



Profesyonel Turist Rehberlerinin Kültürel Zekâ Seviyelerinin Mesleğe Bakış Açıları Üzerine Etkisi

The Effect of Cultural Intelligence Levels of Professional Tour Guides on Their Perspective on Occupation

Gökhan KÖKSAL¹
Ali TÜRKER²

¹Öğr.Gör., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, gokhankoksal@mu.edu.tr

²Doç.Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, aturker@mu.edu.tr

Gönderilme Tarihi / Submitted : 08.08.2019
Düzeltilme / Resubmitted (1) : 23.12.2019
Kabul / Accepted : 25.12.2019

Özet

Zekâ kavramının bileşenlerinden biri olan kültürel zekâ, bireylerin etkileşimde bulunduğu kültürlerin gereklerine göre davranışlarını anlayabilme, farklı kültürlerden bireylerle etkili bir şekilde iletişime girebilme ve kültürel farklılıklara uyum sağlayabilme kapasitesidir. Profesyonel turist rehberlerinin mesleklerini başarılı bir şekilde yapabilmeleri ve farklı kültürlerle kaliteli iletişim kurma becerileri kültürel zekâ düzeyleri ile doğrudan ilişkilidir. Bu bağlamda; profesyonel turist rehberlerinin kültürel zekâ seviyelerinin mesleğe bakış açıları ve meslekte kalma eğilimleri üzerinde bir etkisinin olup olmadığı, bu araştırmanın temel sorusunu oluşturmaktadır. Ayrıca profesyonel turist rehberlerinin tanımlayıcı verilerine göre kültürel zekâ seviyelerinde ve meslekte kalma eğilimlerinde bir farklılık bulunup bulunmadığı da bir diğer araştırma sorusu olarak ele alınmıştır. Araştırmada nicel yöntemlerden anket tekniğine başvurulmuştur ve Ang vd. (2007) tarafından geliştirilen “kültürel zekâ ölçeği”, mesleğe bakış açısı ve meslekte kalma eğiliminin ölçülmesi için ise Çatı ve Bilgin’in (2013) çalışmalarında kullandıkları ölçek ve tanımlayıcı soruların yer aldığı anket 188 turist rehberine uygulanmıştır. Araştırma sonucunda turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeyleri ve meslekte kalma eğilimi arasında anlamlı düzeyde bir korelasyon bulunmuş olmakla beraber bu korelasyonun sınırlı olduğu gözlenmiştir. Turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeylerinin

mesleki deneyim, yaş, belge alış şekli gibi özelliklerine bağlı olarak anlamlı düzeyde farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberliği, Kültürel Zeka, Mesleğe Bakış Açısı

Abstract

Cultural Intelligence, as a component of context of intelligence, is an individual's capacity of understanding the necessities of the culture they interact with, efficiently interacting with the individuals from other cultures and adopting to cultural differences. The ability of professional tour guides to carry out their jobs successfully and to efficiently communicate with different cultures is directly related to their cultural intelligence level. In this regard, the question whether or not professional tour guides' cultural intelligence levels have an effect on their perspectives on the profession and their tendencies to stay in profession constitutes the main research question of this study. In addition, the question whether or not there is a difference between the cultural intelligence levels and tendency to stay in profession depending on the descriptive data of the professional tour guides is taken as another research question. In this research, questionnaire technique, as one of the quantitative research methods, is used. The survey form is created by using the Cultural Intelligence Scale, developed by Ang et al. (2007), and the scale, which was used by Çatı and Bilgin (2013), to measure the perspective on the profession and tendency to stay in profession, and descriptive questions. The survey is applied to 188 tour guides in Turkey. The result of the research shows that there is a correlation between tour guides' cultural intelligence levels and the perspective on and tendency to stay in profession, however this correlation appears to be at a limited level. It has also been discovered that cultural intelligence levels of tour guides show significant differences depending on their characteristics such as professional experience, age and the way of receiving documents.

Key words: Tourist Guidance, Cultural Intelligence, Perspective on Profession

GİRİŞ

Turizm farklı ülke ve insanların bir araya geldiği, kültürlerarası etkileşimin yüksek olduğu bir olaydır. Hizmet endüstrisi içinde yer alan turizm sektörü, turistler ile işgörenler arasında yüz yüze etkileşimler yaratır. Farklı kültürlerin bir araya gelmesinden doğabilecek çatışmaların giderilmesi, azaltılması yahut gerçekleşmeden önlenmesi için bu sektörde çalışanların kültürel etkileşim ve uyum konusunda yetkin olmaları gerekmektedir. Bu sorunların yönetilmesi noktasında kültürel zekâ kavramı ön plana çıkmaktadır.

Turizm sektörü içinde farklı kültürlerle en fazla etkileşime giren gruplardan biri de şüphesiz turist rehberleridir. Rehberler yaptıkları işin doğası gereği her gün yenilenen ve farklılaşan bir ortamda çalışmalarının yanı sıra destinasyonun yerel kültürü ve ziyaretçilerin kültürleri arasında aktif bir arabulucu rolü oynamaktadırlar. Bu durum turist rehberlerinin aynı zamanda kültür elçisi olarak tanımlanmalarına da olanak tanır (Toker, 2011 ve Jafari vd. 2000). Üstlendikleri bu rol gereğince turist rehberlerinin yeni kültürel bilgi edinme becerilerinin, sahip oldukları kültürel bilginin, yeni kültürel ortamlara uyum sağlama istek ve güdülerinin ve bu bilgi ve becerilerini davranışa yansıtma kabiliyetlerinin yüksek olması, bir diğer deyişle güçlü bir kültürel zekâyâ sahip olmaları gerekmektedir.

Bu çalışma kapsamında turist rehberlerinin sahip oldukları kültürel zekâ düzeyi ile mesleğe bakış açıları arasındaki ilişki ele alınmıştır. Bununla ilişkili olarak bu çalışmanın cevaplamayı amaçladığı araştırma soruları (1) Profesyonel turist rehberlerinin kültürel zekâ seviyelerinin mesleğe bakış açıları ve meslekte kalma eğilimleri üzerinde bir etkisi var mıdır; (2) Profesyonel turist rehberlerinin kültürel zekâ seviyelerinin ve meslekte kalma eğilimleri demografik özelliklerine göre farklılık göstermekte midir, olarak ifade edilmiştir.

Bu alanda yapılmış olan çalışmaların azlığı sebebiyle bu çalışmanın, turist rehberleri ve kültürel zekâ konusunda gelecekte yapılacak çalışmalara yol gösterici olması amaçlanmıştır.

Kavramsal Çerçeve

Zekâ, ilk olarak 1900'lerin başlarında araştırmacıların ilgi göstermeye başladığı bir alan olarak ortaya çıkmaktadır. Bir kavram olarak zekânın ne olduğu konusunda araştırmacılar tarafından pek çok farklı yaklaşım ortaya konmuştur. Bu yaklaşımların her biri zekâyı farklı bir yönde ele almış ve tanımlamaya çalışmıştır. Literatürde zekâya ilişkin yapılan çeşitli tanımlara bakıldığında bu tanımların ortak noktasında akıl yürütme, bilgi işleme, kavrama, sorun çözme, öğrenme ve çevreye adaptasyon gibi yetenekler olduğu görülmektedir (Sternberg, 2015; Schmitt ve Hunter, 2000; Gardner, 1983).

