sosyal yetkinlikleri de gelecekteki çalışmalarda araştırma konusu olabilir.



KAYNAKLAR

- Abukan, B. & Yıldırım, F., 2019, Kırsal alanda toplum kalkınması için sosyal hizmette kültürel yetkinliğin önemi, *Journal of History School*, 41, 1666-1681. DOI: <http://dx.doi.org/10.29228/Joh24748>.
- Adler, R. B., Rodman, G. R. & Sévigny, A., 2006, Understanding human communication (Vol. 10), Oxford: *Oxford University Press*.
- Ahipaşaoğlu, S., 1997, Ülkesel profesyonel turist rehberi gereksiniminin tahmini için bir model önerisi, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Yıl:8, Eylül – Aralık, 1997, 10-14.
- Akarçay, D., 2020, Sosyal hizmette kültürel yetkinlik eğitimi: içeriğe yönelik bir sistematik derleme çalışması, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 31 (3), 1248-1277. DOI: 10.33417/tsh.628446.
- Aksoy, Z., 2020, Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ndeki üniversitelerde öğrenim gören turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin İngilizcenin 4 temel dil becerisine yönelik öz yeterlik inançlarının incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, *Batman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Batman.
- Al Jahwari, S. D., Sırakaya Turk, E. & Altintas, V., 2016, Evaluating communication competency of tour guides using a modified importance-performance analysis (MIPA), *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(1), 195-218.
- Alizadeh, S. & Chavan, M., 2016, Cultural competence dimensions and outcomes: a systematic review of the literature, *Health & social care in the community*, 24(6), 117-130.
- Andersson, M. & Larsson, J. P., 2022, Historical local industry structure, voting patterns and the long-run entrepreneurial character of regions: Swedish examples, *The annals of regional science*, 69(3), 611-631.
- Anonymous, 2023, What does cultural background mean and its significance in 21st century, <https://beinghuman.org/what-does-cultural-background-mean/> [Erişim Tarihi: 02.02.2023].
- Ap, J. & Wong, K. K., 2001, Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems, *Tourism Management*, 22(5), 551-563. DOI: 10.1016/S0261-5177(01)00013-9.
- Aslan, Z. & Çokal, Z., 2016, Profesyonel turist rehberinin kültürel değerlere katkısına ilişkin turist algılamaları, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 4(1), 53-69.
- Athey, T. R. & Orth, M. S., 1999, Emerging competency methods for the future, *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business*

- Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 38(3), 215-225.
- Bain, R., 1928, An attitude on attitude research, *American Journal of Sociology*, 33(6), 940–957. Doi:10.1086/214598.
- Balıkoğlu, A. & Tetik Dinç, N., 2022, Examination of the interaction between professional competence, experiential value and behavioral intention: a research on local tourists taking tourist guidance service. *Turizm Akademik Dergisi*, 9(2), 581-595.
- Barnett, G. D. & Mann, R. E., 2013, Cognition, empathy, and sexual offending. *Trauma, Violence, & Abuse*, 14(1), 22-33.
- Başalan İz, F. & Bayık Temel, A., 2009, Hemşirelikte kültürel yeterlik, *Aile ve Toplum Eğitim, Kültür ve Araştırma Dergisi*, 11(5), 51-58.
- Başlı, M., Bekar, M. & Civelek, İ., 2018, Kültürlerarası hemşirelikte kullanılan modeller ve “kültürel yeterlilik süreci modeli”ni anlamak, *Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1(1), 18-24.
- Bass, B. M. & Stogdill, R. M., 1990, Bass & Stogdill’s handbook of leadership: Theory, research, and managerial applications, *Simon and Schuster*, New York.
- Bayık Temel, A., 2011, Küreselleşme ve hemşirelik eğitiminde uluslararasılaşma, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 144-150.
- Biçer, G. & Düztepe, Ş., 2003, Yetkinlikler ve yetkinliklerin işletmeler açısından önemi, *Journal of Aeronautics and Space Technologies*, 1(2), 13-20.
- Bowden, J. A. & Masters, G. N., 1993, Implications for higher education of a competency-based approach to education and training, Australian Government Pub. Service.
- Bowie, D. & Chang, J. C., 2005, Tourist satisfaction: A view from a mixed international guided package tour, *Journal of Vacation Marketing*, 11(4), 303-322. DOI: 10.1177/1356766705056628.
- Boyatzis, R. E., 2008, Competencies in the 21st century, *Journal of management development*, 27(1), 5-12.
- Burchum, J. L. R., 2002, Cultural competence: An evolutionary perspective, in *Nursing forum*, 37(4), 5, Blackwell Publishing Ltd., London.
- Burgoyne, J. G., 1993, The competence movement: Issues, stakeholders and prospects, *Personnel Review*, 22(6), 6-13.
- Calzada, E. & Suarez-Balcazar, Y., 2014, Enhancing cultural competence in social service agencies: A promising approach to serving diverse children and families, *Research Brief, OPRE Report*, 31, 1-8.

