

ULUSLARARASI SOSYAL ARAŞTIRMALAR DERGİSİ THE JOURNAL OF INTERNATIONAL SOCIAL RESEARCH

Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi / The Journal of International Social Research
Cilt: 13 Sayı: 71 Haziran 2020 & Volume: 13 Issue: 71 June 2020
www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN KÜLTÜREL YETKİNLİĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

A RESEARCH ON THE EVALUATION OF CULTURAL COMPETENCE OF PROFESSIONAL TOURIST GUIDES

Ayşe Nevin SERT*
Simge ŞALVARCI**

Özet

Turist rehberliği, belirli bir turistik faaliyetteki tüm aktörler arasında gerçekleşen işbirliğidir. Grubun uyumu, örgütün başarısı ve koordinasyon büyük ölçüde iletişimsel çabalara bağlıdır. Sürecin en önemli parçalarından biri ise turist rehberidir. Turist memnuniyeti ve destinasyon sadakati için bir turist rehberinin çeşitli yetkinliklerine ihtiyaç vardır. Grup paket turlarında kültür elçileri olarak turist rehberleri birden fazla rol almakta ve turistlerle yakın etkileşim halinde bulunmaktadır. Bir tur süresince, turist rehberlerinin performansı ve memnuniyeti turist ruh halini, turist beklentilerini, seyahat acentalarının izlenimlerini, şirket itibarını ve hizmet kalitesini etkilemektedir. Ayrıca, turist rehberleri farklı kültürlerden gelen turistlerle ilgilendiği için turistler ve turist rehberleri arasındaki etkileşimler turizm deneyiminin başarısı veya başarısızlığı konusunda oldukça önemlidir. Bu bağlamda, turist rehberlerinin kültürel yetkinliği önemli bir rol oynamaktadır. Bu çalışmanın amacı, profesyonel tur rehberlerinin becerilerinden biri olan kültürel yetkinliğinin değerlendirilmesidir. Çalışma kapsamında yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak internet ortamında 15 turist rehberinden veri toplanmıştır. Veriler, online olarak rehber odaları ve rehberlerin üye olduğu çeşitli siteler aracılığı ile toplanmıştır. Elde edilen veriler, metin içinde tanımlanan belirli karakterlerden sistematik ve tarafsız sonuçlar çıkarmak için kullanılan bir araştırma tekniği olan içerik analizi ile analiz edilmiştir. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre kültürel yetkinlikte farklı kültürlerle duyarlılığın, bilgi sahibi olmanın ve iletişim becerilerin önemli olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberi, Kültürel Yetkinlik, Grup Paket Tur.

Abstract

Tourist guidance is the collaboration between allactors in a particular touristic activity. The harmony of the group, the success of the organization and coordination are largely dependent on communicative efforts. One of the most important parts of the process is the tourist guide. Various competencies of a tourist guide are needed for tourist satisfaction and destination loyalty. Tourist guides as cultural ambassadors play multiple roles in group package tours and interact closely with tourists. During a tour, the performance and satisfaction of tourist guides affect the mood of the tourist, tourist expectations, impressions of travel agencies, company reputation and service quality. In addition, interactions between tourists and tourist guides are crucial to the success or failure of the tourist experience, as tourist guides deal with tourists from different cultures. In this context, the cultural competence of tourist guides plays an important role. The purpose of this study is to evaluate Professional tourist guides' cultural competence which is one of their skills. Within the scope of the study, data was collected from 15 tourist guides on the internet by using the semi-structured interview technique. The data were collected online through the guide chambers and various sites to which the guides are members. The data was analyzed by content analysis, a research technique used to draw systematic and unbiased results from certain characters defined in the text. According to the results obtained from the study, it was seen that sensitivity, knowledge and communication skills are important in cultural competence.

Keywords: Tour Guide, Cultural Competence, Group Package Tour.

* Dr. Öğr. Üyesi Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği, nevinert@gmail.com

** Arş. Gör. Dr. Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği, simge_tokay@hotmail.com



Giriş

Turizm, kısa süre için ikamet alanı dışındaki yerlere seyahat eden insanların zevk ve iş amaçlı olarak gerçekleştirdikleri etkinliklerdir (Chilembwe, 2010). Dünya Turizm Örgütü'nün tanımına göre turizm, insanların kişisel, iş ya da mesleki amaçları için her zaman buldukları ortamların dışındaki ülkelere ya da yerlere hareket etmesini gerektiren sosyal, kültürel ve ekonomik bir olgudur (UNWTO, 2008).

Günümüzde organize turları turist rehberlerinin hizmeti olmadan gerçekleştirmek oldukça zordur (Rabotić, 2010). Rehberlik mesleği; inovasyon, politika, ekonomi, sosyal etkileşimler, kültür, yerel turizm, küresel ya da sürdürülebilirlik, hikâye anlatımı, eğitim, metalaştırma, performans ve orijinallik gibi bağlantılı çeşitli konularla ilgilidir (Zillinger, Jonasson ve Adolfsson, 2012). Zhang ve Chow'a (2004) göre, turizm endüstrisinin başarısı, büyük ölçüde, bir destinasyondaki turist rehberinin performansına bağlıdır. Turist rehberliği bağlamında, tur liderleri temel hizmetler, müşteri tabanlı hizmetler ve iletişim hizmetlerini sunmakla görevlidir (Heung, 2008). Bunlar sadece tur grubu ve yerel halk arasında önemli bir aracı değil, aynı zamanda turistin genel izlenimini ve memnuniyetini doğrudan etkileyen stratejik öneme sahip personeldir (Geva ve Goldman, 1991; Wang, Hsieh ve Chen, 2002; Wong ve Wang, 2009).