Zekâyâ yönelik erken dönem yaklaşımlarda özellikle psikometri alanında yapılan çalışmalar zekânın çeşitli testler vasıtasıyla ölçülmesi konusuna odaklanmıştır (Aksoy, 2015). Bu çalışmalarda zekâyı ölçmeye yönelik ilk araç 1900'lerin başında Fransız araştırmacı Alfred Binet ve Théodore Simon tarafından geliştirilmiştir. Binet-Simon testi katılımcılara yüz yüze görüşme şeklinde uygulanmıştır ve çocukların okul yaşamlarında gelecekte başarılı olup olmayacaklarını ölçme amacıyla geliştirilmiştir. Binet ve Simon'un ardından birkaç yıl sonra Alman psikolog Wilhelm Stern, IQ (Intelligence Quotient) olarak bilinen zekâ testini ortaya koydu. Binet -Simon testinin aksine yüz yüze görüşme yöntemi yerine kâğıt üzerinde uygulanan bu test kısa sürede dünya çapında popüler oldu (Gardner, 1999; Akın, 2004). Aynı yıllarda zekâyâ yönelik farklı ve çok boyutlu yaklaşımlar da ortaya çıkmaya başladı. ABD'li psikolog E. L. Thorndike (1920) zekânın yalnızca IQ'ya indirgenemeyeceğini iddia ederek bireyin farklı alanlarda sergileyeceği başarının farklı düzeylerde olabileceğini öne sürdü. Thorndike'a göre zekâ soyut, mekanik ve sosyal zekâ olarak üçe ayrılmaktaydı ve IQ bunlardan sadece soyut zekâyı kapsamaktaydı (Thorndike, 1920).

Thorndike'in ardından 1980'li yıllarda zekâ üzerine yapılan çalışmalar Sternberg ve Gardner'ın çok boyutlu yaklaşımları üzerinde yoğunlaşmıştır (Sternberg 1984, Gardner 1983). Sternberg'in ileri sürdüğü Üçlü (Başarılı) Zekâ Teorisi, zekâyı analitik, pratik ve yaratıcı zekâ olarak üçe ayırmıştır (Sternberg 1984). Bu kurama göre Sternberg zekâyı, bireyin sosyo-kültürel bağlam içerisinde, çevreye uyum sağlama ve onu şekillendirme ve seçme amacıyla, güçlü yanlarından faydalanıp zayıflıklarını telafi ederek ya da düzelterek, analitik, yaratıcı ve pratik yeteneklerin bir kombinasyonu yoluyla yaşamdaki hedeflerine ulaşabilme becerisi olarak tanımlamıştır (Sternberg 2011, 594-595). Sternberg'in sözünü ettiği üç tür zekâdan ilki olan analitik zekâ, akademik zekâ

olarak da adlandırılır ve kuramsal içerikli eğitimde ihtiyaç duyulan zekâ olarak tanımlanır (İlgar ve İlgar, 2018). Analitik zekâ, zekânın bilgi işleme bileşenlerinin, analiz, değerlendirme, yargıda bulunma veya kıyaslama ve karşılaştırmada kullanılacağı takdirde dikkate alınır (Sternberg, 2011). Yaratıcı zekâ, verilen bir dizi bilgiyi kullanarak geleceğe dönük yeni bir durum ortaya koymayı içeren ve bireyin görelî yenilikle başa çıkma becerisini ölçen testlerle ölçülebilen bir zekâ türüdür (Sternberg, 2011; İlgar ve İlgar, 2018). Pratik zekâ ise, bireyin becerilerini iş ve ev gibi mekanlarda karşılaştığı çeşitli günlük problemlerin çözümünde kullanma yeteneklerini içerir. Buna göre pratik zekâ, zekâ bileşenlerinin çevreye uyum sağlama, çevreyi seçme ve şekillendirme amacıyla deneyimlere katılmasını içermektedir (Sternberg, 2011)

Sternberg'in dışında Howard Gardner'ın 1983 yılında ileri sürdüğü Çoklu Zekâ Kuramı zekâ araştırmalarında önemli bir kilometre taşı olmuştur (Aksoy, 2015). Gardner, zekânın psikometrik testlerle ölçülebilir olduğu iddiasına kuvvetle karşı çıkmıştır. Özellikle Binet-Simon testi başta olmak üzere zekâ ölçmeye dayalı testlerin zekâyı anlamlandırmakta yetersiz olduğunu, bu testlerin yalnızca gelişmiş toplumlarda belli bir sosyo-ekonomik düzeyden gelen ailelerin çocukları üzerinde denendiği ve bu nedenle güvenilir olmadığını savunmuştur. Gardner'ın zekâ testlerine getirdiği bir diğer eleştiri ise bu testlerin bir takım önyargı ve yanılgılar taşıdıkları yönündedir (Gardner, 1999). Tüm bu nedenlere dayanarak, Gardner zekânın testler ölçülemeyecek kadar karmaşık ve çok yönlü olduğunu savunmuş ve Çoklu Zekâ Kuramı'nı ileri sürmüştür (Gardner, 1983; Gardner, 1999; Armstrong, 1994).

Çoklu Zekâ Kuramı'nda Gardner zekâyı kültürel bir ortamda aktive edilebilecek bilgileri, sorun çözmek ya da bir kültürde değeri olan ürünler yaratmak için işlemeye yarayan biyo-psikolojik potansiyel olarak tanımlamakta (Gardner, 1999; 33) ve zekânın birbirinden bağımsız olarak işlev gören sekiz farklı zekâ türünden oluştuğunu ileri sürmektedir. Buna bağlı olarak bir işin yapılmasında birden fazla zekâ türünün aynı anda kullanıldığını ifade etmektedir (Gardner, 1993). Öne sürdüğü zekâ türleri listesine karşın, Gardner insanlar üzerinde yapılabilecek tüm test ve deneyler yapılsa ve tüm nöro-anatomik bağlantılar bulunsa dahi tüm zekâ türlerini tespit etmenin ve üzerinde mutabık kalınmış evrensel bir zekâ listesi çıkarmanın olanaksızlığından bahsetmiştir (Gardner, 1983). Dolayısıyla kendisinin sunduğu listenin nihai ve eksiksiz olmadığını iddia ederek gelecekte yapılacak olan araştırmalarda yeni zekâ türlerini keşfetmenin mümkün

olduğuna değinmiştir. Tablo 1’de Gardner’ın tanımladığı 8 zekâ türü ve açıklamaları yer almaktadır (Gardner, 1983; Gardner 1999; Başaran, 2004, Aksoy, 2015; şahin ve Güzeli, 2017).

