

# Turizm Öğrencilerinin Kültürel Zekâ Düzeylerinin İncelenmesi\*

## The Investigation of Tourism Students' Cultural Intelligence Level

Senem YAZICI<sup>1</sup>

### Öz

Turizm çalışanları, turizm faaliyetinin yapısı gereği kültürler arası ortamlarda çalışmaktadırlar. Kişinin kültürel zekâ düzeyi, işe uyumunda ve verimli performans göstermesi açısından önem taşımaktadır. Yüksek kültürel zekâyâ sahip turizm çalışanları kültürler arası ortama hızlı ve kolay bir şekilde uyum sağlarlar. Bu durum, gelecekte işgören olacak turizm öğrencilerinin kültürel zekâ düzeylerinin mezuniyetten sonra sektöre uyumda önemli bir faktör olabileceğinin de önemli bir göstergesi olmaktadır. Bu nedenle, araştırmanın amacı, çok kültürlü bir ortamda çalışmak zorunda olacak olan turizm öğrencilerinin boylamsal araştırma yöntemi ile kültürel zekâ düzeylerini ölçmek ve yıllar içerisinde bir fark olup olmadığını tespit etmektir. Araştırmanın örneklemini Türkiye'nin önemli destinasyonlarından birinde bulunan tek turizm fakültesinin farklı yıllarda kayıt yaptırmış ve üçüncü sınıfta öğrenim gören toplam 736 öğrencileri oluşturmaktadır. Basit tesadüfi örneklem yöntemiyle örneklem seçilmiştir. Araştırma verileri kültürel zekâ ölçeği kullanılarak toplanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, turizm eğitimi alan öğrencilerin genel kültürel zekâ düzeylerinin 2017, 2018 ve 2019 yılında ortalama seviyede olduğu ortaya konmuştur. 2018 yılı öğrencilerinin kültürel zekâ seviyesi diğer yıllardan daha yüksektir. Turizm öğrencilerinin kültürel zekâ seviyelerini artırmanın ve geliştirmek için farklı kültürler ile etkileşim içinde olmaları gerektiği sonucuna varılmıştır. Ayrıca, üniversite yıllarında sektörde çalışmalarını kültürel zekâ düzeylerini artırabileceği belirlenmiştir. Turizm eğitimini yüksek kültürel zekâ düzeyi ile tamamlayan öğrenciler, sektöre daha hızlı uyum sağlayabilirler.

**Anahtar Kelimeler :** Kültürel Zekâ, Turizm, Öğrenci, İşgören

### Abstract

Tourism employees work in intercultural environments due to the nature of tourism activity. The cultural intelligence level of the person is important in terms of adapting to the job and showing efficient performance. Tourism professionals with high cultural intelligence adapt quickly and easily to the intercultural environment. This situation is an important indicator that the cultural intelligence levels of tourism students who will be employees in the future can be an important factor in adapting to the sector after graduation. Therefore, the research aims to measure the cultural intelligence levels of tourism students who will have to work in a multicultural environment with the longitudinal research method and to determine whether there is a difference over the years. The sample of the study consists of a total of 736 third-year students enrolled in different years of the only tourism faculty located in one of the important destinations of Turkey. The sample was selected by a simple random sampling method. Research data were collected using the cultural intelligence scale. According to the results of the research, it was revealed that the general cultural intelligence levels of the students receiving tourism education were at the average level in 2017, 2018 and 2019. The cultural intelligence levels of 2018 students are higher than in other years. It has been concluded that tourism students should interact with different cultures to increase and develop their cultural intelligence levels. In addition, it has been determined that working in the sector during university years can increase the level of cultural intelligence. Students who complete their tourism education with a high level of cultural intelligence can adapt to the sector faster.

**Keywords:** Cultural Intelligence, Tourism, Student, Employee

## 1. GİRİŞ

Türkiye'de turizm faaliyetleri ulaşım, konaklama, yiyecek ve içecek işletmeleri başta olmak üzere turistik yerlerde bulunan hediyelik eşya satan işletmelere kadar uzanan geniş bir hizmet yelpazesinde gerçekleşmektedir. Turist

sayıları ve turizm gelirleri Türkiye'nin destinasyon çekicilikleri ve otellerin hizmet kalitesi sayesinde her yıl artarak devam etti. 2017 yılında 32.410.034; 2018 yılında 39.488.401; 2019 yılında ise 45.058.286 yabancı ziyaretçi sayılarına ulaşıldı (Turizm Bakanlığı, 2021). 2019 yılı sonunda bütün dünya'yı saran Covid19 salgını nedeni ile seyahatler

\* In this article, the principles of scientific research and publication ethics were followed. / Bu makalede bilimsel araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyulmuştur.