Kültürel yetkinlik, başarılı bir turist rehberinin sahip olması gereken birçok yetkinlikten biridir. Kültürel yetkinlik temel bir nitelik olmasına rağmen, sınırlı sayıda çalışma (Yu vd., 2002; Prakash ve Chowdhary, 2010; Tsaur ve Tu, 2019; Tsaur vd., 2019) kültürel yetkinliği geniş veya kapsamlı olarak tartışmıştır. Bu çalışmanın amacı, turist rehberlerinin tur gruplarına eşlik etmek için sahip olması gereken kültürel yetkinliği incelemek ve konuya ilişkin boşluğu doldurmak için literatüre katkıda bulunmaktır. Çalışmada, turist rehberleri ile derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen verileri değerlendirmek ve turist rehberlerinin kültürel yetkinlik düzeylerini belirlemek için içerik analizi yaklaşımı benimsenmiştir.

Profesyonel turist rehberlerinin kültürel öğrenme ve uygulama yeteneklerinin değerlendirilmesi açısından önem arz eden çalışmanın ilgili alana iki şekilde katkı sağladığı görülmektedir. İlk olarak, çalışma turist rehberlerinin kültürel yetkinliklerini belirleyerek teorik anlamda bir temel oluşturmaktadır. İkinci olarak, bu çalışmanın bulguları, turist rehberlerinin tur gruplarına eşlik etmek için gerekli kültürel yetkinliklerini anlamalarına yardımcı olabilir ve aynı zamanda seyahat acentelerinin veya tur şirketlerinin daha başarılı turlar organize etmeleri konusunda bir referans görevi görebilir.

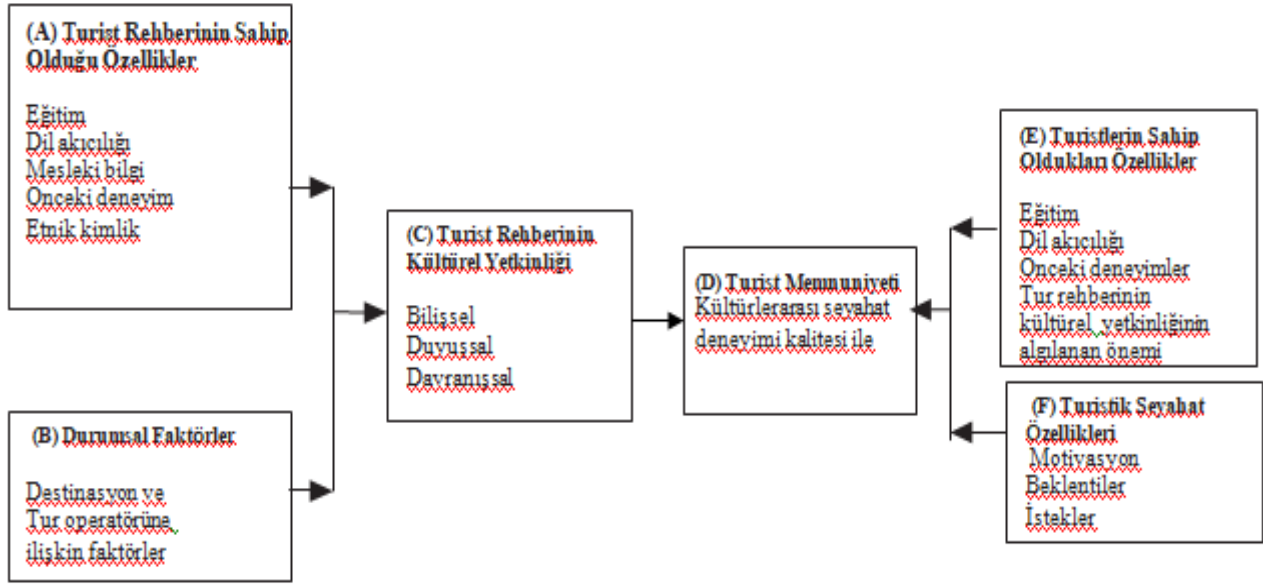
Kavramsal Çerçeve

Ahipaşaoğlu'na (2001, 90) göre turist rehberi; belirli bir program dâhilinde yerli veya yabancı turistlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında tanıtım yapan, turistlerin doğru sosyal, ekonomik ve kültürel izlenimler edinmesine yardımcı olan kişidir. Turist rehberlerine yönelik olarak literatürde çeşitli terimler yer almaktadır. Bunlar arasında turist rehberi, şehir rehberleri, tercümanlar ve bazı durumlarda tur liderleri ve tur yöneticileri sayılabilir. Turist rehberleri aynı zamanda birçok yazar tarafından "bilgi veren ve bilgi kaynağı", "akıl hocası" (Cohen, 1985), " arabulucu " (de Kadt, 1979; Nettekoven, 1979; Pearce, 1982), " kültür elçisi " (McKean, 1976) ve " aracı " (Van Den Berghe, 1980) olarak nitelendirilmiştir.