Tablo 1. Çoklu Zekâ Bileşenleri ve İçerikleri

Sözel/Dilsel Zekâ (<i>Verbal/Linguistic</i>)	Dilin temel işlevlerini açıkça kullanabilme yeteneği olarak belirtilen zekâ bileşenidir. Dilsel zekâ, sözlü ve yazılı dile hassasiyet, dil öğrenme becerisi ve belirli amaçlara ulaşmak için dili kullanma becerisi gibi becerileri içerir.
Mantık/Matematiksel Zekâ (<i>Logic/Mathematical</i>)	Problemleri mantıksal olarak analiz etme, matematiksel işlemleri gerçekleştirme ve çeşitli konuları bilimsel olarak araştırma becerilerini içeren zekâ türüdür. Biliminsanları, matematikçiler ve mantıkçıların kullandığı zekâ türü olarak da bilinir.
Müzikal/Ritmik Zekâ (<i>musical/rhythmic</i>)	Müzikal kalıpların icrası, bestelenmesi ve takdir edilmesi becerilerini içeren zekâ türüdür. Kısaca ton, ritim ve tını ayırt etme zekâsı olarak ifade edilmektedir.
Bedensel/Kinestetik Zekâ (<i>bodily/kinesthetic</i>)	Çeşitli sorunları çözmek için kişinin tüm vücudunu ya da bazı uzuvlarını kullanma potansiyelini içeren zekâ türüdür. Dansçılar, sporcular ve aktörlerin yanı sıra zanaatkârlar, cerrahlar ve diğer teknik işleri icra eden kişilerin faydalandıkları zekâ türüdür.
Görsel/Uzamsal Zekâ (<i>visual/spatial</i>)	Uzaydaki örüntüleri ve üç boyutlu nesnelere tanıma, algılama ve şekillendirme becerisini içeren zekâ türüdür. Denizci ve pilotlar gibi yol bulma becerisini kullananların yanı sıra mimarlar, grafik tasarımcılar, cerrahlar, heykeltıraşlar gibi kişilerin de yararlandığı becerileri içerir.
Sosyal/Kişilerarası Zekâ (<i>interpersonal</i>)	Bireyin, diğer insanlara ait niyet, motivasyon, duygu ve istekleri anlayabilme ve bunun sonucunda diğerleri ile etkili bir şekilde çalışabilme becerisini ifade eder. Sosyal zekâsı güçlü olan kişilerin başkalarıyla iş birliği yapma, uyum içinde çalışma ve etkili iletişim kurma konularında başarılı oldukları ifade edilir. Satışçılar, öğretmenler, turist rehberleri, dini ve politik liderler bu zekâdan faydalanan kişilerdir.
Özedönük/İçsel zekâ (<i>intrapersonal</i>)	Bireyin kendi yaşamını düzenleme ve kişiliğinin nasıl işlediğini etkin bir şekilde anlama amacıyla kendini tanıma kapasitesini ifade eden zekâ türüdür. Kişinin güçlü ve zayıf yönlerini bilmesi, istediklerini ve istemediklerini tanımlayarak hayatına ilişkin kararlar alması bu zekâ türüyle ilişkilidir.
Doğa zekâsı (<i>naturalist</i>)	Gardner’ın başta yukarıda tanımladığı yedi zekâ türüne sonradan ilave ettiği natüralist zekâ, kişinin çevresinde bulunan bitki ve hayvan türlerini tanıma ve sınıflandırma yeteneğini ve doğaya karşı ilgili ve duyarlı olmasını ifade eder.

Kültürel zekâ kavramı ise ilk olarak 2003 yılında Christopher Earley ve Soon Ang tarafından ortaya atılmıştır (Türker ve Türker, 2016). Literatürde yapılan ilk tanımda

Earley ve Ang (2003: 59) Sternberg'in zekâyı “çevreye uyum” olarak tanımlamasına benzer bir yaklaşım sergilemiş ve kültürel zekâyı *bireyin yeni kültürel bağlamlara etkin bir şekilde uyum sağlaması* şeklinde tanımlamıştır. Daha sonra Ang ve Dyne (2008) bu tanımı, bireyin kültürel çeşitliliğe sahip ortamlarda etkin bir şekilde işlev görme ve çalışma becerisi olarak ifade etmiş ve İlhan ve Çetin (2014: 95) de “bireyin etkileşimde bulunduğu kültürlerin gereklerine göre davranışlarını ayarlayabilme, farklı kültürlerden bireylerle etkili bir şekilde iletişime girebilme ve kültürel farklılıklara uyum sağlayabilme kapasitesi” olarak genişletmiştir.

Kültürel zekâ dört temel boyuttan oluşmaktadır. Bunlar üst bilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal boyutlardır. Bunlardan *üst bilişsel kültürel zekâ* bilgiyi anlama ve edinme kapasitesini yansıtır (Aksoy, 2015). Bu boyut aynı zamanda farklı kültürel arka planlardan gelen kişilerle olan etkileşimlerindeki kültürel bilincini ve farkındalığını ifade eder (Ang vd. 2006). Üst biliş boyutu güçlü olan kişiler kültürel varsayımlarını bilinçli bir şekilde sorgular ve diğer kültürlerden gelen kişilerle etkileşime girerken kültürel bilgilerini düzenlerler (Ang ve Dyne, 2008). Kültürel zekânın *bilişsel boyutu* ise kişinin tecrübeleri ve aldığı eğitimler vasıtasıyla farklı kültürlere dair edindiği kültürel bilgi düzeyini (normlar, uygulamalar, gelenekler vb.) ifade eder (Ang ve Dyne, 2008). *Motivasyon boyutu*, bireyin kültürel değişikliklere uyum sağlama, yeni kültürel deneyim ve bilgilere sahip olma konusundaki güdü ve istekliliğini içerir (Ang vd. 2006; Ang ve Dyne, 2008; Türker ve Türker, 2016). Kültürel zekânın dördüncü ve son boyutu olan *davranış boyutu* da bireyin farklı kültürlerarası etkileşimlerde uygun sözlü ve sözsüz davranışları sergilemesi ve farklı kültürel deneyimlere açık olmasını ifade eder (Dyne vd., 2007; Ang ve Dyne, 2008).

Turizm, insanların her zaman yaşadıkları yerlerin dışına gerçekleştirdikleri seyahatleri konu alan bir faaliyet olması nedeniyle farklı kültürleri temsil eden çalışan, yerel halk ve ziyaretçileri bir araya getirmektedir. Turist rehberleri bu kültürlerarası buluşmanın merkezinde olmalarının yanı sıra yerel halk ve turistler arasında bir kültürel arabulucu rolü üstlenmektedirler (Türker ve Köksal, 2018; Şahin ve Özdemir, 2018). Kültürel zeka turist rehberlerinin farklı kültürlerden gelen turistleri tanınması, anlaması ve gerektiğinde onları yönetebilmesinin önemli bir kriteridir (Ersoy ve Ehtiyar, 2015). Yapılan literatür taramasında turizm alanında kültürel zekâ üzerine yapılmış çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Literatürde turizm alanında yapılan kültürel zekâ

