



GAZİANTEP UNIVERSITY JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

Journal homepage: <http://dergipark.org.tr/tr/pub/jss>



Araştırma Makalesi • Research Article

Turist Rehberlerinin Kültürel Zekâ Düzeyleri ile Yorumlama Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Investigation of the Relationship between Cultural Intelligence Levels and Interpretation Performance of Tourist Guides

Sonay KAYGALAK ÇELEBİ^a Selcen Seda TÜRKSOY^{b*}

^a Dr. Öğr. Üyesi, Batman Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Batman / TÜRKİYE
ORCID: 0000-0003-3071-6184

^b Doç. Dr., Ege Üniversitesi, Çeşme Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, İzmir / TÜRKİYE
ORCID: 0000-0003-1842-0858

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:

Başvuru tarihi: 22 Mart 2023

Kabul tarihi: 20 Mayıs 2023

Anahtar Kelimeler:

Kültürel zekâ,

Turist rehberi,

Yorumlama performansı.

ÖZ

Düzenlenen seyahat organizasyonlarında ziyaret edilecek yerlerle ilgili bilgi veren, ziyaretçilere eşlik eden ve bu işi meslek edinen kişiler turist rehberi olarak tanımlanmaktadır. Kültürlerarası etkileşimde birer kültür yorumcusu olarak atfedilen turist rehberlerinin kültürlerarası ilişkilerin yoğunlaştığı günümüz yaşamında farkındalık ve kültürel duyarlılık kapasitesine sahip olması gerekmektedir. Turist rehberleri tur esnasında kendi kültürü, yerel halkın kültürü ve turist kültürü olmak üzere üç farklı kültür ile etkileşime girmektedir. Bu kültürlerle gösterdiği uyum ve kültüre göre kullandığı yorumlama teknikleri rehberin başarısını etkileyen önemli faktörler arasında yer almaktadır. Bu noktada çalışmanın amacı turist rehberlerinin sahip olduğu üst bilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal kültürel zekâ düzeyi ile yorumlama performansı arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaktır. Bu amaçla, Türkiye’de eylemli turist rehberi olarak faaliyet gösteren 308 turist rehberlerine anket uygulaması gerçekleştirilmiş, toplanan veriler, SPSS programı ve Lisrel yazılımıyla analiz edilmiştir. Elde edilen verilere ilk olarak tanımlayıcı istatistikler uygulanmıştır. Ölçeklerin yapı geçerliliğini belirlemede doğrulayıcı faktör analizi, değişkenler arası ilişkiyi test etmek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Araştırma hipotezleri ise regresyon analiziyle test edilmiştir. Çalışmada elde edilen bulgulara göre turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeyleri (bilgi, motivasyon ve davranış) ile yorumlama performansı arasında olumlu ilişki tespit edilmiştir. Bu araştırma turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeyleri ve yorumlama performansına ilişkin teorik ve pratik katkılar sunmaktadır.

ARTICLE INFO

Article History:

Received: March 22, 2023

Accepted: May 20, 2022

Keywords:

Cultural intelligence,

Tourist guide,

Interpretation performance.

ABSTRACT

In organized travels, people who inform and accompany visitors in the destinations visited as a profession are defined tourist guides. Tourist guides-attributed as cultural interpreters in intercultural interaction-should have the capacity of cultural awareness and sensitivity in today's life where intercultural relations are intensified. Tourist guides interact with three different cultures during the tour: their own culture, the culture of the local people and the tourist culture. The ability to adapt to other cultures in today's world and the culturally appropriate interpretation techniques used by tour guides are significant variables influencing their success as cultural interpreters in intercultural engagement. Therefore, this study aims to reveal the relationship between tourist guides' metacognitive, cognitive, motivational, and behavioral aspects of cultural intelligence and interpretation performance. For this purpose, a survey was conducted with the 308 tourist guides operating as active tourist guides in Turkey. Datas were carried out in the SPSS and Lisrel package program. The obtained data were first subjected to descriptive statistics. Confirmatory factor analysis was performed to test the construct validity of the scales in our country, correlation analysis was used to test the relationship between variables. Research hypotheses were tested with regression analysis. The findings demonstrate a positive relationship between the cultural intelligence dimensions (metacognitive, motivational and behavioral) of the tourist guides and the interpretation performance. This study contributes to theoretical and practical aspects regarding the cultural intelligence levels and interpretation performance of tour guides.

* Sorumlu yazar/Corresponding author.

e-posta: selcen.seda.turksoy@ege.edu.tr

EXTENDED ABSTRACT

The expansion and direction of global tourism creates environments that allow stakeholders from different cultures to interact socially, such as tourists, locals, and employees in tourism. Cultural shocks or cultural incompatibilities are also possible in these interactions (Furnham, 2019). Capturing an intercultural perspective in international tourism movements necessitates a certain level of understanding and adaptability to different cultures. This depends on how tourists, local people and tourism workers interact with each other (Zhang, Shao, & Thaichon, 2021). One of the most important practitioners of this interaction is tourist guides who mediate different cultural environments (Yu, Weiler, & Ham, 2001). It is the responsibility of tourist guides as leaders in organized travels to inform and accompany visitors in the destinations. The ability to adapt to other cultures in today's world, where intercultural relations are intensified, and the culturally appropriate interpretation techniques used by tour guides are significant variables influencing their success as cultural interpreters in intercultural engagement. Cultural differences can be transformed into a familiar cultural experience for tourists by an interpretive guide (Cohen, 1985), increasing interaction between the guide and tourists (Teng & Tsai, 2020). The tourist guide in this aspect does not only narrate during the tour, but also gives information about the culture of the local people, makes animations, tells stories, gives examples with gestures and mimics, and makes interpretations using various materials (Rabotic, 2008). Therefore; the main purpose of the research is to examine the relationship between the metacognitive, cognitive, motivational and behavioral cultural intelligence levels of tourist guides and their interpretation performance. Tourist guides are expected to be able to adapt to different cultures and resolve any inconsistencies that may arise during the tour (Yu et al., 2001), as well as to benefit from interpretation techniques when conveying information about different cultures to tourists (Tsaur & Teng, 2017). Hence, it is possible to evaluate the interpretation performance of tourist guides as a reflection of their cultural intelligence. In this situation, it is assumed that there would be a considerable relationship between the cultural intelligence of tour guides and their interpretation performance. Tourist guides have been identified as the research universe due to their definition as cultural ambassadors and mediators in literature, as well as the association of their roles with interpretive roles (Cohen, 1985; Holloway, 1981; Yu et al., 2001; Rabotic, 2010; Tsaur & Teng, 2017). At the time the study was proposed, there were 8868 active tourist guides (TURSAB, 2022). The study questionnaire, which was created in the digital environment on Google Forms, was shared with professional chambers across the country. 308 volunteer tourist guides participated in the study through convenience sampling method. At the end of the data collection process, 308 valid questionnaires were reached. The quantitative field research method was used in the study, and the questionnaire technique was used to collect data. The questionnaire consists of three different parts, cultural intelligence (Ang et al. 2007) and interpretation (Çapar, 2020) scales with demographic questions. For all scales, participants rated items using a five-point Likert-type scale ranging from 1 ("strongly disagree") to 5 ("strongly agree"). The obtained data were first checked for normality, outliers, and multicollinearity issues. Due to the problem of extreme values, eight questionnaires were excluded from the analysis, and it was determined that the data had a normal distribution (skewness: -.899 -.245 kurtosis: +1.055 +0.572). The demographic characteristics of the guides who took part in the study were created using frequency analysis. The majority of tour guides (55.8%) were undergraduates. Around half of the tourist guides have been guiding for more than eight years. The majority of the participants provided guidance in English. Cronbach's Alpha values were calculated for the scales' reliability analysis. The analysis showed that every scale was a reliable measurement tool. Confirmatory factor analysis was performed to test the construct validity of the scales in our country. The convergent validity of both scales was at an acceptable level as the combined reliability is higher than 0.6 (Fornell ve Larcker, 1981). Except for the two-dimension interpretation variable, the variables in the study had divergent validity as well. Correlation analysis was used to determine the relationships between the variables. The results showed a positive relationship between all dimensions of the cultural intelligence variable and the interpretation. Regression analysis was used for the direction of the effect between dimensions. The findings show a positive relationship between the tourist guides' cultural intelligence dimensions (metacognitive, motivational, and behavioral) and interpretation performance. This study contributes theoretically and practically regarding the cultural intelligence levels and interpretation performance of tour guides.