<sup>1</sup> Senem YAZICI

ORCID ID: 0000-0002-1318-3462

Dr. Öğr. Üyesi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Muğla, Türkiye, senemyazici@mu.edu.tr

Asst. Prof. Dr., Muğla Sıtkı Koçman University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management/Administration, Muğla, Türkiye, senemyazici@mu.edu.tr

Geliş Tarihi/Received : 27.11.2021

Kabul Tarihi/Accepted : 25.12.2021

Çevrimiçi Yayın/Published : 25.12.2021

**Makale Atf Önerisi /Citation (APA):**

Yazıcı, S. (2021). Turizm Öğrencilerinin Kültürel Zekâ Düzeylerinin İncelenmesi. *İzmir Sosyal Bilimler Dergisi*, 3 (2), 202-212. DOI :10.47899/ijss.20213209

kısıtlandı ve turizm durakladı (Acar, 2020). 2020 yılında Türkiye'ye pandemi olmasına rağmen 12,734,213 turist geldi (Turizm Bakanlığı, 2021). Pandemi dolayısı ile sıkıntılı günler yaşanmasına rağmen, alınan önlemler ve aktif aşılama süreci ile turizmin yeniden normale dönmesi için çalışmalar yürütülmektedir.

Pandemi süresince oteller, restoranlar ve eğlence merkezleri kapalı olduğundan, turizm çalışanları çalışmadı. Turizm çalışanları çalışma hayatının zorlukları, sezonluk iş olması, çalışma koşulları ve ücretler dolayısı ile turizmden uzaklaşmaya başladıkları yıllardan, tamamen çalışamaz hale geldiler. Turizm sektörü için nitelikli çalışan bulma ihtiyacı pandemi ve sonrası için daha da arttı (Koçak ve diğerleri, 2019; Kaya ve diğerleri, 2020). Fakat turizmde bazı çalışma alanlarında (kat hizmetleri gibi) nitelik aranmadan işe alımlar gerçekleştiğinden (Öztürk ve Sezgin, 2019), sektörün kendi içinde bir dengesizlik oluşturdu. Turizm sektöründe nitelikli eleman bulma konusunda yaşanan sıkıntılar artarak devam etti (Koçak ve diğerleri, 2019; Öztürk ve Sezgin, 2019; Topçuoğlu ve Kiper, 2020; Çakıcı ve diğerleri, 2020; Çeşmeci ve diğerleri, 2020; Kaya ve diğerleri, 2020; Şeyhanlıoğlu ve Kingir, 2021).

Özellikle nitelikli personel yetiştiren turizm bölümlerinden mezun kişilerin, sektörde kalmayı tercih etmeme nedenlerinin başında sektörün zor çalışma şartları (uzun mesai saatleri, düşük maaş, sezonluk çalışma vs.) gelmektedir (Koçak ve diğerleri, 2019; Çeşmeci ve diğerleri, 2020). Ayrıca turizmde çalışmayı zorlaştıran etkenler arasında turizmde çalışan ve çalışacak olan kişilerin kendi kültürlerinin yanında birden fazla kültüre uyum sağlamak, farklı kültürlerden gelen turistlere hizmet etmek zorunda olmaları gelmektedir (Şalvarcı ve Ünüvar, 2021). Bu çerçevede, kişilerin farklı kültürlerle çabuk ve kolay uyum sağlayabilmeleri ile "Kültürel Zekâ" (KZ) seviyelerinin yüksek ya da düşük olmasının arasında doğru orantı olduğu yapılan çalışmalarda bulunmuştur (Büker ve Bal, 2018; Koşar ve Büber, 2020; Eflatun ve Çelik, 2020; Özgürel ve Sü Eröz, 2020). Şen (2019) turizmde çalışanların iş adaptasyonu ile kültürel zekâ düzeyleri arasında pozitif ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Çok kültürlü bir ortama hızlı uyum sağlayabilmek ise herkes için geçerli olmamaktadır. Turizm öğrencileri sektörde çalışmaya hazırlanan, potansiyel çalışanlar oldukları için; KZ seviyelerinin işin başlangıç döneminde yüksek olması ise çok kültürlü ortama adaptasyonu ve rahat çalışmayı sağlayabilir. Bu araştırmanın amacı, dört farklı yılda üniversite eğitimine başlamış, üçüncü sınıfa gelmiş ve çok kültürlü bir ortamda çalışmak zorunda olacak olan turizm öğrencilerinin boylamsal araştırma yöntemi ile kültürel zekâ düzeylerini ölçmek ve aralarındaki farkı tespit

etmektedir.