çalışmalarının çoğunluğunun konaklama işletmeleri üzerinde yapıldığı tespit edilmiştir. Turist rehberliği mesleği ile ilişkili olarak Türker ve Türker'in (2016) turist rehberliği öğrencileri üzerinde yaptıkları bir çalışmanın varlığına rağmen doğrudan turist rehberleri üzerine yapılmış bir çalışmaya literatürde rastlanmamıştır. Ersoy (2014) konaklama işletmelerinde çalışan yabancı ve yerli yöneticiler üzerinde nitel bir araştırma gerçekleştirmiş ve kültürel zekâ ve yabancı yöneticilerin liderlik etkinliği arasındaki ilişkiyi incelemiş ve yabancı yöneticilerin kültürel zekâlarının yöneticilik etkinliği üzerinde olumlu yönde bir etki sahibi olduğunu ortaya koymuştur. Demir (2015) konaklama işletmeleri çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada kültürel zekânın tükenmişlikle ilişkisini incelemiş ve kültürel zekânın duygusal tükenme üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yılmaz ve Kaya (2015) konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerinde yaptıkları çalışmada bu çalışanların kültürel zekâ düzeylerinin yüksek olduğunu tespit etmiştir. Ersoy ve Ehtiyar (2015) konaklama işletmelerinde çalışan yabancı yöneticiler üzerinde yürüttükleri nitel çalışmada yüksek kültürel zekâ seviyesine sahip yöneticilerin kültürel farklılıkların yönetilmesi konusunda daha başarılı olduklarını ortaya koymuşlardır. Ballı (2017) konaklama işletmeciliği alanında öğrenim gören öğrencilerin kültürel zekâ düzeylerini incelemiş ve öğrencilerin kültürel zekâ boyutlarının ortalamasının orta düzeyde olduğunu ortaya koymuştur. Literatürde kültürel zekâ ve turizm rehberliği ilişkisi üzerinde iki adet çalışmaya rastlanılmıştır. Bunlar arasında Yıldırım Ulusoy ve Köroğlu'nun (2019) turist rehberlerinin kültürel zekâ seviyeleri, özyeterlilik inançları ve hizmet sunumları arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarında kültürel zekâ, özyeterlilik ve hizmet sunumunun birbirleri üzerinde pozitif yönde etkili olduğu tespit edilmiştir. Türker ve Türker'in (2016) turizm rehberliği öğrencileri üzerinde yaptıkları çalışmada turizm rehberliği alanında eğitim gören lisans ve önlisans öğrencilerinin kültürel zekâ düzeyleri ve meslekte kalma eğilimleri arasındaki ilişki incelenmiş ve kültürel zekâ düzeyinin öğrencilerin mesleği yapma ve meslekte kalma eğilimleri üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu ortaya konmuştur. Bu çalışma çok kültürlü ortamlarda çalışan turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeyleri ile mesleğe bakış açıları arasındaki ilişkiyi inceleme ve literatürde bu alandaki boşluğu doldurarak literatüre katkıda bulunmayı hedeflemektedir.

YÖNTEM

Araştırmanın temel amacı turist rehberlerinin kültürel zekâ seviyelerinin rehberlik mesleğine bakış açılarını etkileme düzeyini belirlemektir. Ayrıca katılımcıların tanımlayıcı verilerine bağlı olarak kültürel zekâ seviyelerinde ve mesleğe bakış açılarında anlamlı bir farklılık bulunup bulunmadığının belirlenmesi de araştırmanın yan amaçlarını oluşturmaktadır. Bu amaçla nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniğine başvurulmuştur. Araştırmada katılımcıların kültürel zekâ seviyelerinin ölçülmesi amacıyla Ang vd. (2007) tarafından geliştirilen ve İlhan ve Çetin (2014) tarafından Türkçeye uyarlanan kültürel zekâ ölçeği kullanılmıştır. Katılımcıların turist rehberliği mesleğine bakış açılarının ölçülmesi amacıyla ise Çatı ve Bilgin (2013) tarafından kullanılan ölçeğin araştırmaya uyarlanması yoluna gidilmiştir. 20 ifadeden oluşan kültürel zekâ ölçeğine 5 ifadelik mesleğe bakış açısı ölçeği ve 6 adet tanımlayıcı veri sorusunun eklenmesiyle 31 soruluk anket formu meydana getirilmiştir.

Araştırma evreni olarak Türkiye'deki profesyonel turist rehberleri seçilmiştir. Araştırma evreni, araştırmanın yapıldığı tarihte Turist Rehberleri Birliği (TUREB) veri tabanında kayıtlı 10791 turist rehberinden oluşmaktadır (TUREB, 2019). Turist rehberlerinin farklı bölgelerde ve sürekli hareketli halde olmaları nedeniyle yüz yüze anket yöntemi kullanmak mümkün olmamış, anket çevrim içi olarak oluşturulmuş ve turist rehberlerine internet üzerinden ulaştırılmıştır. Araştırma sürecinde turist rehberlerine ulaşabilmek için başta İRO, MURO ve ARO olmak üzere farklı turist rehberliği meslek örgütlerinin çevrimiçi anketi veri tabanlarında bulunan rehberlere e-posta yoluyla iletmeleri yoluyla yardımları alınmıştır. Buna ek olarak anket formunun, üyelerinin tamamının turist rehberlerinden oluştuğu bilinen sosyal medya grupları üzerinden katılımcılara ulaştırılması da sağlanmıştır. Bu bağlamda, internet üzerinden uygulanan ankette olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda(gelişigüzel) örnekleme tekniğini tercih edilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2017:131; Neuman, 2017:320). Bu teknikle 188 katılımcıya ulaşılmıştır. Bu rakam araştırma amaçlarına uygun analizleri gerçekleştirebilmek için yeterli görülmüştür.

BULGULAR**Tablo 2.** Tanımlayıcı Veriler (n/188)

Cinsiyet Dağılımı	f	%	Belge Alma Şekli	f	%
Kadın	70	37,20	Bakanlık kursu	115	61,20
Erkek	118	62,80	Önlisans	39	20,70
			Lisans	34	18,10
Yaş Dağılımı	f	%	Deneyim	f	%
25'den az	4	2,10	3 yıl ve daha az	18	9,60
26-35 arası	47	25,00	4-6 yıl	16	8,50
36-45 arası	48	25,50	7-10 yıl	29	15,40
46-55 arası	56	29,80	11-15 yıl	22	11,70
56 ve üzeri	33	17,60	16 yıl ve üzeri	103	54,80

Araştırmada ilk olarak tanımlayıcı veriler incelenmiştir. Tablo 2’de de görüldüğü gibi araştırmaya katılanların %37,20’sini (n=70) kadınlar oluştururken %62,80’ini (n=118) erkekler oluşturmaktadır. Katılımcıların önemli bir çoğunluğu (%61,20) bakanlık kursuyla turist rehberliği belgesi almışlardır. Önlisans ve lisans programlarından mezun olarak rehber olmaya hak kazananların oranı ise birbirine yakın (%20,70 ve %18,10) olarak gerçekleşmiştir. Katılımcıların yaş dağılımı incelendiğinde sadece 4 katılımcının 25 yaşın altında olduğu görülmektedir. 46-55 yaş arası grup %29,80 ile (n=56) en kalabalık grubu oluştururken 56 yaş ve üzerindeki grup 33 katılımcıyla %17,60’lık bir orana sahip olmuştur. Araştırmaya katılanların %54,80’i (n=103) 16 yıl ve üzerinde mesleki deneyime sahip olduklarını belirtmişlerdir. 3 yıl ve daha az deneyime sahip olan grup ise %9,60’lık (n=18) bir orana sahiptir. Diğer deneyim süreleri de incelendiğinde katılımcıların önemli bir çoğunluğunun 7 yılın üzerinde mesleki deneyime sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 3. Rehberlik Yapılan Diller ve Milletler (n/188)

Rehberlik Yapılan Diller	f	%	Çalışılan Milliyetler	f	%
İngilizce	127	67,55	Amerikan	42	22,34
Almanca	31	14,48	Türk	30	15,95
Fransızca	26	13,82	Fransız	20	10,63
İspanyolca	13	6,91	Alman	19	10,10
İtalyanca	9	4,78	İngiliz	19	10,10
Japonca	9	4,78	Avustralyalı	14	7,44

Rusça	8	4,25	Çinli	11	5,85
Çince	6	3,19	İspanyol	11	5,85
Endonezce	6	3,19	Rus	8	4,25
Portekizce	6	3,19	Japon	7	3,72
Hollandaca	6	3,19	Hollandalı	6	3,19
Diğer	13	6,91	Diğer	44	23,40