- Campinha-Bacote, J., 1994, Cultural competence in psychiatric mental health nursing. A conceptual model, *The Nursing Clinics of North America*, 29(1), 1-8.
- Campinha-Bacote, J., 2002, The process of cultural competence in the delivery of healthcare services: A model of care, *Journal of transcultural nursing*, 13(3), 181-184.
- Chanwanakul, S., 2021, English language proficiency of tour guides at a historical attraction, *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(13), 1905-1910.
- Cereci, A., 2022, Exploring language teachers' beliefs about inter-cultural competence and their cultural practices, Yüksek Lisans Tezi, *Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Hatay.
- Chang, R. C., Kivela, J. & Mak, A. H., 2010, Food preferences of Chinese tourists, *Annals of tourism research*, 37(4), 989-1011.
- Chang, W. W., Yuan, Y. H. & Chuang, Y. T., 2013, The relationship between international experience and cross-cultural adaptability, *International Journal of Intercultural Relations*, 37(2), 268-273.
- Cheetham, G. & Chivers, G. (1996). Towards a holistic model of professional competence. *Journal of European industrial training*, 20(5), 20-30.
- Chiu, C. Y. & Hong, Y. Y., 2005, Cultural competence: dynamic processes, in Andrew Elliot & Carol S. Dweck (Eds.), *Handbook of Competence and Motivation*, New York: Guilford.
- Cohen, E. & Cooper, R. L., 1986, Language and tourism, *Annals of tourism research*, 13(4), 533-563.
- Cohen, E., 1985, The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role, *Annals of tourism research*, 12(1), 5-29.
- Cohen, J., 1988, The t test for means. Statistical power analysis for the behavioural sciences, *Earlbaum*, Hillsdale, NJ, 567.
- Çelik Uğuz, S., 2012, Göç ve turizm: Türkiye-Almanya örneği, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 10(19), 177-185.
- Çokal, Z., 2019, Turist rehberlerinin performansının destinasyon imajına etkisinde etik davranışlarının düzenleyici rolü: Nevşehir örneği, Doktora Tezi, *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Nevşehir.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. & Büyüköztürk, Ş., 2012, Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları (Vol. 2), *Pegem Akademi*, Ankara.

- Conway, J. K., 1968, Information presentation, information processing, and the sign vehicle, *AV Communication Review*, 403-414.
- Cross, T. L., 1989, Towards a culturally competent system of care: A monograph on effective services for minority children who are severely emotionally disturbed. <https://eric.ed.gov/?id=ED330171>, [Erişim Tarihi: 05/11/2022]
- Dahles, H., 2002, The politics of tour guiding: image management in Indonesia, *Annals of Tourism Research*, 29(3), 783-800. DOI: 10.1016/S0160-7383(01)00083-4.
- Davies, J., 2000, A study of language skills in the leisure and tourism industry, *Language Learning Journal*, 21(1), 66-71.
- Delcourt, C., Gremler, D. D., van Riel, A. C. & Van Birgelen, M. J., 2016, Employee emotional competence: construct conceptualization and validation of a customer-based measure, *Journal of Service Research*, 19(1), 72-87.
- Dessler, G., 2000, Human resource management, *Pearson Education*, India.
- Drisko, J. W., 2014, Competencies and their assessment, *Journal of Social Work Education*, 50(3), 414-426.
- Dulewicz, V. & Higgs, M., 2005, Assessing leadership styles and organisational context, *Journal of managerial psychology*, 20(2), 105-123.
- Eren, D. & Onat, G., 2018, İçsel pazarlama faaliyetlerinin işgören yetkinliği üzerine etkisi: Nevşehir'deki otel işletmelerinde bir uygulama, 58-76, <http://acikerisim.nevsehir.edu.tr/handle/20.500.11787/3445>, [Erişim Tarihi: 12/03/2023].
- Flaskerud, J. H., 2007, Cultural competence: what is it?, *Issues in Mental Health Nursing*, 28(1), 121-123.
- Fredin, S. & Jogmark, M., 2015, The formation of local culture and its implications for entrepreneurship (No. 2015/37), *CIRCLE-Centre for Innovation Research*, Lund University.
- Geertz, C., 1973, The interpretation of cultures (Vol. 5043), Basic books.
- Genç, V. & Akoğlan Kozak, M., 2020, Emotional and social competence in the aestheticization of labor in the restaurant industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(3), 1201-1225.
- Genç, V. & Duman, F., 2019, Relationship between overtourism and city residents, *Recent Evaluations on Humanities and Social Sciences*, 195.
- Genç, V., 2018, Duygusal ve sosyal yetkinliklerin estetik emek üzerine etkisi: Bir restoran zinciri örneği, Doktora Tezi, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Eskişehir.

- George, B., 2011, Communication skills for success: tourism industry specific guidelines, *Research Gate*, 3(1), 13-14.
- Giardini, A. & Frese, M., 2008, Linking service employees' emotional competence to customer satisfaction: A multilevel approach, *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 29(2), 155-170.
- Gonçalves, G., Sousa, C., Arasaratnam-Smith, L. A., Rodrigues, N. & Carvalheiro, R., 2020, Intercultural communication competence scale: invariance and construct validation in Portugal, *Journal of Intercultural Communication Research*, 49(3), 242-262.
- Goodenough, R. A. & Page, S. J., 1993, Planning for tourism education and training in the 1990s: Bridging the gap between industry and education, *Journal of Geography in Higher Education*, 17(1), 57-72.
- Goodarzi, M., Taghvaei, M. & Zangiabadi, A., 2014, Factor analysis of effective factors on the improvement of medical tourism in shiraz megalopolis, *Environmental Management and Sustainable Development*, 3(1), 138.
- Grabot, B. & Houé, R., 2009, Operational competence management comparison of industrial frameworks, *IFAC Proceedings Volumes*, 42(4), 1643-1648.
- Greeno, J. G., Riley, M. S., & Gelman, R., 1984, Conceptual competence and children's counting, *Cognitive Psychology*, 16(1), 94-143.
- Gülertekin Genç, S., 2018, Destinasyon estetik yargısı ile estetik mesafenin turistin davranışsal niyeti üzerindeki etkisi, Doktora Tezi, *Eskisehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Eskişehir.
- Hagen, S., 1992, Language policy and strategy issues in the new Europe, *Language Learning Journal*, 5(1), 31-34.
- Haitana, T., Pitama, S., Cormack, D., Clark, M. T. R. & Lacey, C., 2022, Culturally competent, safe and equitable clinical care for Maori with bipolar disorder in New Zealand: The expert critique of Maori patients and Whānau, *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 56(6), 648-656.
- Hanefeld, J., Lunt, N., Smith, R., & Horsfall, D., 2015, Why do medical tourists travel to where they do? The role of networks in determining medical travel, *Social Science & Medicine*, 124, 356-363.
- Hargraves, G., 2000, The review of vocational qualifications, 1985 to 1986: An analysis of its role in the development of competence-based vocational qualifications in England and Wales. *British Journal of Educational Studies*, 48(3), 285-308.
- Heromi, N. A., Usop, H., Mughal, Y. H. & Channa, M. A., 2016, Moderating effect of education levels on employee competency: Structural Equation Modeling Approach in Malaysian context, *Science International*, 28(5), 4731-4737.

