

Turist Rehberlerinin İletişim Yeterlilikleri: Kültürlerarası Bir Karşılaştırma

Tourist Guides' Communication Efficiencies: A Cross-Cultural Comparision

Arş. Gör. Dr. Seda ŞAHİN
Balıkesir Üniversitesi
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
E-posta: ssen@balikesir.edu.tr

Özet

Çalışmanın amacı; turistlerin, rehberin iletişim yeterliliklerine verdikleri öneme ve rehberin iletişim performansına yönelik görüşlerinin farklı kültürlere sahip turistler açısından nasıl algılandığını ve kültürlere göre ne şekilde farklılaştığının incelenmesidir. Çalışmada kültürlerarası iletişim, turist rehberliği ve kültürlerarası araştırmalar ile ilgili yazın taraması yapılmıştır. Daha sonra Antalya'ya paket turlarla gelen Alman, İngiliz ve Rus turistlerin rehberin iletişim yeterliliklerine verdikleri öneme ve rehberin iletişim performansına ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik olarak hazırlanan anket aracılığıyla veriler toplanmıştır. Araştırma sonucunda kültürün, turistlerin iletişim ve turist rehberinin iletişim performansına yönelik görüşlerini etkileyen önemli bir değişken olduğu belirlenmiştir. Bu noktada ortaya çıkan önemli bir başka sonuç ise; İngiliz turistlerin Alman ve Rus turistlere göre turist rehberinin iletişim yeterliliklerine daha fazla önem verdiği ve rehberin performansını daha yeterli gördüğüdür.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberi, Kültürlerarası İletişim, Turizm.

Abstract

The aim of this study was to determine the differences of the tourists' perceptions about the importance of tourist guides' communication competence and performance. After a review of literature related to intercultural communication, tourist guiding and cross-cultural research, data were collected through a questionnaire to determine the perceptions of German, British and Russian tourists, which visited Antalya with package tours, about the importance of tourist guides' communication competence and performance. As a result of this study it is found that culture is an important variable that affect the perceptions of tourists about communication and the communication performance of tourist guide. Another important result of this study is that British tourists give more importance to communication and found tourist guides communication performance more sufficient than German and Russian.

Key Words: Tourist Guide, Intercultural Communication, Tourism.