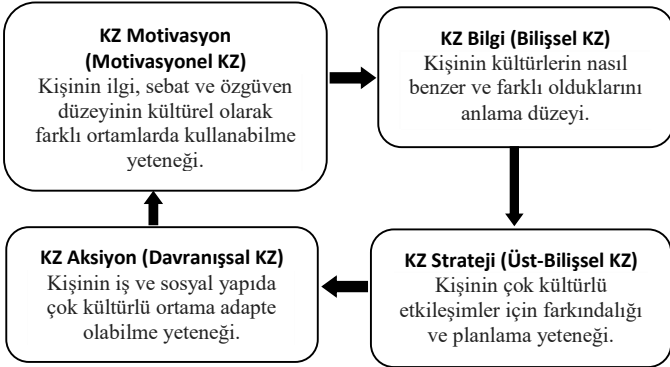
## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Kültürel Zekâ Kavramı

Geleneksel zekâ kuramlarından yola çıkarak çoklu zekâ kuramında kültürün önemli bir rol oynadığını vurgulayan Earley and Ang (2003) yayınladıkları "Kültürel Zekâ: Kişilerin kültürlerarası etkileşimleri" kitabı ile kültürel zekâ kavramını ortaya koymuşlardır. Bir kişinin iş ve sosyal yaşamında, bilinmeyen bir kültür ile karşılaştıklarında, uyum sağlayabilmeleri için KZ seviyelerinin yüksek olması gerektiğini belirtmişlerdir (Earley ve Ang, 2003). KZ, Earley ve Ang (2003) ve Thomas ve diğerleri (2008) tarafından önerilen iki kavramsal model üzerinden gelişmiştir. Earley ve Ang (2003) kavramsal modeli, Thomas ve diğerleri (2008) tarafından önerilen modele göre daha geniş kesimler tarafından kabul görmüştür (Ott ve Michailova, 2018). Türkiye'de de uzun zamandır kültürel zekâ üzerine çalışmalar yapılmaktadır (Kulakoğlu ve Topaloğlu, 2017; Arastaman, 2018; Büker ve Bal, 2018; Yıldırım ve Köroğlu, 2019; Köksal ve Türker, 2019; Şen, 2019; Koşar ve Büber, 2020; Eflatun ve Çelik, 2020; Özgürel ve Sü Eröz, 2020). Türkiye'de yapılan çalışmalar Earley ve Ang (2003) tarafından geliştirilen kavramın çerçevesinde gerçekleştirilmiştir.

Earley ve Ang (2003: 9) KZ'yi "kültürel bağlamda tanıdık gelmeyen ortamlar içinde, bir kişinin yeni kültürel ortamlara başarılı bir şekilde uyum sağlayabilme yeteneği" olarak tanımlamışlardır. Early ve Mosakowski (2004: 139) tanımı detaylandırarak; "zaman zaman dışarıdan gelen bir kişiye (farklı kültürden) tanıdık gelmeyen ve birden fazla anlamı olabilecek hareketleri (özellikle bir anlam ya da ifade yüklü baş ve el hareketleri), kişinin kendi vatandaşları ve meslektaşları gibi yorumlayabilme yetisine doğal olarak sahip olma hatta aynalama yapabilme yeteneği" olarak ifade etmiştir. İkinci kavramsal modeli ortaya koyan Thomas ve diğerleri (2008: 126) ise "KZ bilginin ve yeteneğin etkileşiminden oluşan bir sistem olup, insanların çevrelerinin kültürel yönlerini seçmelerine ve şekillendirmelerine izin veren kültürel üst biliş ile bağlantılıdır" şeklinde tanımlayarak, farklı bir bakış getirmiştir. Ang ve diğerleri, (2007) araştırmalarının sonucunda: kültürel yargı ve karar vermenin kişinin üst-bilişsel ve bilişsel KZ'si; kültürel adaptasyonun kişinin motivasyonel KZ'si ve davranışsal KZ'si; görev performansının kişinin üst-bilişsel ve davranışsal KZ'si ile ilişkili olduğunu bulmuşlardır. Ang ve Van Dyne (2008) KZ'nin yordayıcılarının nomolojik ağını ve KZ modelinin dört yeteneğinin çıktılarını Şekil 1'de görüldüğü gibi geliştirmişlerdir. Van Dyne ve diğerleri, (2010) KZ modelinde

yer alan her faktörün niteliksel olarak farklı yeteneklerden oluşmasına rağmen, birbiri ile ilişkili olduğunu; kişinin KZ'sinin gelişebilmesinde zekâlar arasındaki ilişkiyi kurabilme yeteneği ile adaptasyon yeteneğinin önemli rol oynadığını belirtmiştir.