Katılımcılara hangi dillerde rehberlik hizmeti verdikleri sorusu yöneltmiş ve bu soruya birden fazla seçenekle cevap verme imkânı tanınmıştır. Tablo 3’te de görüldüğü gibi katılımcıların %67,55 (n=127) gibi önemli bir çoğunluğu İngilizce dilinde rehberlik yaptıklarını belirtmişlerdir. En çok tercih edilen diğer diller ise sırasıyla Almanca (n=31), Fransızca (n=26) ve İspanyolca (n=13) olmuştur. “Diğer” başlığı altında ise; Arapça, İsveççe, Norveççe (2’şer adet) ve Rumence, Sırpça, Lehçe, Farsça, Çekçe, Yunanca, Bulgarca (1’er adet) dilleri belirtilmiştir. En çok çalışılan milliyetler sorusunda da katılımcılara birden fazla tercihte bulunma şansı tanınmıştır. Bu soru için en çok Amerikalı (n=42) seçeneğinin işaretlendiği, Türk (n=30), Fransız (n=20), Alman (n=19) ve İngiliz (n=19) seçeneklerinin de bu milliyeti takip ettiği görülmektedir. Bu soru için “diğer” başlığı altında; İtalyan (n=5), Hindistanlı, Endonezyalı, Kanadalı (4’er adet), Portekizli, Polonyalı, Koreli, Tayvanlı, Arap, Arjantinli, Ukraynalı (3’er adet), Belçikalı, İsviçreli ve İsveçliler (2’şer adet) sıralanmıştır.

Tablo 4. Kültürel Zekâ Ölçeği Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	I	II	III	VI	A.O.	S.S.
BİLİŞ					4,14	,55
Diğer kültürlerin evlilik yapılarını bilirim.	,79				4,21	,76
Diğer kültürlerin sanat ve zanaatlarını bilirim.	,74				3,98	,77
Diğer kültürlerin sözel olmayan davranışları (jest ve mimik) ifade etme şekillerini bilirim.	,68				4,21	,73
Diğer kültürlerin yasal ve ekonomik sistemlerini bilirim.	,65				3,81	,86
Diğer kültürlerin dini inançlarını ve kültürel değerlerini bilirim.	,64				4,48	,64
Diğer dillerin kurallarını (örneğin; kelime bilgisi, dil bilgisi) bilirim.	,61				4,15	,82
DAVRANIŞ					4,09	,63
Sözel olmayan davranışlarımı kültürlerarası etkileşimin gereklerine göre değiştirebilirim.		,80			4,06	,80
Farklı kültürlerarası durumlara uyum sağlamak için duruma göre duraksar ya da sessiz kalırım.		,70			3,87	,99

Yüz ifadelerimi kültürlerarası etkileşimin gereklerine göre değiştirebilirim.	,70	3,98	,90	
Konuşma davranışlarımı (örneğin; ses tonu, aksan vb.) kültürlerarası iletişimin gereklerine göre ayarlarım.	,65	4,26	,78	
Konuşma hızımı kültürlerarası etkileşimin gereklerine göre değiştirebilirim.	,63	4,28	,77	
MOTİVASYON		4,45	,53	
Bana yabancı bir kültürün halkı ile karşılaştığımda onlarla kaynaşabilme konusunda kendime güvenirim.	,79	4,60	,66	
Yeni bir kültüre uyum sağlama sürecinde yaşayacağım stres ile başa çıkabilme konusunda kendime güvenirim.	,77	4,46	,76	
Yabancı olduğu bir kültürde yaşamaktan hoşlanırım.	,76	4,05	,98	
Farklı kültürden insanlarla etkileşim kurmaktan zevk alırım.	,76	4,71	,54	
Farklı bir kültürdeki alışveriş koşullarına alışabilme konusunda kendime güvenirim.	,38	4,42	,63	
ÜST BİLİŞ		4,58	,47	
Farklı kültürel geçmişe sahip insanlarla etkileşim kurarken kullandığım kültürel bilgilerin farkındayım.	,78	4,60	,57	
Kültürlerarası etkileşimlerde kullandığım kültürel bilgimin farkındayım.	,76	4,62	,56	
Bana yabancı bir kültürden gelen insanlarla etkileşim kurarken kültürel bilgimi ayarlarım.	,73	4,62	,55	
Farklı kültürlere sahip insanlarla etkileşim halindeyken, kültürel bilgilerimin doğruluğunu kontrol ederim.	,63	4,48	,68	
Öz Değer (%)	30,80	10,89	9,35	7,64
Açıklanan Varyans (%)	16,59	14,26	14,02	13,81
C. Alpha	,81	,79	,78	,79

KMO: ,83; Barlett's Test of Sphericity: ,00; Kümülatif Açıklanan Varyans: % 58,69, C.Alpha: ,87

Tanımlayıcı veriler incelendikten sonra 20 ifadeden oluşan kültürel zekâ ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizine tabii tutulmuştur. Açıklayıcı faktör analizi sonucu söz konusu 20 ifadenin Ang vd, 2007 ve Orhan & Çetin'in (2014) çalışmalarına paralel olarak dört boyut altında toplandığı görülmüştür. İfadelerden sadece biri (Farklı bir kültürdeki alışveriş koşullarına alışabilme konusunda kendime güvenirim) ait olduğu faktörü %38 oranında açıklamış, diğer ifadelerde ise her ifadenin ait olduğu faktörü %60'ın üzerinde açıkladığı tespit edilmiştir. Söz konusu ifadenin de literatürle örtüşen faktör altında yer alması nedeniyle analizden çıkartılmasına gerek duyulmamıştır. Analizin KMO (,83) ve Barlett's Test of Sphericity (,00) değerleri de verilerin faktör analizine uygunluğunu göstermektedir. Faktörlerin varyansı açıklama oranı ise %58,69 olarak gerçekleşmiştir.

Ölçeğin tamamının güvenilirlik değeri %87 olarak gerçekleşmiştir. Her bir boyut ayrı ayrı güvenilirlik analizine tabii tutulduğunda ise C.Alpha'nın en düşük %78 olarak gerçekleştiği görülmüştür. Bu değerler ışığında ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu ifade etmek mümkündür. Her bir ifadenin aritmetik ortalaması ve standart sapması alınmıştır. Faktör analizinden sonra ise faktörleri oluşturan ifadeler sıralı hale getirilmiş ve faktörlerin aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları hesaplanmıştır. Bu değerleri de Tablo 4'te izlemek mümkündür.

Kültürel zekâ ölçeği analiz edildikten sonra turist rehberlerinin mesleğe bakış açılarını ölçmek için uyarlanan ölçek faktör analizine tabii tutulmuştur. 5 ifadeden oluşan ölçek faktör analizine tabii tutulduğunda “Tekrar tercih etme hakkım olsa meslek olarak yine turizm rehberliği yapmak isterdim” ve “Turizm rehberliği mesleğini yakınlarıma tavsiye ederim” ifadelerinin herhangi bir faktörü %50'nin üzerinde açıklamadıkları tespit edilmiş, bu nedenle söz konusu ifadeler analizden çıkarılmıştır. Geriye kalan 3 ifadenin tek bir faktör oluşturduğu tespit edilmiştir. Analiz sonuçlarını Tablo 5'te görmek mümkündür. Analiz sonuçlarında da görüldüğü gibi KMO (,81) ve Barlett's Testi (,00) sonuçları verilerin faktör analizine uygunluğunu göstermektedir. Ölçeğin varyansı açıklama oranı %66,90 olarak; C.Alpha değeri ise %74 olarak gerçekleşmiştir. Bu değerlerden hareketle ölçeğin güvenilir olduğunu ifade etmek mümkündür. Tablo 5'te ayrıca faktörü oluşturan ifadelerin ayrı ayrı ve faktörün sıralı hale getirildikten sonraki aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir.