Giriş

Küreselleşmenin etkisiyle birlikte artış gösteren uluslararası turizm hareketleri, turist, yerel halk ve turizm çalışanları gibi farklı kültürlere ait paydaşların sosyal etkileşime girmesini sağlayan ortamlar yaratmaktadır. Bu etkileşimlerde kültürel uyumsuzluk ya da kültürel şok yaşanması olasıdır (Furnham, 2019). Uluslararası turizm hareketlerinde kültürlerarası bakış açısı yakalamak ve farklı kültürlere belirli bir düzeyde uyum sağlamak ise anlayış ve yetenek gerektirmektedir. Bu durum turistlerin, yerel halkın ve turizm çalışanlarının birbirleriyle nasıl etkileşim kurduğuna bağlıdır (Zhang, Shao ve Thaichon, 2021). Farklı kültürel ortamlara arabulucuk yapan turist rehberleri ise bu etkileşim en önemli uygulayıcılarından birisini oluşturmaktadır (Yu, Weiler ve Ham, 2001).

Kültürel zekâ, bir taraftan belirli kültürlere ait bilgilerin öğrenilmesini, uygulanmasını, bu kültürlerde alternatif eylem biçimlerinin değerlendirilmesini içerirken (kültürel farkındalık) diğer taraftan bireylerin etkileşimde bulunduğu kültürlere minimum stresle uyum sağlama becerisini (kültürel duyarlılık) ifade etmektedir (Yu, Weiler ve Ham, 2001; Ang ve VanDyne, 2008). Turist rehberleri yorumlama tekniklerini kullanarak belirli kültürlere ait bilgileri uygulayabilen, değerlendirebilen ve çok kültürlü ortamlarda etkileşime girerek turistlerin daha derin bir anlayış ve farklı pencerelerden bakmasını sağlayabilen kişidir (Chen, Hwang ve Lee, 2006). Turist rehberlerinin tur sırasında hem farklı kültürel ortamlara uyum sağlama hem de bu ortamlarda ortaya çıkabilecek uyumsuzlukları çözebilme becerisine sahip olması beklenmektedir (Yu, Weiler ve Ham, 2001). Ayrıca turist rehberlerinin farklı kültürlere ait bilgileri aktarırken yorumlama tekniklerinden faydalanması da gerekmektedir (Tsauro ve Teng, 2017). Alanyazında turist rehberleri birer kültür elçisi (arabulucusu) olarak tanımlanmakta ve bu rolleri yorumlayıcı rolle ilişkilendirilmektedir (Cohen, 1985; Rabotic, 2010; Holloway, 1981; Yu, Weiler ve Ham, 2001; Tsauro ve Teng, 2017). Bu bağlamda turist rehberlerinin yorumlama performansını kültürel zekâlarının yansımaları olarak değerlendirmek mümkündür ve turist rehberlerinin kültürel zekâsı ile yorumlama performansı arasındaki ilişkiyi ortaya koymak giderek daha önemli hâle gelmektedir.

Alanyazında turist rehberleri ve yorumlama (Cohen, Ifergan ve Cohen, 2002; Köroğlu vd., 2018; Aktaş ve Köroğlu, 2021) turist rehberleri ve kültürel zekâ düzeyleri (Köksal ve Türker, 2019; Ulusoy ve Köroğlu, 2019) konularında yapılmış araştırmalar mevcuttur. Turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeyi ile yorumlama performansına ilişkin bir araştırmaya ise rastlanmamıştır. Çalışma alanyazında yapılan araştırmalardan farklı olarak turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeylerinin yorumlama performansını etkileyeceği varsayımından hareket etmektedir. Türkiye’de 2021 yılında eylemli rehberlik hizmeti veren 8868 profesyonel turist rehberi araştırmanın kapsamına dahil edilmiş olup bunlardan 308’üne ulaşılmıştır. Araştırmanın temel amacı, turist rehberlerinin sahip olduğu bilişsel, üst bilişsel, davranışsal ve motivasyonel kültürel zekâ düzeyleriyle yorumlama performansı arasındaki ilişkiyi incelemektir. Çalışmada öncelikle kültürel zekâ ve yorumlama performansı hakkında bilgiler verilmekte; sonrasında kültürel zekâ ve yorumlama performansı ilişkisi açıklanmaktadır. Sonraki bölümlerde turist rehberlerinin sahip olduğu kültürel zekâ düzeyleri ile yorumlama performansı arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yapılan analizler, bulgular ve sonuç tartışma yer almaktadır.

Kavramsal Çerçeve ve Hipotezler

Kültürel Zekâ

Zekânın kökeni antik çağa kadar uzanmaktadır. Kavram, birçok araştırmacının katkısıyla gelişerek birbirinden bağımsız zihinsel süreçlerden oluştuğu belirtilen çoklu zekâ kuramlarına kadar sürekli gelişim göstermiştir. Bu süreçte ortaya çıkan kavramlardan biri de

kültürel zekâdır (Ang ve VanDyne, 2008). Literatürde ilk defa Earley ve Ang (2003)'in çalışmasıyla ortaya konulan kültürel zekâ, bireyin aşına olmadığı bir kültürel bağlama etkili uyum sağlama yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Kültürel zekâ küresel çatışmaların yoğun olarak yaşandığı günümüz dünyasında kültürel çeşitliliklerle başa çıkabilen ve kültürel ortamlarda fonksiyonel işleyişi sağlayabilen bir zekâ türü olarak da belirtilmektedir (Ang ve VanDyne, 2008; Ott ve Michailova, 2018). Kültürel zekâyı kültürlerarası engellere karşı anlayış, beceri ve davranış geliştirme kapasitesi olarak tanımlayan çalışmalar da bulunmaktadır (Livermore, 2010).

Kültürel zekâyı oluşturan boyutlar; bilişsel kültürel zekâ, motivasyonel kültürel zekâ ve davranışsal kültürel zekâdır (Earley ve Ang, 2003). Ang ve VanDyne (2008) ise bunlara üst bilişsel boyutunu da eklemiştir. Üst bilişsel kültürel zekâ; bireyin kültürlerarası etkileşimde bilgiyi alma ve anlama süreçlerindeki farkındalık düzeyidir. Üst bilişsel kültürel zekâ düzeyi güçlü insanlar kendi kültürel değerlerini bilinçli olarak sorgulamakta ve kültürlerarası etkileşime girerken düşünen, sorgulayan ve kültürel bilgilerini düzenleyen bir davranış sergilemektedirler (Ang ve VanDyne, 2008; Van der Horst ve Albertyn, 2018). Bilişsel kültürel zekâ; bireyin farklı kültürlerden edindiği bilgi ve bilgi düzeyi ile ilgilidir. Bireyin eğitim ve kişisel deneyimlerinden edindiği farklı kültürlere ait norm, düzen ve geleneklere ilişkin bilgileri kapsamaktadır. Bireyin kültürel zekâ düzeyi kadar kültürel çevresinin bilgisi düzeyini de göstermektedir (Ang ve diğerleri, 2007; Ang ve VanDyne, 2015). Motivasyonel kültürel zekâ, bireyin enerjisini ve dikkatini kültürel açıdan farklılıkların bulunduğu ortamlardan öğrenmeye ve işlevsel çıkarımlara yönlendirebilme kapasitesi olarak tanımlanmakta ve öz yeterlilik ile içsel motivasyon olmak üzere iki unsurdan oluşmaktadır (Ang ve diğerleri, 2007; Ang ve VanDyne, 2008). Davranışsal kültürel zekâya bireyin farklı kültürde yer alan bireylerle etkileşime girdiğinde uygun sözlü ve sözlü olmayan davranışlar (uygun kelime, ton, jest ve mimik) gösterme kapasitesini ifade etmektedir (Ang ve VanDyne, 2015; Earley ve Ang, 2003). Diğer taraftan kültürel zekâyı ilişkin boyutlarda kültürel zekânın bir bilgiden ziyade kültürlerarası durumlardan kaynaklanan inanç, değer ve davranışlardaki sosyolojik farklılıkları anlamlandırmada psikolojik dinamiklerin de etkili olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda kültürel zekâ eğitim, bireysel çaba ve deneyim ile geliştirilebilir bir kapasite özelliği taşımaktadır (Livermore, 2010; Şahin, Gürbüz ve Köksal, 2014).