- Hoffmann, T., 1999, The meanings of competency, *Journal of European Industrial Training*, 23(6), 275-286.
- Hofstede, G., 2011, Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context, *Online readings in psychology and culture*, 2(1), 2307-0919.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J. & Minkov, M., 2005, Cultures and organizations: Software of the mind (Vol. 2), *Mcgraw-hill*, New York.
- Hooker, J., 2003, Working across cultures, *Stanford University Press*, Stanford.
- Horng, J. S. & Wang, L. L., 2003, Competency analysis profile of F&B managers of international tourist hotel in Taiwan, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 8(1), 26-36.
- Huang, S., 2010, A revised importance–performance analysis of tour guide performance in China, *Tourism Analysis*, 15(2), 227-241.
- Huang, S. & Weiler, B., 2010, A review and evaluation of China's quality assurance system for tour guiding, *Journal of Sustainable Tourism*, 18(7), 845-860.
- Hymes, D., 1972, On communicative competence, *Sociolinguistics*, 269-293.
- Ilie, O. A., 2019, The intercultural competence, Developing effective intercultural communication skills, *International Conference Knowledge-based organization*, 25(2), 264-268.
- Işıklar, Ü., 2015, Ortaöğretim öğretmenlerinin kültürel farklılıklara yönelik bakış açılarının çeşitli demografik değişkenlere göre incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, *İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Jacobson, S. K. & Robles, R., 1992, Ecotourism, sustainable development, and conservation education: Development of a tour guide training program in Tortuguero, Costa Rica. *Environmental Management*, 16(6), 701-713. DOI: 10.1007/BF02645660.
- Jirwe, M., Gerrish, K., Keeney, S. & Emami, A., 2009, Identifying the core components of cultural competence: findings from a Delphi study, *Journal of Clinical Nursing*, 18(18), 2622-2634.
- Karakuş, Y., Onat, G. & Yetiş, Ş. A., 2018, Yöneticilerin, aşçıların yetkinliklerine yönelik beklentilerinin değerlendirilmesi, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(4), 299-321.
- Karvunis, Y. A. & Kapilevich, L. V., 2016, General cultural competence building at sport and health tourism sessions, *Teoriya I Praktika Fizicheskoy Kultury*, (6), 89.
- Kennett, B., 2002, Language learners as cultural tourists, *Annals of Tourism Research*, 29(2), 557-559.

- Koç, E., 2021, Intercultural competence in tourism and hospitality: Self-efficacy beliefs and the Dunning Kruger Effect, *International Journal of Intercultural Relations*, 82, 175-184.
- Köroğlu, Ö., 2013, Turist rehberlerinin iş yaşamındaki rolleri üzerine kavramsal bir değerlendirme, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (16), 91-112.
- Kotler, P., & Keller, K., 2009, A framework for marketing management, *Pearson Prentice Hall*, Upper Saddle River, NJ.
- Kozak, M., 2014, Bilimsel araştırma: tasarım, yazım ve yayım teknikleri, Detay Yayıncılık, Ankara, 55-76.
- Kroeber, A. L. & Kluckhohn, C., 1952, Culture: A critical review of concepts and definitions, Papers, *Peabody Museum of Archaeology & Ethnology*, Harvard University.
- Kulju, K., Stolt, M., Suhonen, R. & Leino-Kilpi, H., 2016, Ethical competence: a concept analysis, *Nursing ethics*, 23(4), 401-412.
- Le Deist, F. D. & Winterton, J., 2005, What is competence?, *Human resource development international*, 8(1), 27-46.
- Leclerc, D. & Martin, J. N., 2004, Tour guide communication competence: French, German and American tourists' perceptions, *International Journal of Intercultural Relations*, 28(3), 181-200. DOI: 10.1016/j.ijintrel.2004.06.006.
- Leininger, M., 2002, Culture care theory: A major contribution to advance transcultural nursing knowledge and practices, *Journal of transcultural nursing*, 13(3), 189-192.
- Leslie, D. & 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.
- Lester, S., 2014, Professional standards, competence and capability, *Higher Education, Skills and Work-based Learning*, 4(1), 31-43.
- Light, J., 1989, Toward a definition of communicative competence for individuals using augmentative and alternative communication systems, *Augmentative and alternative communication*, 5(2), 137-144.
- Lin, J. H., Fan, D. X., Tsaur, S. H. & Tsai, Y. R., 2021, Tourists' cultural competence: A cosmopolitan perspective among Asian tourists, *Tourism Management*, 83, 104207.
- Lucia, A. D., & Lepsinger, R., 1999, Art & science of competency models, *Jossey-Bass*, San Francisco.