Tablo 5. Mesleğe Bakış Açısı Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	F. Yüklü	A.O.	S.S.
MESLEĞE BAKIŞ AÇISI		4,29	,69
Turizm rehberliğinin sevilen bir meslek olduğunu düşünüyorum.	,83	4,20	,92
Turizm rehberliğinin zevkli bir meslek olduğunu düşünüyorum.	,82	4,63	,70
Turizm rehberliğinin kişisel özelliklerimle uyumlu bir meslek olduğunu düşünüyorum.	,80	4,52	,68
Öz Değer (%)	66,90		
Açıklanan Varyans (%)	66,90		
C. Alpha	,74		

KMO: ,81; Barlett's Test of Sphericity: ,00

Faktör analizlerinden sonra katılımcıların cinsiyetleri açısından faktörler arasında anlamlı bir fark bulunup bulunmadığının tespiti amacıyla bağımsız iki örnek t-testi uygulanmıştır. Test sonuçları Tablo 6'da verilmiştir. Tablo 6'yı öncelikle bütün

katılımcılar açısından değerlendirmek gerekirse Kültürel Zekâ ölçeği boyutlarında en yüksek değerin 4,58 ile Üst Biliş boyutunda gerçekleştiği, Motivasyon boyutunun ise 4,45 ile ikinci sırada yer aldığı görülmektedir. Ancak Davranış boyutu 4,09 ile en düşük değeri almıştır. Katılımcıların mesleğe bakış açıları ise 4,29'luk bir ortalamaya sahip olmuştur. Tablo 6 cinsiyetler açısından incelendiğinde Üst Biliş ve Motivasyon faktörlerinde anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir ($p<,05$). Söz konusu iki faktörde aritmetik ortalamalar incelendiğinde Üst Biliş faktöründe 4,68'e karşılık 4,58 ile; motivasyon faktöründe ise 4,61'e karşılık 4,45 ile kadınların erkeklerden dahi yüksek ortalamaya sahip oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 6. Faktörlerin Cinsiyetler Açısından Karşılaştırılması

	Toplam (n/188)		Kadın (n/70)		Erkek (n/118)		p
	A.O	S.S	A.O	S.S	A.O	S.S	
BİLİŞ	4,14	,55	4,20	,49	4,11	,58	,23
ÜST BİLİŞ	4,58	,47	4,68	,43	4,52	,48	,02
MOTİVASYON	4,45	,53	4,61	,38	4,35	,59	,00
DAVRANIŞ	4,09	,63	4,18	,67	4,04	,60	,15
BAKIŞ	4,29	,69	4,18	,78	4,35	,63	,10

Faktörlerin yaş gruplarına göre karşılaştırılabilmeleri için varyans analizine başvurulmuştur. Analiz sonucu Biliş faktöründe gruplar arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p<,05$). Farkın hangi gruplar arasında gerçekleştiğini tespit etmek amacıyla Scheffe Testi gerçekleştirilmiş, 25 yaş altı grubun diğer gruplardan farklılaştığı görülmüştür. Ancak 25 yaş altı grup sadece 4 kişiden oluştuğu ve bu gruba ait kişi sayısının azlığı nedeniyle diğer gruplarla karşılaştırılmasının istatistiksel olarak doğru olmaması nedeniyle gerçekleşen bu anlamlı farklılığın değerlendirilmeye alınmaması gerektiği düşünülmektedir.

Tablo 7. Faktörlerin Yaş Grupları Açısından Karşılaştırılması

	n	%	BİLİŞ		ÜST BİLİŞ		MOTİVASYON		DAVRANIŞ		BAKIŞ	
			A.O	S.S	A.O	S.S	A.O	S.S	A.O	S.S	A.O	S.S
25'den az	4	2,1	3,79	,76	4,50	,28	4,90	,20	4,55	,10	4,33	,27
26-35 arası	47	25,0	4,05	,54	4,56	,49	4,51	,45	4,00	,59	4,22	,71
36-45 arası	48	25,5	4,03	,50	4,47	,54	4,39	,58	4,01	,73	4,41	,63
46-55 arası	56	29,8	4,28	,53	4,68	,38	4,52	,43	4,18	,61	4,14	,81
56 ve üzeri	33	17,6	4,25	,60	4,60	,45	4,27	,70	4,13	,57	4,45	,51
p				,04		,23		,06		,26		,19

Katılımcıların mesleği deneyimlerine bağlı olarak kültürel zekâ seviyelerinde anlamlı bir farklılık bulunup bulunmadığının tespiti amacıyla varyans analizine başvurulmuştur. Analiz sonuçlarının incelendiğinde biliş ve davranış faktörlerinde gruplara arasında anlamlı farklılıkların olduğunu tespit edilmiştir. Farklılıkların hangi gruplar arasında gerçekleştiğinin tespit edilmesi amacıyla ise Scheffe analizi uygulanmıştır. Biliş faktörü için anlamlı farklılığın 11-15 yıl arası deneyime sahip olan grup ile 16 yıl ve üzeri deneyime sahip olan grup arasında gerçekleştiği tespit edilmiştir. Davranış faktöründe ise anlamlı farklılığın “3 yıl ve daha az” deneyime sahip olanlar ve “16 yıl ve üzeri” deneyime sahip olanlarla diğer gruplar arasında olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 8. Faktörlerin Deneyim Süresi Açısından Karşılaştırılması

	n	BİLİŞ		ÜST BİLİŞ		MOTİVASYON		DAVRANIŞ		BAKIŞ	
		A.O	S.S	A.O	S.S	A.O	S.S	A.O	S.S	A.O	S.S
3 yıl ve daha az	18	3,94	,63	4,50	,60	4,72	,40	4,22	,60	4,20	,74
4-6 yıl	16	4,03	,54	4,35	,65	4,31	,61	3,95	,58	4,35	,47
7-10 yıl	29	4,05	,48	4,59	,48	4,46	,55	3,93	,63	4,27	,66
11-15 yıl	22	3,90	,44	4,51	,39	4,51	,52	3,80	,69	4,27	,78
16 yıl ve üzeri	103	4,27	,55	4,64	,41	4,40	,53	4,20	,61	4,31	,71
<i>p</i>			,00		,15		,15		,02		,97

Katılımcıların turist rehberliği belgesine sahip olma şekline göre faktörlerde anlamlı bir farklılık olup olmadığının tespiti amacıyla gerçekleştirilen varyans analizinde diğer faktörlerde herhangi bir anlamlı farklılık söz konusu değilken sadece biliş faktöründe anlamlı bir farklılık tespit edilebilmiştir. Gerçekleştirilen Scheffe Testi sonucunda söz konusu farklılığın bakanlık kursuyla belge alanlar ile önlisans mezunu olarak rehberlik belgesine sahip olanlar arasında gerçekleştiği tespit edilmiştir. Aritmetik ortalamalar incelendiğinde önlisans mezunlarının biliş faktörü açısından kültürel zekâ seviyelerinin (3,89) bakanlık kursu ile belge alanlara göre (4,24) daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 9. Faktörlerin Belge Alış Şekli Açısından Karşılaştırılması

	Bakanlık Kursu (n/115)		Ön Lisans (n/39)		Lisans (n/34)		p
	A.O	S.S	A.O	S.S	A.O	S.S	
BİLİŞ	4,24	,55	3,89	,59	4,10	,42	,00
ÜST BİLİŞ	4,61	,46	4,52	,44	4,55	,51	,53