Turist rehberleri, turizm endüstrisinde, turistlerin varış yerindeki deneyimlerini şekillendirmede önemli bir rol oynayan ön hat çalışanlarıdır. Turist rehberliği hizmeti, tur operatörleri tarafından sunulan çeşitli tur servislerinin temel bileşenidir. Turist rehberlerinin turistlere kaliteli hizmet verip veremeyeceği, sadece bağlı oldukları tur operatörlerinin iş başarısı için gerekli değil, aynı zamanda temsil ettikleri destinasyonun genel imajı için de kritik öneme sahiptir (Huang, Hsu ve Chan, 2010).

Turist rehberleri, tura katılan üyeler ve yerel ev sahipleri arasında bir arabulucu olarak hizmet ederler. Bu nedenle, farklı kültürlerle ilgili kültürel yetkinliğe sahip olmalıdırlar (Ap ve Wong, 2001; Yu, Weiler ve Ham, 2002). Turist rehberleri genellikle farklı kültürel bağlamlarda ve farklı kültürel geçmişlere sahip kişilerle etkileşime girerler (Scherle ve Nonnenmann, 2008). Kültürel farklılıkların ve yerel iletişim biçimlerinin farkında olmaları, uygun kelimeleri ve iletişim stillerini kullanmaları gerekmektedir (Huang, 2011). Tur liderleri olarak turist rehberleri yerel dili akıcı bir biçimde konuşabiliyorsa ve mükemmel iletişim becerilerine sahipse, yerel kültürle birleşebilir, uygun etkileşimli ilişkiler kurabilir ve tur grupları için doğru yerel bilgileri toplayabilirler (Yu vd., 2002).

Şekil 1: Turist Rehberlerinin Kültürel Yetkinliği ve Turist Deneyimine Katkıda Bulunan Faktörlere İlişkin Kavramsal Bir Çerçeve



Kaynak: Yu vd., 2002, 80.

Bir turistin kültürlerarası yetkinliği genellikle psikolojik stresle başa çıkma, etkili iletişim kurma ve kişiler arası ilişkiler kurma becerisini içermektedir. Şekil 1’de yer alan C kutucuğunda gösterilen üç boyutu kullanarak turist rehberinin kültürlerarası iletişim ve arabuluculukta etkinliği tanımlanabilir.

Kealey ve Ruben (1983), bilişsel, duyuşsal ve davranış boyutlarının kültürel yetkinliğin temel unsurları olduğunu savunmaktadır. Bu durum, bilişsel bileşenin (kültürel farkındalık) bireyin kendi kültürü ve başkalarının kültürleri hakkındaki bilgi ve anlayışına atıfta bulunduğunu göstermektedir. Böylece, kültürel değişkenliğin anlaşılması, iletişimin kültürler arasında nasıl farklılaştığını tanımlamanın yollarını sağlar. Turist rehberlerinin kültürel farkındalıkları, ev sahibi kültürü anlamaları, ev sahibi toplum hakkındaki bilgileri ve ülkeler arasındaki kültürel farklılıklar hakkındaki farkındalıkları olarak tanımlanmaktadır.

Bazı araştırmacılar (Ruben, 1976; Abe ve Wiseman, 1983; Hammer, 1984; Cui ve Van Den Berg, 1991; Chen ve Starosta, 1996) duyuşsal bileşenin (kültürel duyarlılık), bireyin kültürel farklılıkları kabul etmek ve saygı duymak için kültürlerarası etkileşimler sırasında yeterince duyarlı olmasını sağladığını belirtmektedir. Bu nedenle, kültürlerarası yetkin bir turist rehberi empati yapabilmeli, yargılayıcı olmamalı ve başkalarının ihtiyaçlarına karşı duyarlı olmalıdır.

Davranışsal boyut iletişim becerileri ve kişilerarası etkileşimi ifade etmektedir. Örneğin, Çince dilinde hizmet sunan rehberlerin iletişim becerileri arasında İngilizce dilini anlama ve anlama yetenekleri, Çince dilini konuşma ve anlama yeteneği, dil ve kültürel yorumlama becerileri yer alabilir. Turist rehberlerinin kişilerarası becerileri, turist ve ev sahibi toplum arasındaki etkileşimi başlatma, sorunları çözme, grupla uyum geliştirme, farklı kültürlerle saygı gösterme ve beklenmedik durumlarla başa çıkma becerilerini ifade eder (Yu vd., 2002).