- Lusk, M., Terrazas, S. & Salcido, R., 2017, Critical cultural competence in social work supervision, *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 41(5), 464-476.
- Madaleno, A., Eusébio, C. & Varum, C., 2019, The promotion of local agro-food products through tourism: a segmentation analysis, *Current Issues in Tourism*, 22(6), 643-663.
- Makhmudov, K., 2020, Ways of forming intercultural communication in foreign language teaching, *Science and Education*, 1(4), 84-89.
- Mark L., Sam T. & Richard S., 2017, Critical cultural competence in social work supervision, *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 41:5, 464-476, DOI: 10.1080/23303131.2017.1313801.
- McClelland, D. C., 1973, Testing for competence rather than for intelligence, *American psychologist*, 28(1), 1-14.
- McClelland, D. C. & Boyatzis, R. E., 1982, Leadership motive pattern and long-term success in management, *Journal of Applied psychology*, 67(6), 737-743.
- McClelland, D. C., & Boyatzis, R. E. (1980). Opportunities for counselors from the competency assessment movement. *The Personnel and Guidance Journal*, 58(5), 368-372.
- Moore, D. R., Cheng, M. I. & Dainty, A. R., 2002, Competence, competency and competencies: performance assessment in organisations, *Work study*, 51(6), 314-319.
- Mousavi, S. S., Doratli, N., Mousavi, S. N. & Moradiahari, F., 2016, Defining cultural tourism, in *International Conference on Civil, Architecture and Sustainable Development*, (Vol. 1, No. 2), 70-75.
- Murdock, G. P., 1932, The science of culture, *American Anthropologist*, 34(2), 200-215.
- Oberg, K., 1960, Cultural shock: adjustment to new cultural environments, *Practical Anthropology*, 7(4):177-182, Doi:10.1177/009182966000700405.
- Oxford Learner's Dictionary, 2023, Definition of competence and competency. <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/competence?q=competence>. [Erişim Tarihi: 04.02.2023].
- Özdamar, K., 2017, Ölçek ve test geliştirme yapısal eşitlik modellemesi IBM SPSS, IBM SPSS AMOS ve MINTAB uygulamalı, *Nisan Kitabevi*, Eskişehir, 78-79.
- Pohling, R., Bzdok, D., Eigenstetter, M., Stumpf, S. & Strobel, A., 2016, What is ethical competence? The role of empathy, personal values, and the five-factor model of personality in ethical decision-making, *Journal of Business Ethics*, 137, 449-474.

- Praneetham, C., Saithong, J., Jariyawijit, B., Uchupongsathon, S. & Praneetham, W., 2017, Cross-cultural competence of students: a case study of international school of tourism, *Proceedings of International Academic Conferences* (No. 4607245). International Institute of Social and Economic Sciences.
- Purnell, L., 2002, The Purnell model for cultural competence, *Journal of Transcultural Nursing*, 13(3), 193-196.
- Purnell, L., 2005, The Purnell model for cultural competence, *Journal of Multicultural Nursing & Health*, 11(2), 7.
- Radojevic, T., Stanisic, N. & Stanic, N., 2019, The culture of hospitality: From anecdote to evidence, *Annals of Tourism Research*, 79, 102789.
- Rambaree, K., Nässén, N., Holmberg, J., & Fransson, G., 2023, Enhancing cultural empathy in international social work education through virtual reality, *Education Sciences*, 13(5), 507.
- Rogers, C., 1959, A theory of therapy, personality, and inter-personal relationships, as developed in the client-centred framework, *Psychology: A study of a science*, vol.3, 111–28. McGraw Hill, New York.
- Rokni, L., Park, S. & Avci, T., 2019, Improving medical tourism services through human behaviour and cultural competence, *Iranian Journal of Public Health*, 48(11), 1988.
- Russell, G., 2020, Reflecting on a way of being: Anchor principles of cultural competence, *Cultural Competence and the Higher Education Sector: Australian Perspectives, Policies and Practice*, 31-42.
- Sağır, H., 2006, Yetkinlik bazlı insan kaynakları süreçleri ve bir araştırma, Doktora Tezi, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, İstanbul.
- Salman, M., Ganie, S. A. & Saleem, I., 2020, The concept of competence: a thematic review and discussion, *European Journal of Training and Development*, 44(6/7), 717-742.
- Sandaruwani, J. R. C. & Gnanapala, W. A. C., 2016, The role of tourist guides and their impacts on sustainable tourism development: A critique on Sri Lanka, *Tourism, Leisure and Global Change*, 3, 62-73.
- Santana-Gallego, M., & Paniagua, J., 2022, Tourism and migration: Identifying the channels with gravity models. *Tourism Economics*, 28(2), 394-417.
- Santos, J. A. C., Santos, M. C., Pereira, L. N., Richards, G. & Caiado, L., 2020, Local food and changes in tourist eating habits in a sun-and-sea destination: a segmentation approach, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(11), 3501-3521.