Günümüz dünyasında insanların farklı ülkelere seyahat etme isteği her geçen gün artmaktadır. Bu durum zaman zaman kültürel farklılıklardan kaynaklanan kültür şoklarının yaşanmasına, çatışmaların ve yanlış anlamaların ortaya çıkmasına yol açabilmektedir. Bu noktada kültürel zekâ, kültürlerarası iletişimde algılara ve davranışlara bütüncül perspektiften bakmayı sağlamakta ve kültürlerarası sorunlara etkin çözümler sunabilmektedir (Zhang, Shao ve Thaichon, 2021). Özellikle küreselleşme ile birlikte çok kültürlü bir yapıya dönüşen günümüz yaşamı diğer insanlarla etkileşimi sağlamakta, iş birliğine dayalı süreç yönetimini ön plana çıkarmaktadır. Kültürel zekâ çalışma yaşamında başarıya ulaşmayı sağlayan önemli bir faktördür. Bu zekâ düzeyi yüksek bireyler iş yaşamında kültürlerarası farklılıkları daha rahat yöneten, cesur, hızlı ve kolay adım atabilen, karar alan ve iş birliğine açık davranışlar sergileyenlerdir (Elenkov ve Manev, 2009; Aksoy, 2015).

Alanyazında kültürel zekâyı ilişkin yapılan araştırmalara bakıldığında bu konunun birçok farklı kültürlerarası araştırmaya konu olduğu görülmektedir (Livermore, 2010). Bu araştırmalar arasında kültürlerarası uyum, insan kaynakları, liderlik, eğitim, teknoloji ve turizm yer almaktadır (Coves-Martinez, Sabiote-Ortiz ve Frias-Jamilena, 2022). Turizm alanyazını incelendiğinde kültürel zekânın algılanan destinasyon değeri (Frias-Jamilena, 2018), yerel halkın kültürel zekâ düzeyi, turizm gelişimi ve destinasyon imajı (Zaman ve Aktan, 2022), yerel halkın kültürel zekâ düzeyi ve davranışsal niyet (Zhang, Shao ve Thaichon, 2021), hizmet

kalitesi (Alshaibani ve Bakır, 2017) turizm çalışanları (Bobanovic ve Grzinic, 2019; Kamal ve Jacob, 2019) gibi alanlarda yapıldığı görülmektedir.

Turist rehberleri açısından konunun sınırlı sayıda araştırmada çalışıldığı ortaya çıkmıştır. Bu araştırmalar turist rehberlerinin sahip olduğu kültürel zekâ seviyesi ile özyeterlilik algılarının sundukları hizmete olan etkisini (Ulusoy ve Köroğlu, 2019) ve turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeyi ve mesleğe bakış açısını (Köksal ve Türker, 2019) ele almaktadır. Alanyazın taramasında turist rehberlerinin yorumlama performansı ve kültürel zekâ düzeylerini ele alan bir araştırmaya rastlanmamıştır.

Yorumlama Performansı

Kavramın öncüsü Tilden (1957) yorumlamayı; olgusal bilgi aktarım sürecinden ziyade kişisel deneyim, açık iletişim araçları ve özgün nesnelere kullanarak anlam ve ilişkileri ortaya çıkarmayı amaçlayan bir eğitim faaliyeti olarak tanımlamaktadır. Bu kapsamda Tilden (1957)'a göre yorumlamanın temel amacı insanların kendileri hakkında düşüncelerini sağlamak, kendi kurdukları anlam ve bağlantıların ortaya çıkmasını gerçekleştirmek olmalıdır. Alderson ve Low (1985)'a göre ise yorumlama, ziyaret edilen alanla ilgili ilişkilendirilen olayların, insanların ve nesnelere tarihi ve önemi hakkında ziyaretçiye bir anlayış yaratmaya yönelik gerçekleştirilen planlı bir çabadır.

Yorumlama doğa temelli turizm hareketlerine katılan turistlere bilgi sağlamak için kullanılan önemli bir eğitim aracı olarak da görülmektedir. Moscardo ve diğerleri (2004), kültürel miras/sit alanları, millî parklar, müzeler, hayvanat bahçeleri gibi yerlerde nerede/nasıl davranılması gerektiği konusunda bilgi vererek ziyaretçilerin çekim alanları üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmayı hedeflemiştir. Etkili bir yorumlamanın ziyaretçi memnuniyetini artırma, ziyaretçilerin bilgi edinmelerini sağlama, ziyaretçilerin tutum ve davranışlarını olumlu yönde etkileme gibi hedeflere yönelik olduğu bilinmektedir (Ham, 1992; Moscardo, 1998; Ham ve Weiler, 2007; Ham, 2013). Bu süreçte yeni aktarılan bilgi ile turistlerin önceki bilgi ve deneyimleri arasında kişisel bağlantılar sağlama, turistlere özgü içerik oluşturma ve turistleri yorumlama sürecine dahil etme yorumlamanın etkinliğini artırmaktadır (Moscardo vd., 2004, s. 13). Anlatımlarda net ve anlaşılır cümlelerin kurulması, mizah, metaforların kullanılması ve turistlere sorular sorulması aktarılan bilgi ile ziyaretçi bilgi/deneyimleri arasında bağlantı kurulmasına yardımcı olmaktadır (Reisinger ve Steiner, 2006). Yorumlamanın beş temel niteliğini Weiler ve Ham (2001); ziyaretçiyle bağlantılı, eğlenceli, temaya dayalı, ziyaretçilerin anlayacağı şekilde, düzenli ve akademik bilgiden uzak olması şeklinde ifade etmektedir.

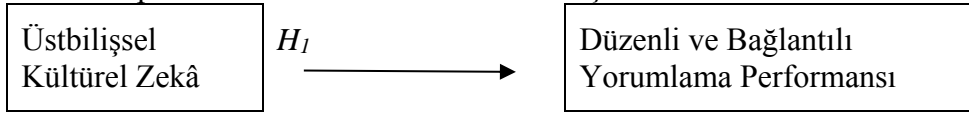
Forist (2003), rehberli turları turistlere doğal, tarihî ve kültürel çevre hakkında anlamlı bilgiler sunan bir yorumlama hizmeti olarak ifade etmektedir. Bu bağlamda rehberli turların turistlerin deneyimini anlamlandırmada önemli bir role sahip olduğu görülmektedir. Turist rehberi tarafından ziyaret edilen alanla ilgili aktarılan bilgiler turistlerin o yeri anlamasını kolaylaştırmakta ve rehberin iletişimsel rolünden dolayı turistlerin daha rahat aidiyet hissetmelerini sağlamaktadır (de Lima, 2016; Weiler ve Ham, 2001). Alanyazın incelendiğinde yorumlama ile ilgili çok sayıda araştırmanın var olduğu görülmektedir. Bu araştırmalar genellikle turist rehberlerinin rolleri (Reisinger ve Steiner, 2006, Cohen vd., 2002, Köroğlu vd., 2018) turistlerin bölgeyi tekrar ziyaret etme niyeti (Cheng vd., 2019), turist memnuniyeti ve destinasyon sadakati (Roberts, Mearns, and Edwards, 2014; Kuo vd., 2016; Aktaş ve Köroğlu, 2021), hizmet kalitesi (Mak, Wong ve Chang, 2010) ve kültürel miras (Io ve Hallo, 2013; Wong, 2013; Ababneh, 2018) gibi alanlarda gerçekleştirilmiştir. Diğer araştırmalardan farklı olarak Çapar (2020) turist rehberlerinin yorumlama performansını, değerlendirmede kullanılan teknikler bakımından incelemiş ve yorumlama performansı ölçüğünü geliştirmiştir.