YÖNTEM

Turist rehberleri farklı kültürlerden gelen turistlerle ilgilendiği için turistler ve turist rehberleri arasındaki etkileşimler turizm deneyiminin başarısı veya başarısızlığı konusunda oldukça önemlidir. Turist rehberleri kültürel yetkinliğe sahip olduğunda farklı kültürlerden gelen turistlerle kolaylıkla iletişim kurabilmekte böylece turist memnuniyeti artmaktadır (Tsaur ve Tu, 2019). Çalışmada, turist rehberlerinin kültürel yetkinliklerini değerlendirmek amaçlanmıştır. Çalışmanın amacı doğrultusunda veri toplamak üzere nitel araştırmalarda oldukça kullanışlı bir araç olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği (Yıldırım ve Şimşek, 2018) kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinde araştırmacı açık uçlu soruları önceden hazırlanarak görüşme için sunulmakta olup ayrıca görüşme için belli ölçüde bir esneklik sağlamaktadır



(Karasar, 2009). Çalışmada ye alan açık uçlu sorular Tsaur ve Tu'nun (2019) yapmış olduğu çalışmadan alınmıştır.

Verilerin analizinde betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Betimsel analiz, elde edilmiş verilerin daha önceden belirlenmiş temalara göre özetlenmesi ve yorumlanmasını içeren bir nitel veri analiz biçimidir. Betimsel analizde araştırmacı görüşü katılımcıların görüşlerini tam olarak yansıtabilmek amacıyla çoğu zaman doğrudan alıntılara yer vermektedir. Söz konusu analizde öncelikli amaç elde edilmiş olan bulguların okuyucuya özetlenmiş ve yorumlanmış bir biçimde sunulmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Çalışma kapsamı doğrultusunda hazırlanmış olan soru formları 10-20 Ocak tarihleri arasında elektronik ortamda kokart ve çalışma kartı sahibi olup fiili olarak çalışan turist rehberlerine gönderilmiştir. Soru formları online olarak rehber odaları ve rehberlerin üye olduğu çeşitli siteler aracılığı ile elde edilmiştir. Bu doğrultuda 15 soru formu elde edilmiştir. Nitel veri toplama çalışmalarında çoğunlukla örneklem büyüklüğünün en az 15 olması gerektiği öne sürülmekte olup 15 örneklemin yeterli olduğu düşünülmüştür. Araştırmaya katılan turist rehberlerinden edinilen bilgiler bilgisayar ortamına aktarılmış ve betimsel analize tabi tutulmuştur. Turist rehberlerinin kültürel yetkinlikleriyle ilgili katılımcılara yöneltilen sorular aşağıdaki gibidir:

1. Tur lideri için hangi kültürel yeterliliğin önemli olduğunu düşünüyorsunuz? Neden?
2. Bir tur lideri olarak sizce kültürel yeterliliğin boyutları nelerdir? Konuyla ilgili yaşadığınız tecrübelerden bazı örnekler verir misiniz?
- 3) Farklı kültürel ortama sahip bir turda iseniz etkili bir şekilde nasıl çalışırsınız ve farklı kültürel geçmişe sahip insanlarla etkili bir şekilde nasıl etkileşime girersiniz?
4. Farklı kültürden gelen insanları anlamadığınızda ne yaparsınız? Bu durumla nasıl başa çıkarsınız? Daha önce yaşadığınız bir deneyim varsa oradan yola çıkarak açıklayınız?

BULGULAR

Turist rehberlerinin tur gruplarına eşlik etmek için sahip olması gereken kültürel yetkinlik düzeylerini incelemek amacıyla yapılan bu çalışmanın bulguları aşağıda verilmektedir.

Tablo 1: Turist Rehberlerine İlişkin Demografik Veriler

		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	6	% 40
	Erkek	9	% 60
Yaş	20-30	3	%20
	31-40	6	%40
	41-50	2	%13,3
	51 ve üzeri	4	% 26,6
Medeni Durum	Bekâr	6	%40
	Evli	9	% 60
Eğitim Durumu	Önlisans	1	% 6,6
	Lisans	8	% 53,3
	Lisansüstü	6	%40
Çalışma Kartı Alma Şekli	Önlisans	1	% 6,6
	Lisans	6	%40
	Lisansüstü	2	%13,3
	Bakanlık Kursu	6	%40
Çalışma Kartı Dili	İngilizce	11	% 73,3
	Almanca	2	%13,3
	Fransızca	2	%13,3
Çalışma Alanı	Bölgesel	3	%20
	Ülkesel	12	% 80
Mesleği İcra Ettiği Süre	1-10 yıl	8	% 53,3
	11-20 yıl	2	%13,3
	21 yıl ve üzeri	5	% 33,3

Tablo 1 incelendiğinde, araştırmaya katılan turist rehberlerinin % 40'ının kadın, % 60'ının erkek olduğu görülmektedir. Turist rehberlerinin yaş dağılımları incelendiğinde % 20'si 20-30 yaş aralığında, % 40'ı 31-40 yaş aralığında, % 13,3'ü 41-50 yaş aralığında ve % 26,6'sı 51 yaş ve üzerinde bulunmaktadır. Turist rehberlerinin % 40'ı bekâr, % 60'ı ise evlidir. Eğitim durumları incelendiğinde, turist rehberlerinin % 6,6'sı önlisans, %53,3'ü lisans ve % 40'ı lisansüstü programlardan mezun olmuştur. Turist rehberlerinin % 6, 6'sı