**Şekil 1: Kültürel Zekâ Yetenekleri ve Nomolojik Ağı**

Kaynak: Yazar tarafından Ang ve Van Dyne (2008) ve Van Dyne ve diğerleri (2010) kaynaklarından uyarılanarak oluşturuldu.

Motivasyonel Kültürel Zekâ (Motivasyonel KZ) kişilerin çok kültürlü ortamlara uyum sağlamak için gösterdikleri ilgi düzeylerini, öğrenme niyetlerini, güdülerini ve enerjilerini ifade eder (Van Dyne ve diğerleri, 2010). Aynı zamanda, kişilerin farklı kültürleri öğrenme, gönüllü olarak etkileşime geçme ve karşılaşılabilecek sorunlara özgüven ile yaklaşabilmeyi istemeyi kapsamaktadır (Demirel ve Demir, 2016). Motivasyonel KZ'nin içinde içsel ve dışsal motivasyon ile öz yeterlilik özellikleri bulunmaktadır ki; bu motivasyon dinamikleri çok kültürlü ortamlara nasıl yaklaşılabileceği konusunda etkilidir (Akdemir ve diğerleri, 2016). Bu çerçevede, motivasyonel KZ'si yüksek kişiler; çok kültürlü ortamlarda kültür farklılığından dolayı ortaya çıkabilecek sorunlarda ve baş edilmesi gereken meselelerde "stratejisi" (Meta-bilişsel) oluşturmak için ihtiyaç duyacakları bilgiyi öğrenmek, tecrübe sahibi olmak için diğer kişilerle gönüllü etkileşime geçmeye istek, güdü ve arzu duyan bireyler olmaktadır (Ersoy, 2014; Van Dyne ve diğerleri, 2010). KZ'nin bu özelliğinin, turizm eğitimi alan çalışma adaylarının, sektör deneyimi olarak değerlendirilen meslek stajlarının doğru yapılandırma açısından ne denli önem taşıdığı görülmektedir. KZ'nin yüksek olduğu potansiyel turizm çalışanları böylelikle hem daha iyi deneyim elde edebilecek hem de problem çözücü kimliklerini daha etkin kullanabileceklerdir.

Kültürel Zekâ Bilgi (Bilişsel KZ) ise kişilerin sahip olduğu diğer kültürler hakkındaki bilgi, anlayış ve algı olarak ifade edilmektedir (Yeşil, 2009). Bilişsel KZ kişilerin kültür bilgisini anlama derecesiyle, düşünce ve davranışların nasıl şekillendireceğine dayalı olmasıdır (Van Dyne ve diğerleri, 2010). Bu durumda, bu faktörün en önemli yanı kişilerin kültürel sistemleri, normlar ve değerler kümesinin farklı toplumlarla ilişkisinin bilinmesidir (Ersoy, 2014; Akdemir ve

diğerleri 2016). Kişiler gerek gündelik yaşamından gerekse de aldığı eğitimler ile farklı kültürlerin normları, adetleri ve gündelik uygulamalarını tanıyıp ve bilgi edinir (Ang ve Van Dyne 2008; Şahin ve Gürbüz, 2012). Şahin ve Gürbüz (2012: 127) bilişsel KZ'si yüksek kişilerin kendi kültürlerinin haricindeki diğer kültürlerin "ekonomik, sosyal, eğitim, yasal ve genel kültürel değerler sistemlerini" bildiklerini belirtmektedirler. Kişilerin farklı kültürlerden olan kişiler ile etkileşim içinde olması sonucunda bilgi aktarma mekanizmasının çalışması ve elde edilen bilginin öğrenilme süreci sonrası elde edilen bilgi dağılımı oluşmaktadır (Brancu ve diğerleri, 2016). Bundan dolayı, bilişsel KZ'si yüksek kişiler; farklı kültürlerin benzerlik ve farklılıklarını ayırt edebilme yeteneğine sahiptirler (Ersoy, 2014; Van Dyne ve diğerleri, 2010). Bu KZ özelliği de hizmet sektöründe görev alan çalışanların müşteri memnuniyeti sağlamadaki pozisyonları değerlendirmesi açısından önem taşımaktadır.