- Savaş, G., 2011, Kitle iletişim araçlarına eleştirel bir yaklaşım, *Journal of Human Sciences*, 8(1).
- Schein, E. H., 1984, Culture as an environmental context for careers, *Journal of Organizational Behavior*, 5(1), 71-81.
- Scherle, N. & Nonnenmann, A., 2008, Swimming in cultural flows: Conceptualising tour guides as intercultural mediators and cosmopolitans, *Journal of Tourism and Cultural Change*, 6(2), 120-137. DOI: 10.1080/14766820802364147.
- Schultz, K., Jones-Walker, C. E. & Chikkatur, A. P., 2008, Listening to students, negotiating beliefs: Preparing teachers for urban classrooms, *Curriculum Inquiry*, 38(2), 155-187.
- Shippmann, J. S., Ash, R. A., Carr, L., Hesketh, B., Pearlman, K., Battista, M., Eyde, L. D., Kehoe, J., Prien, E. P. & Sanchez, J. I., 2000, The practice competency modelling, *Personnel Psychology*, 53(3), 703-739.
- Siegel, C., Haugland, G., Reid-Rose, L. & Hopper, K., 2011, Components of cultural competence in three mental health programs, *Psychiatric Services*, 62(6), 626-631.
- Siriwaiprapan, S., 2004, A working model of employee competence in the Thai workplace: what constitutes employee competence?, *Thai Journal of public administration*, 2(1), 123-123.
- Sternberg, R. J. & Kolligian Jr, J. E., 1990, Competence considered, *Yale University Press*, New Haven, Connecticut.
- Straniero Sergio, F., 1998, Notes on cultural mediation.
- Strebler, M., Robinson, D. & Heron, P., 1997, Getting the best out of competencies, *Institute of Employment Studies Report*, 334.
- Sue, D. W., 2001, Multidimensional facets of cultural competence, *The Counseling Psychologist*, 29(6), 790-821.
- Sunlu, U., 2003, Environmental impacts of tourism, in: Camarda, D. (ed.) & Grassini, L. (ed.), *Local resources and global trades: Environments and agriculture in the Mediterranean region*, Bari: Chieam.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S. & Ullman, J. B., 2013, Using multivariate statistics, Vol. 6, 497-516, *Pearson*, Boston.
- Tafarodi, R. W. & Swann Jr, W. B., 1995, Self-linking and self-competence as dimensions of global self-esteem: initial validation of a measure, *Journal of Personality Assessment*, 65(2), 322-342.
- Tavşancıl, E., 2002, Tutumların ölçülmesi ve spss ile veri analizi, *Nobel Yayıncılık*, Ankara.

- Tetik, N., 2006, Türkiye’de profesyonel turist rehberliği ve müşterilerin turist rehberlerinden beklentilerinin analizi (Kuşadası örneği), Yüksek Lisans Tezi, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Balıkesir.
- Thomas, D.C. & Inkson, K., 2008, Cultural intelligence: people skills for global business, *Berrett-Koehler*, San Francisco.
- Thomas, U., 2015, iPad: Integrating positive, active, digital tools and behaviors in preservice teacher education courses, *In Handbook of Research on Educational Technology Integration and Active Learning*, 268-291.
<https://www.igi-global.com/dictionary/ipad/6367> [Erişim Tarihi: 02.02.2023].
- Tsaur, S. H. & Tu, J. H., 2019, Cultural competence for tour leaders: Scale development and validation, *Tourism Management*, 71, 9-17.
- TUREB, 2023, Rehber odalarına göre turist rehberi sayıları, <https://www.tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> [Erişim Tarihi: 10.01.2023].
- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2014, *Resmî Gazete*, (Sayı: 29217, 26 Aralık 2014).
- Uzunaslın, Ş., 2021, İnsani hizmet uygulamalarında kültürel yetkinlik eğitimi modeli: sosyal hizmet öğrencileriyle bir eğitim grubu çalışması, Doktora Tezi, *Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü*, Ankara.
- Uzunaslın, Ş. & Çifci, E. G., 2019, Sosyal hizmet uygulamalarında kültürel yetkinliği geliştirmenin önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 30(1), 213-230.
- Ünal, E., Altundal Duru, H. & Yılmaz, M., 2018, Kültürel yetkinlik gerçeği: Lgbti ve sağlık hizmetlerinde eşitsizlikler, <https://www.researchgate.net/publication/331825330>, [Erişim Tarihi:18/02/2023].
- Varan, Ş. B., 2020, Sosyal hizmet uzmanlarının müdahale aşamalarındaki kültürel yetkinliği üzerine nicel bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, *Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü*, Ankara.
- Vergi, D., 2023, Edirne il merkezindeki birinci basamak sağlık çalışanlarında kültürel yeterlilik ile hasta-hekim güveni arasındaki ilişki, Tıpta Uzmanlık Tezi, *Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı*, Edirne.
- Walpole, M. J. & Goodwin, H. J., 2001, Local attitudes towards conservation and tourism around Komodo National Park, Indonesia, *Environmental conservation*, 28(2), 160-166.
- Washington, R. R., Sutton, C. D. & Feild, H. S., 2006, Individual differences in servant leadership: The roles of values and personality, *Leadership & Organization Development Journal*, 27(8), 700-716.