önlisans, % 40'ı lisans, % 13, 3'ü lisansüstü programlardan mezun olarak ve % 40'ı Bakanlığın açmış olduğu kursları tamamlayarak çalışma kartlarını almışlardır. Çalışma kartı dillerine bakıldığında rehberler en fazla İngilizce (% 73,3) olmak üzere Almanca (% 13,3) ve Fransızca (% 13,3) dillerinde hizmet vermektedir. Çalışma alanlarına göre turist rehberlerinin % 20'si bölgesel, % 80'i ülkesel düzeyde çalışmaktadır. Bunun dışında turist rehberlerinin % 53,3'ü 1-10 yıl, % 13,3'ü 11-20 yıl ve % 33,3'ü 21 yıl ve üzeri zaman zarfında mesleği icra etmektedir.

Turist Rehberlerinin Kültürel Yetkinliklerine İlişkin Bulgular

Katılımcıların kültürel yetkinliklerine ilişkin olarak 4 soru yöneltilmiştir. Birinci soru "Tur lideri için hangi kültürel yetkinliğin önemli olduğunu düşünüyorsunuz?" şeklinde olup verilen yanıtlardan bazıları aşağıda yer almaktadır:

"Tarihi ve coğrafi bilgi" (R4)

"Çalıştığı bölgelerin tarihi, coğrafi, arkeolojik, folklorik ve güncel hayatta ki değerlerini iyi bilmek gerekir, bölgede asırlardır yaşıyormuş gibi bölgenin tüm değerlerine hemhal olması şarttır. Aksi takdirde audio video sunucusu gibi anlatır ve bölgeyi yaşatamaz." (R5)

"Tur grubunun sosyal ve kültürel dinamiklerini anlamak bir rehber için çok önemlidir. Örneğin, grubun ilgisi bir yörenin tarihine yönelik mi coğrafyasına veya habitatına yönelik mi, rehberin bunu grupla iletişim kurarak anlaması gerekmektedir. Anlatımına grubun özelliğine göre devam etmesi gerektiğini düşünmekteyim." (R8)

"Tur liderinin arkeoloji-sanat-mimari bilgileri, geniş bir kültür birikimi, güncel bilgileri takip etmesi, tur zamanlaması gibi konularda yetkin olması gerekli. Çalıştığı ulusların ülkelerini tanınmasına yarar var." (R10)

Verilen yanıtlar incelendiğinde, turist rehberlerine göre kültürel yetkinliğin en önemli parçasını tarih, kültür, sanat, mimari gibi alanlarda bilgi sahibi olunması oluşturmaktadır. Turist rehberlerinin en önemli kaynağı sahip olduğu kültürel bilgi birikimidir. Grubun özellikleri de dikkate alınarak turist rehberlerinin bu birikimlerini uygun biçimde sunması oldukça önemlidir. Bununla birlikte bu soruya en fazla verilen cevaplar arasında;

"Birebir iletişim oldukça önemli ve gereklidir." (R1)

"Kültürler arası iletişim becerilerine sahip olmalıdır. Her kültürün insanının nasıl iletişim kurduğu, mutlu olduğu gibi alışkanlıkları bilmelidir." (R3)

"İletişim, çevresel, sosyal yetkinlikler önemlidir" ifadeleri yer almaktadır. (R7)

Verilen yanıtlara göre turist rehberleri bireysel ve kültürlerarası iletişimin kültürel yetkinlik açısından önemli olduğunu belirtmektedir. İletişim becerisi turist rehberleri tarafından bu soruya en fazla verilen cevaplar arasında yer almaktadır. Turistler ile birebir iletişim halinde olan turist rehberlerinin iletişim yetenekleri tur esnasında ve sonrasında deneyimlerin olumlu veya olumsuz olarak değerlendirilmesinde rol oynamaktadır. Bu nedenle, turist rehberlerinin iletişim düzeyleri imaj oluşmasında etkilidir denilebilir. Bunun dışında kültürel yetkinliğe ilişkin olarak turist rehberleri tarafından en sık verilen yanıtlar aşağıda yer almaktadır:

"İyi dil bilgisi, genel kültürün çok olması, iletişim becerilerinin iyi olması" (R11)

"Bilgi, analiz, sosyoloji (grubun beklentilerine uygunluğu sağlamak açısından), dili iyi ve doğru kullanma..." (R13)

"Grubun konuştuğu dile hâkim olma, mutfağı, örf ve adetleri hakkında onlarla sohbet edebilme." (R14)

Turist rehberleri bir dili iyi derecede bilme ve dil hâkimiyeti konularının yine kültürel yetkinlik açısından önemli olduğunu belirtmektedir. Dilin en önemli iletişim araçlarından biri olduğu düşünüldüğünde iletişimin sağlanması ve bilgilerin doğru bir biçimde aktarılması bakımından dil oldukça etkili bir faktördür.