Kültürel Zekâ ve Yorumlama Performansı İlişkisi

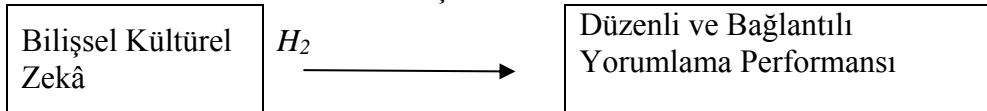
Bireyin farklı kültürlerle iletişime girebilme ve davranışlarını iletişime girdiği kültürün gereklerine göre ayarlayabilme kapasitesi olarak ifade edilen kültürel zekâ (İlhan ve Çetin, 2014) kültürel bilgiyi anlama ve edinme, bilgiyle bir anlam ve ilişki kurmayı gerektirmektedir. Tilden (1957)'e göre yorumlama olarak ifade edilen bu durum turistin gidilen yerin kültürüyle ilişki kurmasını sağlayan önemli bir performans göstergesidir. Turistler gidilen yer ile ilgili salt bilgi edinmekten ziyade özgün bir kültürel deneyim yaşama arayışındadır (Reisinger ve Steiner, 2006). Farklı kültürden turistlerle birarada çalışan ve doğrudan iletişim kuran turist rehberleri bu deneyimi yaratmada rol oynayan en temel aktörlerin başında yer alır.

Çok kültürlü günümüz dünyasında turistlerin kültürel olumsuzluklar yaşamasını olası gören çalışmalar (Furnham, 2019) kadar, farklı kültürlerden gelen turistlerin kendi aralarında ve yerel kültürle kurdukları sosyal etkileşimlerde olumsuz kültürel önyargıların olumluya dönüştüğünü gösteren araştırmalar da mevcuttur (Litvin ve Kar, 2003; Moufakkir; 2011). Pizam ve Jeong (1996) tarafından Koreli turist rehberlerinin kültürelarası turist davranışına yönelik algıları üzerine yapılan bir araştırmada turist davranışını belirleyen en önemli kültürün (ögenin) turistlerin (kendi) ulusal kültürü olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda turist rehberlerinin sahip olduğu kültürel duyarlılık düzeylerinin yüksek olması; tur esnasında çok kültürlü bir yapıya kolay adapte olabilmeleri ve bu ortamlarda ortaya çıkabilecek olası sorunları çözebilme yeteğine sahip olmaları beklenmektedir (Yu vd., 2001). Diğer bir ifadeyle turist rehberlerinin düşünebilme, sorgulayabilme ve kültürel bilgileri düzenleyebilme kapasitesine sahip olması gerekmektedir (Ang ve VanDyne, 2008). Bu bağlamda üstbilişsel ve bilişsel kültürel zekâsı yüksek olan turist rehberlerinin yorumlama performansının da yüksek olması beklendiğinden, araştırma kapsamında oluşturulan ilk iki hipotez ve model aşağıdaki gibidir:

- H_1 : Turist rehberlerinin üst bilişsel kültürel zekâ düzeyiyle düzenli ve bağlantılı yorumlama performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

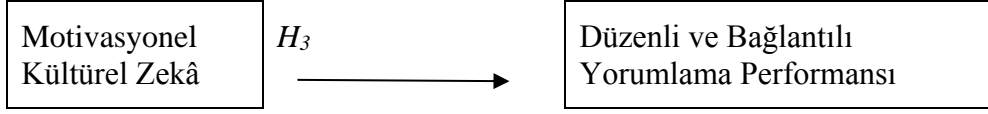


- H_2 : Turist rehberlerinin bilişsel kültürel zekâ düzeyiyle düzenli ve bağlantılı yorumlama performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

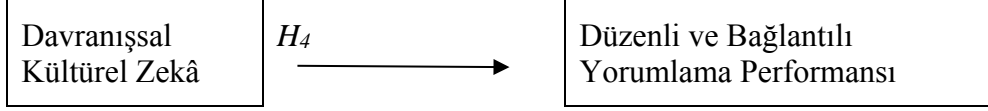


Turist rehberlerini birbirlerinden ayıran iletişim biçimi bilginin özümsemesi yani yorumlanmasına ilişkindir. Yorumlayıcı rehber kültürel farklılıkları turistlerin aşına olduğu bir kültürel deneyimine dönüştürebilmekte (Cohen, 1985), bu deneyim de rehber ile turistlerin etkileşimini artırmaktadır (Teng & Tsai, 2020). Aynı zamanda yorumlayıcı olarak turist rehberi bir bölgenin tarihî, kültürel ve doğal değerlerine ilişkin anlam ve ilişkileri dokunma, koklama, duyma, görme, tatma gibi beş duyunun yanı sıra, hareket ve gezilerle ilgili duyuşsal tekniklerin yardımıyla zenginleştirerek aktarmaktadır. Ayrıca ziyaret edilen yere ilişkin yeni bir bakış açısı oluşturarak turistlerin eğlence deneyimini geliştirmektedirler (Chen et al., 2006). Diğer bir ifadeyle turist rehberi tur esnasında sadece anlatım yapmamakta, yerel halkın kültürüne ilişkin bilgi vermekte, canlandırma yapmakta, hikâye anlatmakta, jest ve mimiklerle örnekler vermekte, çeşitli materyaller kullanarak yorumlama yapmaktadır (Rabotic, 2008). Tur esnasında kültürel farkındalık düzeyinin fazla olması (Yu vd., 2001) motivasyonel ve davranışsal kültürel zekâ düzeyleri yüksek olan turist rehberlerinin yorumlama performanslarının da artacağı kabul edilmektedir. Bu kapsamda oluşturulan diğer hipotez ve modeller aşağıdaki gibidir:

- H_3 : Turist rehberlerinin motivasyonel kültürel zekâ düzeyleri ile düzenli ve bağlantılı yorumlama performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.



- H_4 : Turist rehberlerinin davranışsal kültürel zekâ düzeyleri ile düzenli ve bağlantılı yorumlama performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.



Yöntem

Araştırmada nicel alan araştırması yöntemi kullanılmış, çalışma kapsamında toplanacak veriler için ise anket yönteminden yararlanılmıştır. Anket kültürel zekâ ve yorumlama olmak üzere iki farklı ölçekten ve demografik sorulardan oluşmaktadır. İlk ölçek Ang. vd. (2007)'nin geliştirdiği bireylerin kültürel zekâ düzeyini ölçmek üzere Üst Biliş, Biliş, Motivasyon ve Davranış olarak adlandırılan dört alt boyut ve 20 ifadeden oluşan, 2014'te İlhan ve Çetin tarafından Türkçeye çevrilerek geçerlik ve güvenilirliği sağlanan "Kültürel Zekâ Ölçeği"dir. İkinci ölçek ise Çapar (2020) tarafından bağlantılı ve düzenli yorumlama şeklinde iki boyut 16 ifadeden oluşan "Yorumlama Ölçeği"dir. Tüm ölçekler için katılımcılar, maddeleri 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 5 (kesinlikle katılıyorum) arasında değişen 5'li likert ölçeğine göre cevap vermişlerdir.