MOTİVASYON	4,45	,55	4,41	,45	4,47	,58	,88
DAVRANIŞ	4,17	,63	3,92	,57	4,04	,66	,09
BAKIŞ	4,27	,71	4,28	,76	4,38	,52	,71

Araştırmada turist rehberlerinin mesleğe bakış açıları ile kültürel zekâ seviyeleri arasında bir ilişki olup olmadığının tespit edilmesi amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucu Tablo 10’da verilmiştir. Tablo 10 kültürel zekâ faktörleri açısından incelendiğinde en yüksek korelasyona davranış ve üst biliş faktörlerinin sahip olduğu görülmektedir (%46). Biliş ve üst biliş faktörleri arasında da pozitif yönlü %45’lik bir korelasyon tespit edilmiştir. Mesleğe bakış açısı ile kültürel zekâ faktörleri arasındaki korelasyonlar incelendiğinde ise mesleğe bakış açısının düşük düzeyde olmakla birlikte tüm faktörlerle pozitif yönlü anlamlı bir korelasyona sahip olduğu görülmektedir. Mesleğe bakış açısıyla en yüksek korelasyona sahip olan faktör biliş (%19) olarak gerçekleşirken üst biliş faktörü (%18) ikinci sırada yer almıştır.

Tablo 10. Korelasyon Analizi Sonuçları

	BİLİŞ	ÜST BİLİŞ	MOTİVASYON	DAVRANIŞ	
ÜSTBİLİŞ	<i>Korelasyon</i>	,45			
	<i>p</i>	,00			
MOTİVASYON	<i>Korelasyon</i>	,29	,35		
	<i>p</i>	,00	,00		
DAVRANIŞ	<i>Korelasyon</i>	,39	,46	,33	
	<i>p</i>	,00	,00	,00	
BAKIŞ	<i>Korelasyon</i>	,19	,18	,15	,14
	<i>p</i>	,00	,01	,03	,04

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma sonucunda elde edilen bulgularda kültürel zekânın motivasyon ve üst biliş boyutlarının kadınlarda erkek katılımcılara kıyasla anlamlı derecede yüksek çıktığı tespit edilmiştir. Buna göre kadın rehberlerin, erkek rehberlere oranla, farklı kültürlere dair bilgi ve becerilerini geliştirmeye daha yatkın olduklarını ve farklı kültürlere ait bilgi edinme ve farklı kültürlere uyum sağlama konusunda daha istekli olduklarını ifade etmek mümkündür.

Rehberlerin deneyim süreleri açısından kültürel zekâları incelendiğinde 3 yıldan daha az deneyimli rehberlerin ve 11-15 yıl arası deneyime sahip olanların biliş boyutunun örneklemin geri kalanına oranla anlamlı derecede düşük olduğu görülmüştür. Bu durum 3 yıldan az deneyime sahip olan rehberlerde deneyim eksikliğine bağlı olarak çok kültürlü ortamlara daha az maruz kalınmasıyla açıklanabilir. Ancak 11-15 yıl arası deneyime sahip grubun biliş düzeyinin düşük çıkmasının sebebi ileride konu üzerinde yapılacak araştırmalarla aydınlatılabilir.

Deneyim süresine göre kültürel zekâ düzeyinde göze çarpan bir başka sonuç ise davranış boyutunda kendini göstermektedir. 3 yıl ve daha az mesleki deneyime sahip rehberler ve 16 yıl ve üzeri deneyime sahip olan rehberlerin davranış boyutu geri kalanlara kıyasla anlamlı derecede yüksek çıkmıştır. Buna göre, 4-15 yıl deneyime sahip olan gruptaki rehberlerin biliş, üst biliş ve motivasyon boyutlarında yüksek çıkan değerlerin davranışa yansımadağı görülmektedir. Bu durum mesleğe yeni başlayan rehberlerin mesleğin icrası konusunda daha istekli ve idealist oldukları, 16 yıl ve üzeri deneyime sahip rehberlerin ise maddi ve mesleki kaygıları aşmış olabilecekleri ve bu nedenle mesleki tatmin düzeylerinin yüksek olabileceği gibi nedenlerle kültürel bilgi ve motivasyonlarını davranışa dönüştürmeye istekli oldukları şeklinde yorumlanmıştır. Benzer şekilde 4-15 yıl deneyim aralığındaki rehberlerin mesleki, maddi ve geleceğe dönük kaygılarının yüksek olma ihtimaline bağlı olarak kültürel bilgi ve motivasyonlarını davranışa dönüştürme konusunda daha az istekli olabilecekleri şeklinde yorumlanmıştır.

Rehberlerin belge alışı şekli ile kültürel zekâ düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde özellikle bakanlık kursu ve önlisans yoluyla belge alan rehberler arasında anlamlı düzeyde farklılıklara rastlanmıştır. Bakanlık kursu yoluyla belge alan rehberlerin bir üniversite eğitiminin ardından bakanlık kursuna başvurdukları düşünüldüğünde bu tercihin rehber olma yönünde bilinçli bir tercihten kaynaklandığı ve bu nedenle bu grubun biliş boyutunun anlamlı düzeyde yüksek çıktığı düşünülmektedir. Öte yandan diğer boyutlar arasında anlamlı bir fark bulunmasa dahi rehberlik belgesini bakanlık kursu ile alan rehberlerin genel olarak lisans ve önlisans eğitimi yoluyla alanlardan yüksek düzeylerde bulunduğu, lisans eğitimiyle belge alan rehberlerin bakanlık kursu ile alanlara yakın oranlarda yüksek seviyelerde çıktıkları ve önlisans eğitimi yoluyla belge alan rehberlerin ise diğer gruplardan daha düşük düzeylerde kaldıkları görülmüştür. Bu durumun ülkemizde önlisans eğitime yönelik olumsuz bakış açısından ve bu okullarda

öğrenim gören öğrencilerin diğerlerine kıyasla öğrenim gördükleri alana karşı daha isteksiz olabileceğinden kaynaklandığı yönünde yorumlanmıştır.

Araştırma sonucunda turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeylerinin, mesleğe bakış açıları üzerinde pozitif yönlü bir korelasyona sahip olduğu görülmüştür. Test sonuçları her ne kadar anlamlı düzeyde bir korelasyona işaret etse de korelasyon yüzdeleri bize kültürel zekâ ve mesleğe bakış açısı arasında ciddi bir korelasyon bulunmadığını göstermektedir. Bu nedenle turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeylerinin hangi farklı beceriler üzerinde etkili olduğunun tespit edilmesi ileride yapılacak olan çalışmalar ile mümkün olacaktır.

Literatürde turizm ve kültürel zekâ üzerine yapılan çalışmaların sayısının az olduğu ve turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeyi üzerine yapılanların ise çok daha az olduğu görülmüştür. Sürekli değişen ve yenilenen çok kültürlü ortamlarda çalışan turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeyleri üzerinde yapılmış olması, bu çalışmanın güçlü yönünü oluşturmaktadır.

Araştırma örnekleminin 188 katılımcı olması bu çalışmada yapılacak olan analizler için yeterli görülmekle beraber, çalışmanın sınırlılıklarından birini oluşturmaktadır. 2019 yılı itibariyle Türkiye’de 7764’ü eylemli olmak üzere toplamda 10791 profesyonel turist rehberi bulunmaktadır (TUREB, 2019). Daha geniş katılımlı bir araştırma ile daha büyük bir örneklemden elde edilecek veriler, bulguların evrene genellenmesini daha sağlıklı hale getirecektir.