Kültürel Zekâ Stratejisi (Üst-Bilişsel KZ), farklı kültürlerle etkileşim içinde ve yaşarken uyum sağlayabilmek amacı ile öğrenme stratejisi oluşturabilmedir (Brancu ve diğerleri, 2016; Demirel ve Demir, 2016). Üst-bilişsel KZ veya strateji, kendi ve diğer insanların kafalarının içinde neler olup bittiğini dikkatlice gözlemlemeyi; kendi düşünce kalıbında düşünürken, edinilmiş kültürel bilgiyi kullanarak ve farklı bir kültürel bağlamı anlayarak problemleri çözmeyi gerektiren zihinsel süreci başarı ile yapabilmeyi ifade etmektedir (Van Dyne ve diğerleri, 2010; Demirel ve Demir, 2016). İlâveten, kişinin etkileşim ile elde ettiği kültürlerin farklılık ve benzerlik bilgilerini süzdüğü zihinsel sürecinde, kendi düşünce sürecinin farkındalığı, planlaması ve kontrol edebilmesini içerir (Van Dyne ve diğerleri, 2010). Üst-bilişsel KZ'si yüksek kişiler kültürel farklılık ve benzerliklerin farkında olan; farklı kültürlerden edindiği bilgileri süzen ve gözden geçiren; yeni bir deneyim yaşamadan önce planlayan, deneyim sonrasında kontrol eden ve bunu yeni kültüre uyum sağlayabilme amacı ile kendi düşünce stratejilerini oluşturabilen; yeni kültürün bilgilerini öğrenmeyi hangi yollarla daha iyi gerçekleştirebileceğini bilen kişilerdir (Brancu ve diğerleri, 2016). Turizm sektöründe yer alan tüm alan işletmelerinin, hedef müşteri portföyü oluşturmada Üst-bilişsel KZ veya strateji öğelerini aktif olarak değerlendirmeye alması da özellikle personel seçimi ve atamasında bu anlamda büyük önem taşımakta olup, turizm eğitimi veren kurumlarca dikkatle izlenmesi gerekmektedir.

KZ Aksiyon (Davranışsal KZ) çok kültürlü ortamlarda kişilerle doğru etkileşimi gerçekleştirebilme yeteneğidir (Van Dyne ve diğerleri, 2010). Farklı kültürel toplumlarda yaşarken ya da çalışırken sözlü, sözsüz ve söz söyleme eylemindeki etkileşimin esnekliğini sağlayan ise geçmiş deneyimler ve öğretiler dağılımıdır (Ang ve Van Dyne, 2008). Davranışsal KZ, kişilerin kültürlerarası etkileşimlerde birbirini yanlış

anlamalarını olabildiğince ortadan kaldırma rolü vardır (Van Dyne ve diğerleri, 2010). Kişi kendi kültüründe gerçekleştirdiği ve toplum tarafından olumlu görülen davranışlarını; farklı bir kültürel ortamda sergilediğinde yanlış anlamalara neden olabilir. Bu çerçevede, kişinin bulunduğu ortama uygun sözlü ve sözsüz davranışları seçebilmesi bir kabiliyet olarak görülmektedir (Akdemir ve diğerleri 2016). Davranışsal KZ'si yüksek olan kişiler sözlü davranışın içinde konuşma ve yazılı dil kullanımını (konuşma, dinleme, yazma, okuma), seçilen kelimeleri, hızlı ya da yavaş konuşmayı, yüksek ya da alçak ses ile konuşmayı; sözsüz davranışlarda yüz ifadeleri, ses tonunu, göz temasını, mimikleri, jestleri, hareketleri, duruşları ve görünüşü; söz söyleme eyleminde istekleri, davetiyeleri, özür dileklerini, şükranlığı, anlaşmazlıkları ve kibarca reddetmeyi çok iyi öğrenmiş ve uygulayabilen kişilerdir (Brancu ve diğerleri 2016; Demirel ve Demir, 2016).