- Weiler, B. & Yu, X., 2007, Dimensions of cultural mediation in guiding Chinese tour groups: Implications for interpretation, *Tourism Recreation Research*, 32(3), 13-22.
- White, S., Fook, J. & Gardner, F., 2006, Critical reflection in health and social care, *McGraw-Hill Education*, UK.
- Williams, R., 1983, Culture and society, 1780-1950. *Columbia University Press*, New York.
- Winkelman, M., 2005, Cultural awareness, sensitivity and competence, *Eddie Bowers Publication*, Arizona.
- Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S., 2004, Spss uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri, *Detay Yayıncılık*, Ankara, 49-50.
- Yeager, K. A. & Bauer-Wu, S., 2013, Cultural humility: Essential foundation for clinical researchers, *Applied Nursing Research*, 26(4), 251-256.
- Yenipinar, U. & Kardaş, K., 2019, Turizm rehberliği bölümleri müfredat geliştirme önerisi, *Journal of Travel and Tourism Research*, (14), 1-26.
- Yeung, A. K., 1996, Competencies for HR professionals: An interview with Richard E. Boyatzis, *Human Resource Management (1986-1998)*, 35(1), 119.
- Yıldırım, S. & Yıldırım, Ö., 2016, The importance of listening in language learning and listening comprehension problems experienced by language learners: A literature review, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 2094-2110.
- Yılmaz, S. H. & Çalışkan, H., 2017, Hemşirelerde kültürel yetkinlik algısının iş performansına etkisi, *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 13(1), 127-149.
- Yu, J., & Lee, T. J., 2014, Impact of tourists' intercultural interactions, *Journal of Travel Research*, 53(2), 225-238.
- Yu, X., Weiler, B. & Ham, S., 2002, Intercultural communication and mediation: A framework for analyzing the intercultural competence of Chinese tour guides, *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), 75-87. DOI: 10.1177/135676670200800108.
- Zeidner, M., Matthews, G. & Roberts, R. D., 2004, Emotional intelligence in the workplace: A critical review, *Applied Psychology*, 53(3), 371-399.

EKLER

EK-1 Turist Rehberlerine Yönelik Uygulanan Anket

Değerli katılımcı:

Bu anket, Batman Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Turizm Rehberliği bölümünde gerçekleştirilen yüksek lisans tez çalışmasına veri sağlamak için oluşturulmuş ve sizlerin değerlendirmenize sunulmuştur. Ankette yer alan ifadeler ile turist rehberlerinin kültürel yetkinlik düzeylerini incelenecektir. Sağlayacağınız bilgiler yalnızca bu araştırma çerçevesinde ve bilimsel amaçlarla kullanılacaktır. Anketteki tüm soruları, ilgili açıklamaları dikkatlice okuyarak ve boş soru bırakmadan cevaplayınız. İlginiz için teşekkür ederim.

*Lütfen her soruda sadece 1 tane işaretleme yapınız.

Cinsiyetiniz	Erkek ☐	Kadın ☐			
Medeni Durumunuz	Evli ☐	Bekâr ☐			
Yaşınız	Buraya belirtiniz:				
Eğitim Durumunuz	İlköğretim ☐	Ortaöğretim ☐	Ön lisans ☐	Lisans ☐	Lisansüstü ☐
Sektördeki Deneyiminiz (Yıl)	1-5 ☐	6-10 ☐	11-15 ☐	16-20 ☐	20 ve üzeri ☐
Rehberlik Lisansının Türü	Ülkesel ☐	Bölgesel ☐	Bölgesel ise hangi bölge(ler) olduğunu belirtiniz:		

Ankette yer alan her soru “kültürel yetkinlik” ile ilgili bir davranışı tarif eder. Aşağıda belirtilen ifadeleri okuyarak katılım durumunuza göre 1) Kesinlikle Katılmıyorum – 5) Kesinlikle Katılıyorum olacak şekilde size uygun seçeneği işaretleyiniz.		1) Kesinlikle Katılmıyorum	2) Katılmıyorum	3) Ne katılıyorum ne katılmıyorum	4) Katılıyorum	5) Kesinlikle Katılıyorum
1	Yerel tarihi bilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Yerel yasal normları bilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Yerel turizm kaynaklarını bilirim (ör. Kültürel ve doğal miras).	☐	☐	☐	☐	☐
4	Seyahat tedarikçi sistemlerini bilirim. (ör. Seyahat Acenteleri, Tur Şirketleri).	☐	☐	☐	☐	☐
5	Yerel iklimi ve çevreyi bilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Beden dilimi farklı kültürlerden insanlarla iletişim kurmak için kullanabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐

Ankette yer alan her soru “kültürel yetkinlik” ile ilgili bir davranışı tarif eder. Aşağıda belirtilen ifadeleri okuyarak katılım durumunuza göre 1) Kesinlikle Katılmıyorum – 5) Kesinlikle Katılıyorum olacak şekilde size uygun seçeneği işaretleyiniz.		1) Kesinlikle Katılmıyorum	2) Katılmıyorum	3) Ne katılıyorum ne katılmıyorum	4) Katılıyorum	5) Kesinlikle Katılıyorum
7	Kültürel yakınlık gösterebilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Farklı kültürlerden insanlarla sözlü iletişimi etkili bir şekilde kullanabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
9	Farklı kültürel geçmişlerden gelen insanlarla etkileşim kurarken kültürel görgü kurallarına dikkat ederim.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Farklı kültürel geçmişlerden gelen insanlarla etkileşim kurabileceğime eminim.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Yerel dini inançların farkındayım.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Yerel gelenekleri bilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
13	Yerel değerleri bilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Tur rehberliği deneyimlerinden kültürel farklılıklara bazı örnekler sunabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Yerel dili ve tonlamaları anlayabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Kültürler arası bir etkileşim olduğunda konuşma tarzımı (ör. Aksan veya ton) değiştiririm.	☐	☐	☐	☐	☐
17	Dil çevirisinde ve yorumlamada yeterli beceriye sahibim.	☐	☐	☐	☐	☐
18	Farklı kültürel geçmişlerden gelen insanlarla iletişim kurmak için uygun sözcükleri kullanırım.	☐	☐	☐	☐	☐
19	Yerel yeme alışkanlıklarını bilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
20	Yerel kıyafet kurallarını bilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
21	Yerel tüketim alışkanlıklarını bilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
22	Farklı kültürel geçmişlerden gelen turistlerin dini inançlarını bilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
23	Farklı geçmişlerden gelen turistlerin adetlerini ve tabularını bilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
24	Farklı geçmişlerden gelen turistlerin yeme alışkanlıklarını bilirim (ör: yeme yasakları).	☐	☐	☐	☐	☐
25	Yerel kültürleri kabul edebilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
26	Yerel kültürlere saygı duyabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
27	Farklı kültürlerin değerlerine saygı duyarım.	☐	☐	☐	☐	☐
28	Farklı kültürlerle temas kurmaktan keyif alırım.	☐	☐	☐	☐	☐
29	Farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunmaktan hoşlanırım.	☐	☐	☐	☐	☐
30	Farklı kültürel etkinliklere katılmak isterim (Örneğin; Şeb-i Arus, Nevruz ve Portakal Çiçeği Festivali).	☐	☐	☐	☐	☐
31	Farklı kültürel geçmişlere sahip turlarıma katılan turistlere, uygun davranmaları konusunda rehberlik edebilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
32	Turlarıma katılan turistlere yerel kültürlere dalma ve yerel yaşam tarzlarına katılma konusunda rehberlik edebilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
33	Turlarıma katılan turistlerin değerlerini yerel kültürlere uyacak şekilde değiştirmeye çalışırım.	☐	☐	☐	☐	☐
34	Tur grubunu yeni bir kültürel duruma yönlendirdiğimde, benim için yeni olan bir kültüre uyum sağlamanın stresleriyle başa çıkabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
35	Rehberlik turları sırasında yerel kültürel kaynaklardan yararlanırım (ör, tarihi hikâyeler ve yerel folklor).	☐	☐	☐	☐	☐
36	Farklı kültürlerin bulunduğu ortama hızla uyum sağlayabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐

Ankette yer alan her soru “kültürel yetkinlik” ile ilgili bir tutumu tarif eder. Lütfen aşağıda belirtilen ifadeleri son katıldığınız turu düşünerek 1) Kesinlikle Katılmıyorum – 5) Kesinlikle Katılıyorum olacak şekilde size uygun seçeneği işaretleyiniz.		1) Kesinlikle Katılmıyorum	2) Katılmıyorum	3) Ne katılıyorum ne katılmıyorum	4) Katılıyorum	5) Kesinlikle Katılıyorum
Tur Rehberiniz,						
10	Farklı kültürel geçmişlerden gelen insanlarla etkileşim kurabileceğine emindir.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Yerel dini inançların farkındadır.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Yerel gelenekleri bilir.	☐	☐	☐	☐	☐
13	Yerel değerleri bilir.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Tur rehberliği deneyimlerinden kültürel farklılıklara bazı örnekler sunabilir.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Yerel dili ve tonlamaları anlayabilir.	☐	☐	☐	☐	☐
16	Kültürler arası bir etkileşim olduğunda konuşma tarzını (ör. Aksan veya ton) değiştirir.	☐	☐	☐	☐	☐
Ankette yer alan her soru “kültürel yetkinlik” ile ilgili bir davranışı tarif eder. Aşağıda belirtilen ifadeleri okuyarak katılım durumunuza göre 1) Kesinlikle Katılmıyorum – 5) Kesinlikle Katılıyorum olacak şekilde size uygun seçeneği işaretleyiniz.		1) Kesinlikle katılmıyorum	2) Katılmıyorum	3) Ne katılıyorum ne katılmıyorum	4) Katılıyorum	5) Kesinlikle Katılıyorum
Tur Rehberiniz,						
17	Dil çevirisinde ve yorumlamada yeterli beceriye sahiptir.	☐	☐	☐	☐	☐
18	Farklı kültürel geçmişlerden gelen insanlarla iletişim kurmak için uygun sözcükleri kullanır.	☐	☐	☐	☐	☐
19	Yerel yeme alışkanlıklarını bilir.	☐	☐	☐	☐	☐
20	Yerel kıyafet kurallarını bilir.	☐	☐	☐	☐	☐
21	Yerel tüketim alışkanlıklarını bilir.	☐	☐	☐	☐	☐
22	Farklı kültürel geçmişlerden gelen turistlerin dini inançlarını bilir.	☐	☐	☐	☐	☐
23	Farklı geçmişlerden gelen turistlerin adetlerini ve tabularını bilir.	☐	☐	☐	☐	☐
24	Farklı geçmişlerden gelen turistlerin yeme alışkanlıklarını bilir (ör: yeme yasakları).	☐	☐	☐	☐	☐
25	Yerel kültürleri kabul edebilir.	☐	☐	☐	☐	☐
26	Yerel kültürlere saygı duyabilir.	☐	☐	☐	☐	☐
27	Farklı kültürlerin değerlerine saygı duyar.	☐	☐	☐	☐	☐
28	Farklı kültürlerle temas kurmaktan keyif alır.	☐	☐	☐	☐	☐
29	Farklı kültürlerden insanlarla etkileşimde bulunmaktan hoşlanır.	☐	☐	☐	☐	☐
30	Farklı kültürel etkinliklere katılmak ister (Örneğin Şeb-i Arus, Nevruz ve Portakal Çiçeği Festivali).	☐	☐	☐	☐	☐
31	Farklı kültürel geçmişlere sahip turlara katılan turistlere, uygun davranışları konusunda rehberlik edebilir.	☐	☐	☐	☐	☐
32	Turlara katılan turistlere yerel kültürlere dalma ve yerel yaşam tarzlarına katılma konusunda rehberlik edebilir.	☐	☐	☐	☐	☐
33	Turlara katılan turistlerin değerlerini yerel kültürlere uyacak şekilde değiştirmeye çalışır.	☐	☐	☐	☐	☐
34	Tur grubunu yeni bir kültürel duruma yönlendirdiğinde, onun için yeni olan bir kültüre uyum sağlamanın stresleriyle başa çıkabilir.	☐	☐	☐	☐	☐
35	Rehberlik turları sırasında yerel kültürel kaynaklardan yararlanır (ör, tarihi hikâyeler ve yerel folklor).	☐	☐	☐	☐	☐