Turist Rehberlerine yöneltilen ikinci soru "Bir tur lideri olarak sizce kültürel yetkinliğin boyutları nelerdir? Konuyla ilgili yaşadığınız tecrübelerden bazı örnekler verir misiniz?" dir. Rehberlerin bu konuya ilişkin görüşleri şu şekildedir:

"Bana göre kültürel yetkinliğin boyutları din, dil, ırk gibi ayırt edici özellikleri bir kenara bırakıp kendini dünya vatandaşı olarak görebilmek, hoşgörülü olmak, yeni deneyimlere açık olmak, sabit fikirli olmamak ve öğrendiklerini bildikleriyle karşılaştırıp yeni bir düşünce düzeni elde edebilmek, yönettiği grupları aydınlatabilmek ve kültürler arası etkileşimleri sağlayabilme yeteneğidir. Bu yaz ilk defa Kuzey Kıbrıs Türkleri ile tura çıktım. Grubu karşılamaya giderken çocukluğumdan bu yana "Kıbrıs Türkleri Türkiye Türklerini sevmeyiz" sözü kafamda yankılanıyordu. Bununla birlikte kendini beğenmiş insanlar bekliyordum. 1 haftalık tur içerisinde Kıbrıs Türklerinin ne kadar samimi ve iyi niyetli insanlar olduğunu öğrendim. Bir diğer örnek olay olarak geçtiğimiz yıl özel olarak gezdirdiğim Ermeni asıllı misafirimi verebilirim. Dedesi olaylar sırasında ölünce anneannesi çocuklarını alarak Irak'a kaçmak zorunda kalmış. Yaşadıklarından dolayı sözde soykırımı savunuyordu. Kendisine olayları bizim tarafımızdan



anlatmaya çalıştım. O da kendi tarafından bana aktardı. Sonuç olarak düşüncelerimiz değişmese bile birbirimizi kırmadan ve üzmeden karşı tarafın ne düşündüğüne, ne hissettiğine dair fikir edinme şansı bulduk.”(R2)

“Bir rehberin kültürel yetkinliği sahip olduğu değerler, beceriler, tutumlar ve bilgi ve kavrayışından oluştuğunu düşünmekteyim. Örneğin, farklı kültürlerle sahip (yabancı tur grupları) gruplarla tura çıktığımda o grubun yaşam tarzı, yaşam standartları, insanlarla iletişim biçimleri, hayat bakış açıları konusunda bilgi edinmeye çalışırım. Gidilen yerlerin tarihini, öyküsünü bilmek elbette önemlidir. Ancak rehberin bu bilgisini gruba nasıl anlatacağı, yorumlayacağı sahip olduğu kültürel yetkinlik becerisinin gücüne bağlıdır. Kimi gruplar sadece mizahı çok severken, kimi gruplar doğrudan ve net anlatımı tercih edebilir. Bunu anlamak ise etkileşim ve kavrayış yetisi iyi olan rehberlere düşmektedir.”(R8)

Bu soruya verilen cevaplar incelendiğinde, turist rehberlerinin sahip oldukları kültürel bilgi ve iletişim becerilerinin yanı sıra değer, norm, inanç gibi kavramlar kültürel yetkinliğin boyutlarını oluşturmaktadır. Farklı kültürlerden gelen insanların her türlü istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilmek, sorunları çözebilmek, gezi, eğlence ve yeme-içme alışkanlıkları da yine bu soruya verilen cevaplar arasındadır.

Üçüncü soru olarak “Farklı bir kültürel ortama sahip bir turda iseniz etkili bir şekilde nasıl çalışırsınız ve farklı kültürel geçmişe sahip insanlarla etkili bir şekilde nasıl etkileşime girersiniz?” sorusuna yanıt istenmiştir. Buna göre;

“Farklı bir kültürel ortama girmeden önce o kültüre ait detayları çeşitli kaynakları inceleyerek öğrenmeye çalışırım. Hassasiyetlerini, davranış biçimlerini ve bu davranış biçimlerini ortaya çıkaran toplumsal değerlerini anlamaya çalışırım. Tur başladığı andan itibaren davranışlarını gözlemler ve konuşmalarını dinlerim. Onlara yaklaşırken bu ölçütlere göre yaklaşırım.”(R2)

“Öncelikle tura çıkmadan önce grup bireylerinin ülkesi veya ülkelerinin nereden olduğunu öğrenerek araştırma yaparım (örn., Hindistan, Japonya’dan gelen gruplar). Tur esnasında gruba sohbet ederek grubun turdan beklentilerini öğrenmeye çalışırım. Ayrıca fırsat bulduğum zamanlarda gruptaki bireylerle günlük yaşama ve hayat dair sohbet ederek kültürel etkileşim kurmaya çaba gösteririm.”(R8)

“Tecrübe, bilgi birikimi, entelektüel kapasite gerekli. Gruba hâkim olma becerisi olmalı”(R10)

“Öncelikle onları anlamaya çalışırım, sonra onların beni anlayıp anlamayacaklarına bakarım. Onlara nazikçe ve yumuşakça, bana ve bilgime karşı anlayışlı olma telkini vererek, mümkünse bunu sağlayarak, hatta beni anlamaları için elimden gelenin en iyisini yaparak ve bu arada standart sunumlarımı yaparak, araya onların hoşuna gidecek konular-bağlantılar da katarak devam ederim turuma.”(R13)yanıtları elde edilmiştir.