Çalışmanın evrenini Turist Rehberleri Birliği'ne bağlı bulunan meslek odaları ve bölgesel meslek odalarında faaliyet gösteren turist rehberleri oluşturmaktadır. Araştırmanın önerildiği tarihte toplam eylemli turist rehberi sayısı 8868'dir (TURSAB, 2022). Dijital ortamda Google formlar üzerinden oluşturulan anket bölge ve oda ile sınırlandırılmaksızın ülke genelinde meslek odaları ile paylaşılmış, kolayda örnekleme yöntemi ile gönüllü turist rehberlerinin çalışmaya katılması sağlanmıştır. Veri toplama süreci sonunda 308 geçerli anket sayısına ulaşılmıştır. Elde edilen veriler ilk olarak normallik, uç değerler ve çoklu doğrusallık problemlerini tespit etmek için kontrol edilmiştir. 8 anket uç değerler problemi nedeniyle değerlendirme dışı tutulmuş ve sonucunda verilerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir (skewness: -.899 -.245 kurtosis: +1.055 +0.572). Ölçeklerin güvenilirlik analizi için Cronbach's Alpha değerleri hesaplanmıştır. Çalışmaya katılan rehberlerin demografik özellikleri ise frekans analizi yardımıyla oluşturulmuştur. Ölçeklerin yapı geçerliliğini tespit etmek için doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Çalışmadaki değişkenlerin arasındaki ilişkileri ortaya koymak için korelasyon analizinden, boyutlar arasındaki etkinin yönünün belirlenmesi için ise regresyon analizinden yararlanılmıştır.

Analiz ve Bulgular

Türkiye genelinde yapılan çalışmaya toplam 308 eylemli turist rehberi katılmıştır. Katılımcıların cinsiyetleri incelendiğinde %25,0'ini kadınlar, %75,0'ini erkekler oluşturmaktadır. Medeni durum açısından katılımcıların evli ya da bekar oluşları birbirine yakındır. Çalışmaya katılanların yaş grupları incelendiğinde büyük kısmı 31-40 yaş (%34.7) ile 41-50 yaş (%28.9) aralığındadır. Çalışmaya katılanların eğitim seviyesi ele alındığında en büyük kısmı lisans eğitimi alanlar oluşturmaktadır (%55.8). Bu grubu %24.0 ile ön lisans programlarını bitiren rehberler takip etmektedir. Dolayısıyla çalışmaya katılanların ağırlıklı olarak lisans mezunu olduklarını göstermektedir. (Tablo 1).

Tablo 1: Demografik Veriler

		Sayı	%			Sayı	%
Cinsiyet	Kadın	77	25.0	Medeni Durumu	Evli	138	44.8
	Erkek	231	75.0		Bekar	170	55.2
Yaş Grubu	21-30	69	22.4	Rehberlik Ruhsatname Türü	Bölgesel	54	17.5
	31-40	107	34.7		Ülkesel	195	63.3
	41-50	89	28.9		Boş	59	19.2
	51 +	43	14.0				
Rehberlik Ruhsatname Alma Şekli	Bakanlık Kursu	43	14.0	Ruhsatname Dili	İngilizce	216	70.1
	Lisans	265	86.0		Almanca	20	0.06
					Diğer	72	23.4
Rehberlik Yapılan Yıl	1-3	66	21.4	Eğitim Durumu	Lise	4	1.3
	4-7	53	17.2		Ön Lisans	74	24.0
	8 +	189	61.4		Lisans	172	55.8
					Lisansüstü	58	18.8

Ankete katılan turist rehberlerinin çoğunluğu ülkesel düzeyde rehberlik kokartına sahiptir (% 63.3). Bu kokartların alınma şekli değerlendirildiğinde büyük çoğunluğun lisans eğitimi sonucu rehberlik ruhsatnamesi aldıkları görülmektedir. Rehberlik yapanların önemli bir bölümü (% 61.4) sekiz yıldan uzun süredir rehberlik yapmaktadır. Katılımcıların büyük bölümü İngilizce yabancı diliyle rehberlik yapmaktadır. Sonrasında Almanca ve diğer dillerde rehberlik yaptıklarını yine katılımcılar belirtmişlerdir.

Kullanılan ölçekleri güvenilirlik açısından ölçmek için Cronbach's Alpha testi uygulanmış, kültürel zekâ ölçeğinin güvenilirlik düzeyi $\alpha = .880$ ve yorumlama performansı ölçeğinin güvenilirlik düzeyi de $\alpha = .878$ olarak hesaplanmıştır. Bulunan sonuçlar kullanılan ölçekler güvenilir olduğunu göstermektedir (Hair ve diğ. 2006). Yapı geçerliliği ölçekler için doğrulayıcı faktör analiziyle test edilerek bulunan sonuçlara Tablo 2'de yer verilmiştir. Kültürel zekâ ölçeğinde yer alan "Yabancıysa olduğum bir kültürde yaşamaktan hoşlanırım" ifadesi standardize değerler 0,50'den daha düşük olduğundan modelden çıkarılmıştır. Kültürel zekâ ölçeğinin uyum endeksleri incelendiğinde bulunan değerlere göre modelin iyi bir uyuma sahip olduğunu göstermektedir ($\chi^2 = 266.40$, $sd = 146$, $RMSEA = 0.05$, $\chi^2 / sd = 1.82$, $NFI = 0.95$, $SRMR = 0.05$, $IFI = 0.98$, $CFI = 0.98$, $AGFI = 0.89$, $GFI = 0.91$). Yorumlama ölçeğinin geçerliliğini ifade eden uyum iyiliği değerleri incelendiğinde de değerler kabul edilebilir düzeydedir ($\chi^2 = 269.27$, $CFI = 0.97$, $sd = 103$, $RMSEA = 0.07$, $\chi^2 / sd = 1.82$, $NFI = 0.95$, $IFI = 0.97$, $SRMR = 0.05$, $AGFI = 0.87$, $GFI = 0.90$). Ölçeklere ilişkin tüm AVE değerleri kabul edilebilir sınırların altında da olsa bileşik güvenilirlik 0,6'dan yüksek olduğu için her iki ölçeğin de yakınsak geçerliliği yeterli kabul edilebilir düzeydedir (AVE 0,5'ten az olduğu için) (Tablo 2) (Fornell ve Larcker, 1981).

Tablo 2: Boyutlar ve İfadelere İlişkin DFA Değerleri

	BOYUTLAR	t-değerleri	Standardize Değerler	AVE	CR / α
KÜLTÜREL ZEKÂ	Üst Biliş			0,38	0.712/0.680
	Farklı kültürden gelen kişilerle bir aradayken kullandığım kültürel bilgimin farkındayım.	10.42	0.63		
	Bana yabancı farklı kültürden gelen kişilerle etkileşimdeyken kendi kültürel bilgimi duruma uygun kullanırım.	9.78	0.59		
	Kültürler arası etkileşimde kullandığım kültürel bilgimin farkındayım.	11.20	0.67		