Ankette yer alan her soru “kültürel yetkinlik” ile ilgili bir tutumu tarif eder. Lütfen aşağıda belirtilen ifadeleri son katıldığınız turu düşünerek <u>1) Kesinlikle Katılmıyorum – 5) Kesinlikle Katılıyorum</u> olacak şekilde size uygun seçeneği işaretleyiniz.		1) Kesinlikle Katılmıyorum	2) Katılmıyorum	3) Ne katılıyorum ne katılmıyorum	4) Katılıyorum	5) Kesinlikle Katılıyorum
Tur Rehberiniz,						
36	Farklı kültürlerin bulunduğu ortama hızla uyum sağlayabilir.	☐	☐	☐	☐	☐



EK-3 Anket Kullanım İzni



Ferhat Kurt <ferhatkurt90@gmail.com>

Alici: courtneytu ▼

27 Eyl 2021 Pzt 11:23



Hello Mrs. Tu,

I'm a research assistant in Turkey at Batman University, in the tourism guiding program.

I have started to write my master thesis about cultural competence for tour leaders and that's why I'm doing detailed research. I have read your article named "Cultural Competence for tour leaders: Scale development and validation". I would like to use the scale you have developed. I would be happy if you shared and let me use it in my work. And it would be great if you shared your ideas with me for what to do, or how to develop my thesis.

Thanks in advance,

Sincerely,

Ferhat KURT - Batman University, Department of tourism guiding



涂小花 <courtneytu@gmail.com>

Alici: ben ▼

6 Eki 2021 Çar 19:35



İngilizce > Türkçe İletiyi çevir

İngilizce için kapat ✕

Hi Ferhat,

I am sorry to reply so late,

thank you for using the cultural Competence scale for tour leaders in your work.

Maybe you can using the scale and questionnaire items to the antecedents and outcomes variables of cultural competence for tour leader.

EK-4 Etik Kurul Kararı

T.C. BATMAN ÜNİVERSİTESİ ETİK KURUL KARARI	
Toplantı Tarihi	: 04.01.2023
Toplantı Sayısı	: 2023/01
Toplantıda Alınan Karar Sayısı	: 38
Üniversitemizin Etik Kurulu, Rektör Yardımcısı Prof. Dr. Rohat CEBE Başkanlığında toplanarak aşağıdaki karar alınmıştır. Karar 2023/01-26 Üniversitemiz Turizm Fakültesi öğretim elemanlarından Dr. Öğr. Üyesi Seray GÜLERTEKİN GENÇ'in danışmanlığında olan tezli yüksek lisans öğrencisi Ferhat KURT'un "Türkiyedeki Turist Rehberlerinin Kültürel Yetkinliklerinin İncelenmesi" başlıklı araştırma (anket) yapma talebine ilişkin 01.12.2022 tarihli ve 89622 sayılı yazısı görüşüldü; Yapılan görüşmeler sonucunda; Üniversitemiz Turizm Fakültesi öğretim elemanlarından Dr. Öğr. Üyesi Seray GÜLERTEKİN GENÇ'in danışmanlığında olan tezli yüksek lisans öğrencisi Ferhat KURT'un "Türkiyedeki Turist Rehberlerinin Kültürel Yetkinliklerinin İncelenmesi" başlıklı araştırma (anket) yapma talebinin uygun görüldüğüne toplantıya katılanların oy birliği ile karar verilmiştir.	

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Ferhat KURT
Uyruğu : T.C.

EĞİTİM

Derece	Adı, İlçe, İl	Bitirme Yılı
Üniversite	: Mersin Üniversitesi	2012
Yüksek Lisans :		
Doktora :		

İŞ DENEYİMLERİ

Yıl	Kurum	Görevi
2013-2021	Milli Eğitim Bakanlığı	İngilizce Öğretmenliği
2021-	Batman Üniversitesi	Araştırma Görevlisi

YABANCI DİLLER

İngilizce (İleri Seviye)
 Almanca (Başlangıç Seviyesi)

YAYINLAR

Gülertekin Genç, S. & Genç, V. & Kurt, F., 2022, The mediating role of experience in the effect of emotional intelligence in museums on revisit intention, *Mesopotamia Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(1), 56-68.

Genç, V., Gülertekin Genç, S. & Kurt, F., 2022, The Role of Tourists' Emotional Intelligence in the Museum Experience, *Co-Editors*, 140.