Yanıtlar, turist rehberlerinin ilk olarak tura başlamadan önce grubun kültürüne ait bilgileri edindiğini göstermektedir. Bu bilgiler doğrultusunda, tur esnasında uygun davranışlar sergileyerek turistleri anlama ve beklentilerini karşılama yönünde hareket etmektedirler.

Son olarak turist rehberlerine “Farklı kültürden gelen insanları anlamadığınızda ne yaparsınız? Bu durumla nasıl başa çıkarsınız?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya verilen yanıtlar arasında;

“Evrensel ilkelere göre davranırım.”(R3)

“Anlam veremediğim durumlarda, konuya dair grup bireyleri ile sohbet ederek onların duruma dair açıklama yapmalarını sağlamaya çalışırım. Bu şekilde onları anlamak ve kültürel etkileşim oluşturmak için bir çaba harcamış olurum. Ya da kendi kültürümü anlatarak aradığı farklılığı gruba ifade ederim.”(R8)

“Farklı kültürden gelen insanları anlamadığımda bir süre gözlemlerim. Davranışlarının ve söylemlerinin altında yatabilecek nedenleri düşünürüm. Turun sakın bir zamanında, genellikle akşam yemeğinden sonra veya serbest bir zamanda yanlarına gider havadan sudan bir konuşma başlatırım. Genelde yanımda atıştırmalık bir şeyler bulundururum. Onlardan ikram ederim. Bir yiyeceği paylaşan insanlar arasında daha samimi bağların kurulduğuna inanırım. O sırada konuyu bir şekilde anlayamadığım yere getiririm. Bunu yaparken “Daha önce fark ettim sormaya fırsat bulamadım ama çok ilgimi çekti. Yanlış anlamazsanız nedeni neydi diye sorabilir miyim?” şeklinde yaklaşmaya çalışırım. Amacımın yargılamak değil anlamak olduğunu hissettirmeye çalışırım. ”(R2)

“Yalnızca farklı aksanları konuşan turistleri anlamaya, dinlemeye çalıştım. Örneğin Fransa Bretonya bölgesinden gelen bir çiftçi grubunun veya Kanada'nın Fransızca aksanı gibi.”(R10)

Bu sorunun yanıtları, turist rehberlerinin etik kurallara uygun davranarak anlayışlı bir şekilde sorunu çözebildiklerini göstermektedir. Turist rehberleri karşılıklı iletişim yeteneklerini kullanarak kendilerini ifade etmektedirler.

SONUÇ

Turist rehberlerinin kültürel yetkinlikleri mesleki performanslarını önemli ölçüde etkilemekte olup bu durum turist memnuniyetine yansımaktadır (Tsaur ve Tu, 2019). Kültürel yetkinlik bir bireyin kültürel



bilgisini farklı kültürel geçmişe sahip insanlarla etkili bir şekilde etkileşim kurmak için uygulayabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Selmeski, 2007). Dolayısıyla farklı kültürlerden gelen turistlerle etkileşim içinde olan turist rehberlerinin kültürel yetkinliğe sahip olmaları turlarının başarısını belirleyen başlıca etkenlerden birisidir (Tsaur ve Tu, 2019).

Çalışmada farklı kültürlerden gelen turistlerle etkili bir iletişim kurabilmek için turist rehberlerinin sahip olması gereken kültürel yetkinlik incelenmiştir. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre turist rehberleri tarih, kültür, sanat ve mimari alanlarındaki hâkimiyetin kültürel yetkinliği oluşturmada önemli olduğunu belirtmişlerdir. Aynı zamanda farklı kültürlerle ait turistlerle doğru iletişimi kurabilecek kadar onların dillerini, kültürlerini bilmenin ve saygı duymanın gerekliliği üzerinde durmuşlardır. Çalışmadan elde edilen diğer bir sonuç ise turist rehberlerinin farklı kültürlerden gelen turistlerle daha iyi iletişim kurabilmek için o kültürlerle ilgili turdan önce ön araştırma yaptıkları ve tur süresince yaptıkları gözlemlerle kültürel yetkinliklerini geliştirmeye çalıştıklarıdır. Kültürel yetkinlikte bilgi birikimi yanında iletişim becerilerinin de çok önemli olduğu görülmektedir. Kültürel yetkinlikte farklı kültürlerle duyarlılığın, bilgi sahibi olmanın ve iletişim becerilerin önemli olduğu görülmektedir. Sonuçlar Tsaur ve Tu'nun (2019) yapmış olduğu çalışmayla benzerlik gösterdiği görülmektedir.

Turist rehberlerinin kültürel yetkinliklerini geliştirebilmeleri amacıyla gerek çalıştıkları tur şirketleri gerekse de turist rehberleri odaları çeşitli eğitim çalışmaları düzenleyebilir. Eğitim çalışmalarında tecrübeli rehberler tecrübelerini paylaşabilir. Öte yandan rehberlere farklı kültürlerle ait bilgiler yapılan eğitimlerde verilebilir. Bir turist rehberinin başarısı kendi kariyeri yanında çalıştığı tur şirketinin karlılığı açısından da önemlidir. Bu nedenle turist rehberlerinin kültürel yetkinliklerinin geliştirilmesi için seyahat acentelerinin, rehber odalarının ve diğer paydaşların gerekli desteği vermesi gerekmektedir.