Sonuç olarak kültürel zekâ ve turist rehberleri konusunda literatürde geniş bir boşluk bulunmaktadır. Gelecekteki çalışmalarda turist rehberlerinin kültürel zekâları ve liderlik, grup yönetimi, iletişim becerileri vb. konular hakkında yapılacak olan çalışmaların turizm rehberliği alanındaki literatüre önemli katkılarda bulunacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Akın, M. (2004). İşletmelerde Duygusal Zekânın Üst Kademe Yöneticiler ile Astarları Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Aksoy, Z. (2015). Kültürel Zekâ -CQ- Kültürlerarası İletişim ve Yönetimde Çağdaş Bir Yaklaşım. İstanbul: Beta Yayıncılık. ISBN: 9786053332732.

Ang, S., Van Dyne, L., Koh, C., Ng, K.Y., Templar, K.J., Tay, C., & Chandrasekar, N.A. (2007). Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance. *Management and Organization Review*, 3(03), 335–71

Ang, S. and Dyne L. V. (2008), Conceptualization of Cultural Intelligence Definition, Distinctiveness, and Nomological Network. İçinde: Ang and Dyne (Ed.). *Handbook of Cultural Intelligence; Theory Measurement and Applications*. New York: M. E. Sharpe.

Ang, S., Dyne, L. V., & Koh, C. (2006). Personality Correlates of the Four-Factor Model of Cultural Intelligence. *Group & Organization Management*, 31(1), 100–123.

Armstrong, T. *Multiple Intelligences in The Classroom*. Virginia: Association for Supervision and Curriculum Development.

Ang, S., & Dyne, L. (2008). Conceptualization of Cultural Intelligence Definition, Distinctiveness, and Nomological Network. S. Ang, & L. Dyne içinde, *Handbook of Cultural Intelligence, Theory, Management, and Applications* (s. 3-15). New York: M.E.Sharpe.

Ballı, E. (2017). Turizm Öğrencilerinin Kültürel Zekâ Düzeylerinin İncelenmesi: Çukurova Üniversitesi Örneği. I. Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Konferansı. 18 - 21 Mayıs 2017, Berlin, Almanya. Ss. 144-152.

Çatı, K., & Bilgin, Y. (2013). Turizm lisans öğrencilerinin turizm sektöründe çalışma eğilimleri. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 14(1), 23-46.

Demir, G. (2015). Kültürel Zekâ ve Tükenmişlik İlişkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.

Dyne, L. V., Ang, S., Nielsen, T.M. (2007). Cultural intelligence. In S. Clegg & J. Bailey, (Eds.), International encyclopedia of organization studies, 1: 345-350. Thousand Oaks, CA: Sage.

Earley, P.C., & Ang, S. (2003). Cultural intelligence: Individual interactions across cultures. Palo Alto, CA: Stanford University Press.

Ersoy, A. (2014). The Role of Cultural Intelligence in Cross-Cultural Leadership Effectiveness: A Qualitative Study in the Hospitality Industry. Journal of Yasar University, 2014 9(35) 6099-6260

Ersoy, A. ve Ehtiyar, R. (2015). Kültürel Farklılıkların Yönetiminde Kültürel Zekânın Rolü: Türk ve Yabancı Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma. Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 26(1), 42-60.

Gardner, H. (1983). Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences. New York: Basic Books (2011)

Gardner, H. (1993). Multiple Intelligence: The Theory in Practice. New York: Basic Books

Gardner, H. (1999). Intelligence Reframed: Multiple Intelligences for the 21st Century. New York: Basic Books.

Gürbüz, S. ve Şahin, F., (2017). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayınevi.

İlgar, M. Z., İlgar, S. C., (2018). Sternberg'in Başarılı (Üçlü) Zekâ Kuramı. Turkish Studies Social Sciences. Vol. 13/18, Summer 2018, p. 781-800

İlhan, M., Çetin, B. (2014). Kültürel Zekâ Ölçeği'nin Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 29 (2), 94-114.

Jafari, J. (2000). Encyclopedia of Tourism. London: Routledge.

Neuman, W. L., (2017).Toplumsal Araştırma Yöntemleri, Nitel ve Nicel Yaklaşımlar. Ankara: Yayınodası Yayıncılık.

Schmidt, F. L., & Hunter, J. E. (2000). Select on Intelligence. İçinde: E. A. Locke (Ed.) The Blackwell Handbook of Principles of Organizational Behaviour (s. 3-14). Oxford: Blackwell. doi:10.1111/b.9780631215066.2003.x

Sternberg, R.J. (1984). Toward A Triarchic Theory of Human Intelligence. The Behavioral and Brain Sciences (1984) 7, 269-315.

Sternberg, R.J. (2011). Theory of Successful Intelligence. İçinde: Sternberg, R.J., Kaufman S.B. (Ed.) Cambridge Handbook of Intelligence. Cambridge University Press, New York, NY.

Sternberg R.J. (2015) Multiple Intelligences in the New Age of Thinking. İçinde: Goldstein S., Princiotta D., Naglieri J. (Ed.) Handbook of Intelligence. Springer, New York, NY

Sternberg, R. J. and Gardner, M. K. (1983). Unities in Inductive Reasoning. Journal of Experimental Psychology: General, 112, 80–116

Şahin, İ. ve Güzel, Ö. (2017). Turist Rehberliğinde Duygusal Zekâ. İçinde: Güzel, Ö., Altıntaş, V. ve Şahin, İ. (Der.), Turist Rehberliği Araştırmaları: Öngörüler ve Uygulamalar, Ankara: Detay Yayıncılık, ss. 161-196

Şahin, S. ve Özdemir, Ö. (2018), Somut Olmayan Kültürel Mirasın Tanıtılmasında Turist Rehberlerinin Önemi, Hacıoğlu, N., Avcıkurt, C., Kılıç, A., Ulusoy Yıldırım, H. içinde, Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar (s. 278-294), Ankara: Detay Yayıncılık

Thorndike, E. (1920). Intelligence and Its Uses. Harper's Monthly Magazine(140), 227-235.

Toker, A. (2011). Kültür Turizminin Sürdürülebilirliğinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Turist Rehberleri Birliği (TUREB), (2019). Rehber İstatistikleri, <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> . Erişim tarihi, 25 Nisan 2019.

Türker, A., Köksal, G., (2018) Somut Olmayan Kültürel Miras Unsurlarının Turistlere Aktarılmasının Turist Rehberleri Açısından Değerlendirilmesi, Hacıoğlu, N., Avcıkurt, C., Kılıç, A., Ulusoy Yıldırım, H. içinde, Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar (s. 264-277), Ankara: Detay Yayıncılık

Türker, A., Türker G.Ö. (2016). Turizm Rehberliği Bölümü Öğrencilerinin Kültürel Zekâ Seviyelerinin Sektörde Kalma Eğilimleri Üzerindeki Etkisi. 3.Uluslararası Avrasya Eğitim Araştırmaları Kongresi, 31 Mayıs – 3 Haziran 2016, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Muğla. ss. 100-108.

Yıldırım Ulusoy, H., Köroğlu, Ö., (2019). Turist Rehberlerinin Kültürel Zekâ Düzeyi ve Özyeterlilik İnançlarının Hizmet Sunumuna Etkisi, Gaziantep University Journal of Social Sciences, 18 (1), 328-347

Yılmaz, G. Ö., & Kaya, G. D. (2015). Turizm Sektöründe Kültürel Zekânın Önemi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma, Turizm Akademik Dergisi, 2 (2).