	Farklı kültürden gelen insanlarla etkileşimdeyken, kültürel bilgilerimin doğruluğunu teyid ederim.	9.62	0.58		
	Biliş			0.47	0.840/0.843
	Farklı kültürlerin ekonomik ve hukuk sistemleri hakkında bilgi sahibiyim.	12.48	0.68		
	Farklı dillere ait kurallar (kelime, gramer vb.) hakkında bilgi sahibiyim.	10.14	0.57		
	Farklı kültürlerin dini inanç/değerleri hakkında bilgi sahibiyim.	10.89	0.61		
	Farklı kültürlerdeki evlilik biçimleriyle ilgili bilgi sahibiyim.	14.31	0.75		
	Farklı kültürlerdeki el sanatlarıyla ilgili bilgi sahibiyim.	14.72	0.77		
	Farklı kültürlerdeki mimik, jest, gibi beden dili ifade (biçimlerini) kurallarını bilirim.	13.51	0.72		
	Motivasyon			0.40	0.725/0.712
	Farklı kültürlerden gelen insanlar ile bir arada bulunmak hoşuma gider.	9.81	0.59		
	Yabancı olduğum kültürde bu kültüre sahip (yerel) insanlarla kaynaşabileceğime eminim.	11.43	0.67		
	Benim için yeni bir kültüre uyum sağlamakta karşılaşacağım güçlüklerle başa çıkacağıma eminim.	11.47	0.67		
	Yabancı olduğum bir kültürde yaşamaktan hoşlanırım.*				
	Farklı kültürlerdeki alış-veriş biçimlerine alışabileceğime eminim.	9.71	0.58		
	Davranış			0.51	0.838/0.834
	Ses tonum, aksanım v.b. sözel ifadelerimi sarf ederken kültürler arası iletişimin gereğine göre ayarlarım.	11.75	0.65		
	Konuşma yaparken tonlamalarım ve duraksamalarımı, kültürler arası duruma uygun şekilde farklı biçimlerde kullanırım.	14.50	0.76		
	Konuşma hızımı kültürlerarası iletişimin gereklerine göre ayarlarım.	13.12	0.71		
	Kültürler arası iletişimde bulunurken sözel olmayan davranışlarımı gerektiği ölçüde ayarlarım	13.87	0.73		
	Kültürler arası iletişimin gereğine göre yüz ifademi değiştiririm.	13.14	0.71		
	BOYUTLAR	<i>t</i> -değerleri	Standardize Değerler	AVE	CR / α
YORUMLAMA PERFORMANSI ÖLÇEĞİ	Düzenli Yorumlama			0.34	0.839/0.833
	Anlattıklarım arasındaki geçişlere ve akışa dikkat ederim.	10.40	0.58		
	Anlatım yaptığım dili kullanma becerisine sahibim.	11.66	0.63		
	Gezilen görülen yerleri ayrıntılarıyla anlatırım.	9.66	0.54		
	Gezilen görülen yerlerin ana özelliklerini ifade ederim.	8.93	0.51		
	Gezilen görülen yerlere ilişkin anlattıklarımı özetlerim.	9.24	0.52		
	Anlatımlarımı neden sonuç ilişkileriyle desteklerim.	11.57	0.63		
	Turun başlangıcında giriş niteliğinde bir bilgilendirme yaparım.	13.34	0.70		
	Gezilen/görülen yere ilişkin hikâyeler/efsaneler/mitler anlatırım	9.83	0.55		
	Canlandırma, gösteri, anlatım sırasında yöreyle ilgili ilginç bilgilere yer veririm.	10.75	0.59		
	Tarih, arkeoloji, mimariye ilişkin bilimsel terim ve teknik ifadeleri katılımcı grubun anlayacağı dilde anlatırım.	10.64	0.59		
	Bağlantılı Yorumlama			0,49	0.849/0.753
	Anlatımlarımı turist profiline göre şekillendiririm.	11.19	0.60		

Turistleri anlatımlarımın içine çekerim (örn. siz en son.. siz hiç..)	13.61	0.72		
Anlatım yaparken örnekler veririm	13.51	0.71		
Anlatım yaparken karşılaştırmalar yaparım.	14.38	0.74		
Anlatımlarımda mizah kullanırım (şakalar yapması).	14.53	0.75		
Anlatımlarımda mecaz veya kişileştirme kullanırım (sözgelimi dünyayı oluşturan katmanlar ... gibidir, vs.)	12.20	0.65		

* Standardize değeri 0.50'nin altında olduğu için çıkarılmıştır.

Sonrasında araştırmada kültürel zekâ boyutları ile yorumlama performansı arasındaki ilişki korelasyon analiziyle test edilmiştir. Tablo 3' teki sonuçlara göre, çalışmada kültürel zekâ değişkeninin tüm boyutları ile *düzenli yorumlama* ve *bağlantılı yorumlama* değişkenleri arasında olumlu yönde ilişki bulunmuştur. Kültürel zekâ değişkeni ile yorumlama performansı arasındaki en yüksek ilişki düzeyi *davranış* ve *düzenli yorumlama* arasındadır ($r = 0.584$ $p < 0.01$). En düşük ilişki ise *biliş* ve *bağlantılı yorumlama* boyutları arasındadır ($r = 0.291$ $p < 0.01$).

Çalışmadaki ifadelerin ait olduğu boyutlarla ve diğer boyutlarla ilişkisi ise iraksak geçerlilik analizi kullanılarak ölçülmüştür. Iraksak geçerlilik için AVE değerinin karekökünün, paylaşılan ilişki katsayılarından büyük olması gerekmektedir (Hair ve diğ., 2006). Çalışmadaki değişkenlerin iraksak geçerliliği *düzenli yorumlama* ve *bağlantılı yorumlama* değişkenleri dışında sağlanmaktadır. Bu iki değişkene ait ifadelerin AVE değerlerinin karekökü paylaşılan ilişki katsayılarından küçük olduğu görülmektedir (Tablo 2).

Tablo 3: Korelasyon ve Iraksak Geçerlilik Değerleri

	Üstbiliş	Biliş	Davranış	Motivasyon	Düzenli Yorumlama	Bağlantılı Yorumlama	Standard Sapma	Ortalama
Üstbiliş	0.61 ^a						.3986	4.518
Biliş	.372 ^{**}	0.68 ^a					.6225	4.096
Davranış	.402 ^{**}	.492 ^{**}	0.71 ^a				.5204	4.316
Motivasyon	.478 ^{**}	.348 ^{**}	.445 ^{**}	0.63 ^a			.4331	4.463
Düzenli Yorumlama	.523 ^{**}	.363 ^{**}	.584 ^{**}	.577 ^{**}	0.58 ^a		.4013	4.479
Bağlantılı Yorumlama	.496 ^{**}	.291 ^{**}	.529 ^{**}	.509 ^{**}	.768 ^{**}	0.70 ^a	.4412	4.462

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlı ^aAVE değerlerinin karekökü

Üst biliş, *biliş*, *motivasyon* ve *davranış* değişkenlerinin *düzenli yorumlamayı* ne kadar yordadığını test etmek için çokdeğişkenli doğrusal regresyon analizinden yararlanılmıştır. Analizlerin neticesinde anlamlı regresyon modeline $F(4,295) = 37.353$ $p < 0.001$ ulaşılmıştır. *Üst biliş*, *biliş*, *motivasyon* ve *davranış* değişkenleri *düzenli yorumlama* değişkenindeki varyansın %50'sini ($\Delta R^2 = .499$) açıkladığı görülmüştür (Tablo 4). *Üstbiliş düzenli yorumlamayı* olumlu ve anlamlı olarak yordamaktadır, $\beta = .235$, $t(295) = 4.823$ $p < 0.000$, $pr^2 = 0.07$. *Biliş* değişkeni ise *düzenli yorumlamayı* yordamamaktadır, $\beta = -.007$, $t(295) = -.151$ $p > 0.000$. *Motivasyon düzenli yorumlamayı* olumlu ve anlamlı olarak yordamaktadır, $\beta = .308$, $t(295) = 6.255$ $p < 0.000$, $pr^2 = 0.11$. *Davranış düzenli yorumlamayı* olumlu ve anlamlı olarak yordamaktadır, $\beta = .356$, $t(295) = 7.038$ $p < 0.000$, $pr^2 = 0.14$.

İkinci aşamada *üst biliş, biliş, motivasyon ve davranış* değişkenlerinin *bağlantılı yorumlamayı* ne kadar yordadığını test etmek için çokdeğişkenli doğrusal regresyon analizine başvurulmuştur. Analiz sonuçlarıyla anlamlı bir regresyon modeline $F(4.295) = 53.587$ $p < 0.001$ ulaşılmıştır (Tablo 4). *Üst biliş, biliş, motivasyon ve davranış değişkenleri* bağlantılı yorumlama değişkenindeki varyansın % 41'ini ($\Delta R^2 = .413$) açıkladığı görülmüştür (Tablo 4). *Üstbiliş bağlantılı yorumlamayı* olumlu ve anlamlı olarak yordamaktadır, $\beta = .260$, $t(295) = 4.929$ $p < 0.000$, $pr^2 = 0.08$. *Biliş* değişkeni *düzenli yorumlamayı* yordamamaktadır, $\beta = -.062$, $t(295) = -1.185$ $p > 0.000$. *Motivasyon bağlantılı yorumlamayı* olumlu ve anlamlı olarak yordamaktadır, $\beta = .254$, $t(295) = 4.764$ $p < 0.000$, $pr^2 = 0.07$. *Davranış, bağlantılı yorumlamayı* olumlu ve anlamlı olarak yordamaktadır, $\beta = .342$, $t(295) = 6.243$ $p < 0.000$, $pr^2 = 0.11$.