Çalışmanın turist rehberlerin kültürel yetkinliklerinin önemi ve işlevinin anlaşılması yanında kültürel yetkinliği oluşturan boyutların ortaya konulması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Abe, H. and Wiseman, R. L. (1983). A cross-cultural confirmation of the dimensions of intercultural effectiveness. *International Journal of Intercultural Relations*, 7(1), 53-67.
- Ahipaşaoğlu, H. S. (2001). Turizmde rehberlik. Detay Yayıncılık.
- Ap, J. and Wong, K. K. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551-563.
- Chen, G. M. and Starosta, W. J. (1996). Intercultural communication competence: A synthesis. *Annals of the International Communication Association*, 19(1), 353-383.
- Chilembwe, J. M. (2010). Tourism Day Supplement... Tourism for Poverty Reduction and Biodiversity" in *Malawi Daily Times Newspaper*, 23.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29.
- Cui, G. and Van Den Berg, S. (1991). Testing the construct validity of intercultural effectiveness. *International Journal of Intercultural Relations*, 15(2), 227-240.
- de Kadt, E. (1979). *Tourism - Passport to Development?*. New York: Oxford University Press.
- Geva, A. and Goldman, A. (1991). Satisfaction Measurement in Guided Tours. *Annals of Tourism Research*, 18(2), 177-85.
- Hammer, M. R. (1984). Communication workshop on participants' intercultural communication competence: an exploratory study. *Communication Quarterly*, 32, 252-262.
- Heung, V. C. (2008). Effects of tourleader's service quality on agency's reputation and customers' word-of-mouth. *Journal of Vacation Marketing*, 14(4), 305-315.
- Huang, S., Hsu, C. H. and Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(1), 3-33.
- Huang, Y. (2011). Chinese Tour Guides' Strategies in Intercultural Communication – Implications for Language Teaching and Tourism Education. *Journal of Language Teaching & Research*, 2(1).
- Karasar, N. (2009) Bilimsel Araştırma Yöntemi. Ankara: Nobel Yayın.
- Kealey, D. J. and Ruben, B. D. (1983). Cross-cultural personel selection criteria, issues, and methods. In *Handbook of intercultural training* (pp. 155-175). Pergamon.
- McKean, P. F. (1976). An Anthropological Analysis of the Culture Brokers of Bali: Guides, Tourists and Balinese. Washington: Paper. Joint UNESCO/IBDR Seminar on the Social and Cultural Impact of Tourism, December 8- 10.
- Nettekoven, L. (1979). Mechanisms of Intercultural Interaction. In *Tourism: Passport to Development?* E. de Kadt. ed. pp. 135- 145. New York: Oxford University Press
- Pearce, P. L. (1982). *The Social Psychology of Tourist Behavior*. New York: Pergamon.
- Prakash, M. and Chowdhary, N. (2010). Tour guides: Roles, challenges and desired competences A review of literature. *International Journal of Hospitality and Tourism Systems*, 3(1).
- Rabotić, B. (2010). Tourist guides in contemporary tourism. In *International conference on tourism and environment* (pp. 353-364).



- Ruben, B. D. (1976). Assessing communication competency for intercultural adaptation. *Group&Organization Studies*, 1(3), 334-354.
- Scherle, N. and Nonnenmann, A. (2008). Swimming in culturalflows: Conceptualising tour guides as intercultural mediators and cosmopolitans. *Journal of Tourism and CulturalChange*, 6(2), 120-137.
- Selmeski, B. R. (2007). Militarycross-cultural competence: Core concepts and individual development. *Royal Military College Of Canada Centre For Security, Armed Forces& Society*, (Occasional paper series, number 1, pp. 1-42).
- Tsaur, S. H. and Tu, J. H. (2019). Cultural competence for tour leaders: Scale development and validation. *Tourism Management*, 71, 9-17.
- Tsaur, S. H., Chang, K. M. and Tu, J. H. (2019). Exploring Tour Leaders' cultural Competence. *In International Academic Multidisciplinary Research Conference in Japan 2019*, (pp. 575-592).
- UNWTO (2008). *Youth travel matters: Understanding the global phenomenon of youth travel*. World Tourism Organization.
- Van Den Berghe. P. (1980). Tourism as Ethnic Relations: A Case Study of Cusco. Peru. *Ethnic and Racial Studies*, 3(4), 375-392.
- Wang, K. C.,Hsieh, A. T. and Chen, W. Y. (2002) 'Is the tour leader an effective endorser for group package tour brochures?' *Tourism Management* 23(5), 489-98.
- Wong, J. Y. and Wang, C. H. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30(2), 249-259.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Yu, X.,Weiler, B. and Ham, S. (2002). Intercultural communication and mediation: A framework for analysing the intercultural competence of Chinese tour guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), 75-87.
- Zhang, H. Q. and Chow, I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides' performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25(1), 81-91.
- Zillinger, M.,Jonasson, M. and Adolfson, P. (2012). Guided tours and tourism. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12(1), 1-7.