Tablo 4: Regresyon Analizi Değerleri

		B	Beta	Standard Hata	t
Düzenli Yorumlama	Constant	.969		.212	4.569
	Üstbiliş	.237	.235	.049	4.823
	Biliş	-.005	-.007	.031	-.151
	Motivasyon	.286	.308	.046	6.255
	Davranış	.274	.356	.039	7.038
R = .711, R ² = .506, $\Delta R^2 = .499$ F = 75.458, Sig. = .000 ($p < .001$)					
Bağlantılı Yorumlama	Constant	.936		.252	3.708
	Üstbiliş	.288	.260	.058	4.929
	Biliş	-.044	-.062	.037	-1.185
	Motivasyon	.259	.254	.054	4.764
	Davranış	.290	.342	.046	6.243
R = .649, R ² = .421, $\Delta R^2 = .413$ F = 53.587, Sig. = .000 ($p < .001$)					

Elde edilen sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde H_2 hipotezi dışında diğer tüm hipotezler desteklenmektedir.

Sonuç ve Tartışma

Çalışma Türkiye'deki eylemli turist rehberlerinin sahip olduğu kültürel zekâ düzeyleriyle yorumlama performansları arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktadır. Öncelikle katılımcıların temel kültürel zekâ düzeylerine verdikleri yanıtlar değerlendirildiğinde "katılıyorum" a yakın bir görüş belirlenmiştir. Diğer bir ifadeyle rehberler kendilerinin yeterli kültürel zekâyâ sahip olduklarını düşünmektedir. Bu durum daha önce yapılan çalışma sonuçlarını desteklemektedir. Bu noktada turist rehberlerinin tur esnasında kendi kültürü, yerel halkın kültürü ve turist kültürü olmak üzere üç farklı kültür ile etkileşime girdiği düşünüldüğünde yeterli bir kültürel zekâ düzeyinin olması mesleki açıdan önemlidir. Yorumlama performansı ifadelerine verilen yanıtlar değerlendirildiğinde ise rehberler yorumlama performanslarının iyi düzeyde olduğunu ifade etmiştir. Bunun ziyaretçi memnuniyetini artırmada önemli bir etkiye sahip olduğu unutulmamalıdır.

Çalışmada kültürel zekâ değişkenine ait üst biliş, motivasyon ve davranış alt boyutları ile düzenli ve bağlantılı yorumlama performansı arasında anlamlı, olumlu ilişki bulunmuştur. Bu bağlamda turist rehberlerinin kültürlerarası etkileşimde bilgi alma ve anlama süreçlerindeki farkındalık düzeyleri, tur sırasında çokkültürlü durumlara kolay uyum sağlamaları ve etkileşim süresince uygun sözlü ve sözlü olmayan davranışlar (uygun kelime, ton, jest ve mimik) göstermelerinin yorumlama performansı üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Bu yönüyle çalışma alanyazında önemli bir boşluğu doldurmaktadır. Uluslararası turizm hareketlerinin

günümüzde ulaştığı boyut göz önüne alındığında kültürlerarası etkileşim artmakta ve turist rehberleri de farklı kültürlerden ziyaretçilerle kültürel ortamlarda yer almaktadır. Kültürel zekânın (biliş, motivasyon ve davranış) yorumlama performansını etkilediği düşünüldüğünde turist rehberlerinin diğerleriyle nasıl etkileşim kurduğu ayrıca önemlidir. Turist rehberlerinin yorumlama performansının artması, mesleki bir kazanımdan öte sadakat, memnuniyet, alanı tekrar ziyaret etme niyeti gibi olumlu çıktılar oluşturarak bölge ve ülke turizminin geliştirilmesine fırsat tanımaktadır. Kültürel zekâ düzeyi ve yorumlama performansı gelişen turist rehberleri ile turistlere sunulan hizmetin kalitesinin yükseltirken, kültürel önyargıların ve olumsuzlukların olumlanması da sağlanabilecektir. Böylece dolaylı olarak ülke turizminin gelişimine de yardımcı olacaktır. Geliştirilebilen bir beceri olan kültürel zekâ ve sonrasında yorumlama performansı kapasitesinin artırılması için Türkiye Turist Rehberler Birliği'ne kayıtlı rehberlerin kültürel zekâlarını ve dolayısıyla yorumlama yeteneklerini geliştirme amaçlı eğitim, seminer vs. düzenlenebilir. Yine meslek odalarına kayıtlı rehberlerin gelişim düzeyleri ölçülebilir. Yine bu kapsamda üniversitelerde bulunan Turizm Rehberliği bölümü ders müfredatlarına kültürlerarası iletişim vb. derslere yer verilebilir. Yine bölüm öğrencilerinin eğitim dönemleri içerisinde yurtdışında bulunmaları (Erasmus, staj, uluslararası diğer programlar) teşvik edilebilir.

Diğer taraftan çalışmanın birtakım kısıtları da mevcuttur. Biliş alt boyutu ile yorumlama değişkeninin iki alt boyutu arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Yorumlama performansının DFA uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir olsa da 2 alt boyut arasında iraksak geçerlilik sağlanamamıştır. Bu ilişkiler konuya ilişkin gelecekte yapılacak çalışmalarda araştırılabilir. Yine çalışmada kullanılan veri seti YEM ile önerilen modele ilişkin ilişkileri test edememiştir. Araştırma değişkenleri kişisel olarak değerlendirilmiş ve turist rehberlerinin algılarına dayandırılmıştır. Yapılacak yeni çalışmalarda tura katılan müşteriler tarafından derecelendirilen değerlendirmeleri de kullanılabilir.

Kaynakça

- Ababneh, A. (2018). Tour guides and heritage interpretation: guides' interpretation of the past at the archaeological site of Jarash, Jordan. *Journal of Heritage Tourism*, 13(3), 257-272.
- Aksoy, Z. (2015). *Kültürel zekâ: Kültürlerarası iletişimde çağdaş bir yaklaşım*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Aktaş, A. C. & Köroğlu, Özlem. (2021). Turist rehberlerinin yorumlayıcı rolünün turist destinasyon sadakati üzerine etkisi: Çanakkale Savaşları Gelibolu Tarihi Alan Başkanlığı örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 678-703.
- Alderson, W. T. & Low, S. P. (1985). *Interpretation of historic sites, Nashville, TN: American Association for State and Local History*.
- Alshaibani, E. & Bakir, A. (2017). A reading in cross-cultural service encounter: Exploring the relationship between cultural intelligence, employee performance and service quality. *Tourism and Hospitality Research*, 17(3), 249-263.
- Ang, S., & VanDyne, L. (2008). *Conceptualization of cultural intelligence: Definition, distinctiveness, and nomological network*. Ang, S. & VanDyne, L. (Eds.). *Handbook of cultural intelligence: Theory, measurement, and Applications*. Armonk, NY: M. E. Sharpe.
- Ang, S. & VanDyne, L. (2015). *Handbook of cultural intelligence: Theory, management, and applications*. New York, NY: Routledge.
- Ang, S., VanDyne, L., Koh, C., Ng, K. Y., Templer, 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(3), 335–371.
- Bobanovic, M. K. & Grzanic, J. (2019). Teaching tourism students with cultural intelligence. *UTMS Journal of Economics*, 10(1), 85–95.
- Chen, H.J., Hwang, S. N., & Lee, C. (2006). Visitors' characteristics of guided interpretation tours. *Journal of Business Research*, 59, 1167–1181.
- Cheng, Y. S., Kuo, N. T., Chang, K. C., & Chen, C. H. (2019). How a tour guide interpretation service creates intention to revisit for tourists from mainland China: the mediating effect of perceived value. *Journal of China Tourism Research*, 15(1), 84-104.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and Dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12, 5-29.
- Cohen, E. H., Ifergan, M., & Cohen, E. (2002). A new paradigm in guiding: The Madrich as a role model. *Annals Of Tourism Research*, 29(4), 919-932.
- Coves-Martínez, Á. L., Sabiote-Ortiz, C. M. & Frías-Jamilena, D. M. (2022). Cultural intelligence as an antecedent of satisfaction with the travel app and with the tourism experience. *Computers in Human Behavior*, 127, 107049.
- Çapar, G. (2020). *Turist rehberlerinin yorumlama performansının hatırlanır turizm deneyimi ve davranışsal niyetlere etkisi: Yerli turistler üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Earley, P. C. & Ang, S. (2003). *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*. Palo Alto, CA: Stanford University Press.
- Elenkov, D. S. & Manev, I. M. (2009). Senior expatriate leadership's effects on innovation and the role of cultural intelligence. *Journal of World Business*, 44(4), 357–369.
- Forist, B. E. (2003). *Visitor use and evaluation of interpretive media: A report on visitors to the national park system*. Washington, DC: National Park Service, US Department of the Interior, Social Science Program.
- Fornell, C. and Larcker, D.F. (1981), "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error", *Journal of Marketing Research*, Vol. 18 No. 1, pp. 39-50, doi: 10.2307/3151312
- Frías-Jamilena, D. M., Sabiote-Ortiz, C. M., Martín-Santana, J. D. & Beerli-Palacio, A. (2018). The effect of Cultural Intelligence on consumer-based destination brand equity. *Annals of Tourism Research*, 72, 22-36.
- Hair, J.H., Black, B., Babin, B., Anderson, R.E. ve Tatham, R.L. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). NJ: Pearson Prentice Hall.
- Ham, S.H. (2013). *Interpretation-Making a difference on purpose*. Golden Colorado: Fulcrum publishing
- Ham, S.H. & Weiler, B. (2007). Isolating the role of on-site interpretation in a satisfying experience, *Journal of Interpretation Research*, 12(7), 6-24.
- Ham. S. H. (1992). *Environmental interpretation, a practical guide for people with big ideas and small budgets*, Golden, Colorado: North American Press.
- Io, M.U. & Hallo, L. (2011). Tour guides' interpretation of the historic center of macao as a world cultural heritage site. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 9(2), 140-152.
- İlhan, M. & Çetin, B. (2014). Kültürel zekâ ölçęęi'nin türkçe formunun geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(2), 94-114.
- Kamal A. M. & Jacob, M. (2019). Cross-cultural training and cultural intelligence of hospitality students: a case study in Egypt and Spain. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 19(3), 191-215.

- Köksal, G. & Türker, A. (2019). Profesyonel turist rehberlerinin kültürel zekâ seviyelerinin mesleğe bakış açıları üzerine etkisi. *Journal of Travel and Tourism Research*, (14) , 101-132.
- Köroğlu, A. Köroğlu, Ö., Şalk, S. & Dumanlı, Ş. (2018). *Turist rehberlerinin yorumlayıcı rollerine yönelik algılarının betimsel analiz yöntemiyle belirlenmesi*. Hacıoğlu, N., Avcıkurt, C., & Köroğlu, A. (Ed.). *Turist Rehberliği üzerine Güncel Araştırmalar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kuo, N.T., Chang, K.C., Cheng, Y.S. & Lin, J.C. (2016). Effects of tour guide interpretation and tourist satisfaction on destination loyalty in taiwan's kinmen battlefield tourism: Perceived playfulness and perceived flow as moderators, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 33(1), 103-122.
- Li, X., Xie, J., Feng, Z. & Chan, H. (2022). Exploring residents' helping and tolerant behavior through the lens of cultural intelligence. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50, 232-244.
- Litvin, S. W. & Kar, G. H. (2003). Individualism/Collectivism as a moderating factor to the self-image congruity concept. *Journal of Vacation Marketing*, 10(1): 23–32.
- Livermore, D. (2010). *Leading with cultural intelligence: The new secret to success*. AMACOM Div American Mgmt Assn.
- Mak, A. H., Wong, K. K. & Chang, R. C. (2010). Factors affecting the service quality of the tour guiding profession in Macau. *International Journal of Tourism Research*, 12(3), 205-218.
- Moscardo, G. (1998). Interpretation and sustainable tourism: functions, examples and principles. *Journal of Tourism Studies*, 9, 2–12.
- Moscardo, G., Woods, B. & Saltzer, R. (2004). *The role of interpretation in wildlife tourism*. Common Ground Publishing.
- Moufakkir, O. (2011). The role of cultural distance in mediating the host gaze. *Tourist Studies*, 11(1), 73-89.
- Ott, D. L. & Michailova, S. (2018). Cultural intelligence: A review and new research avenues. *International Journal of Management Reviews*, 20(1), 99-119.
- Pizam, A. & Jeong, G. H. (1996). Cross-cultural tourist behavior: Perceptions of Korean tour-guides. *Tourism Management*, 17(4), 277-286.
- Rabotic, B. (2008). Tourist guides as cultural heritage interpreters: Belgr de experience with municipality-sponsored guided walks for local residents. *The Proceedings Book of the International Tourism Conference Cultural and Event Tourism: Issues & Debates* (Alanya, Turkey), 213-233.
- Reisinger, S. & Steiner, C. (2006) Reconceptualising interpretation: The Role of tour guides in authentic tourism. *Current Issues in Tourism*, 9(6), 481-498.
- Reisinger, S. & Steiner, C. (2006). Reconceptualising interpretation: The Role of tour guides in authentic tourism. *Current Issues in Tourism*, 9:6, 481-498.
- Roberts, M., Mearns, K. & Edwards, V. (2014). Evaluating the effectiveness of guided versus non-guided interpretation in the Kruger National Park, South Africa. *Koedoe: African Protected Area Conservation and Science*, 56(2), 1-8.
- Şahin, F., Gürbüz, S. & Köksal, O. (2014). Cultural intelligence (CQ) in action: The effects of personality and international assignment on the development of CQ. *International Journal of Intercultural Relations*, 39, 152-163.
- Teng, H.-Y. & Tsai, C.-H. (2020). Can tour leader likability enhance tourist value co-creation behaviors? The role of attachment. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 285–294.

-
- Tilden, F. (1957). *Interpreting our heritage: Principles and practices for visitor services in parks, museums, and historic places*. United States of America: University of North Carolina Press.
- Ulusoy Yıldırım, H. & Köroğlu, Ö. (2019). Turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeyi ve özyeterlilik inançlarının hizmet sunumuna etkisi. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 18(1), 328-347
- Van der Horst, C. A. & Albertyn, R. M. (2018). The importance of metacognition and the experiential learning process within a cultural intelligence-based approach to cross-cultural coaching. *SA Journal of Human Resource Management*, 16(1), 1-11.
- Weiler, B. & Ham, S. H. (2001). Tour guides and interpretation in ecotourism. (Chapter 35, pp. 549–563) Weaver, D. (Ed.). *The Encyclopedia Of Ecotourism*. Wallingford: CABI Publishing.
- Wong, C. U. I. (2013). The sanitization of colonial history: Authenticity, heritage interpretation and the case of Macau's tour guides. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(6), 915-931.
- Yu, X., Weiler, B. & Ham, S. (2001). Intercultural communication and mediation: A framework for analyzing the intercultural competence of Chinese tour guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), 75-87.
- Zaman, U. & Aktan, M. (2021). Examining residents' cultural intelligence, place image and foreign tourist attractiveness: A mediated-moderation model of support for tourism development in Cappadocia (Turkey). *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 393-404.
- Zhang, Y., Shao, W. & Thaichon, P. (2021). Investigating tourist post-travel evaluation and behavioural intention: a cultural intelligence perspective. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 33(10), 2037-2053.
-