Alan yazınında kültürel zekâ ile ilgili yapılan çalışmalarda kişilerin kültürel zekâ düzeylerinin yüksek olmasını sağlayan faktörlerin tespit edilmesi öncelikli konular arasında yer almaktadır (Ott ve Michailova, 2018). Kişinin KZ'sinin yüksek olmasını sağlayacak yeteneğin ve adaptasyon kabiliyetinin doğuştan olabileceği gibi (Ismail ve diğerleri, 2012; Early ve Mosakowski, 2004), sonradan öğrenilebilen bir yeti ve bilgi birikimi olabileceği (Çetin, 2014) belirtilmektedir. Ayrıca, KZ'si yüksek kişilerin, farklı kültürlerden gelen kişilerle etkili şekilde çalışma ve yabancı çevreye uyum sağlayabilmelerini sağlayan kültürel yetkinlik, bilişsel birikim, davranışsal ve motivasyonel yetenekleri olduğu tespit edilmiştir (Ott ve Michailova, 2018). KZ seviyesi yüksek kişiler önyargısız olduklarından bilmedikleri bir kültürde yanlış anlamaları tolere edebilirler (Lam ve Liaw, 2017).

Çok kültürlü çalışma ortamlarında kişilerin kültürel adaptasyonu çalışma performanslarına direkt yansımaktadır (Şen, 2019). Çok kültürlü iş ortamında, çalışılan yerde yaşadıkları kültür ile kendi kültürleri arasında çatışma yaşayan ve adapte olamayan çalışanların iş değiştirme eğilimi yüksek olduğu yapılan çalışmalarda tespit edilmiştir (Bezirgan ve diğerleri, 2015; Çalışkan ve diğerleri, 2015). İstihdam edilmiş çalışan için kültürel farklılıklar ve adaptasyon güçlüğü, daha eğitim aldığı okul yıllarından başlayarak, kişinin o iş kolundan uzaklaşmasına ve kendini yetersiz görmesine neden olabilmektedir (Koçak ve diğerleri, 2019; Özgürel ve Eröz, 2020).

Alan yazınında araştırmalar çalışanların eğitimlerini aldıktan ve iş hayatına başladıktan sonraki süreçte KZ'larını ölçme ya da tespit etme üzerine odaklanmıştır (Çetin, 2014; Chen, 2015; Goode ve diğerleri, 2017; Ergün ve Güzel, 2017). Üniversitede okuyan öğrenciler ise doğal olarak

ulusal ve uluslararası kültürel etkileşim içinde olup (farklı ülkelerden gelen öğrenciler), farklı kültürlere kendi ülkelerinde maruz kalmaktadırlar (O'Grady, 2014). Öğrencilerin almış oldukları kültür dersleri ve uluslararası tecrübeler KZ seviyelerinde artışa neden olabilmektedir (Eisenberg ve diğerleri, 2013). Öğrenciler farklı kültürlere maruz kalınca KZ'lerinin olumlu yönde etkilenmektedir (Abaslı ve Polat, 2019). Ayrıca, çok kültürlü takım çalışması bireysel KZ'nin artmasında etkili rol oynamaktadır (Chen, 2015). Erasmus programına katılan öğrencilerin farklı bir ülkede eğitim almalarının KZ seviyelerinin artırmasında etkili olduğu bulunmuştur. (Gökten ve Emil, 2019; Baykara ve Kuzulu, 2021). Presbitero ve Quita (2017) yapmış oldukları çalışmada, KZ'nin uluslararası işletmelerde kariyer niyetinde önemli bir rol oynadığını ve özellikle 3. Dünya ülkeleri üniversite öğrencilerinin uluslararası kariyer niyetleri olduğunu bulmuşlardır. Öğrenciler eğitim ve proje gibi çalışmalar yapmak üzere farklı ülkelere giderler. Bu seyahatler sonunda öğrencilerin KZ düzeyleri ile Dünya'ya olan bakış açılarının yaşadıkları etkileşim ve gördükleri farklılıklar sayesinde değiştikleri anlaşılmaktadır (Chen, 2015; Presbitero ve Quita, 2017; Gökten ve Emil, 2019).

## 2.2. Kültürel Zekâ ve Turizm İlişkisi

İnsanlar eğitim ve tatil amacıyla seyahat ettikçe; farklı ülkelerin kültürlerini, sanatlarını ve yaşam şekillerini görme imkânı bulmuşlardır. Seyahat eden kişi sayısı vize alımları ve yasal şartlar kolaylaştığı için artmıştır. İnsanlar farklı ülkelerde çalışmayı ve yaşamayı tercih ettikçe çok kültürlü çalışma ortamları olmuştur (Özgür, 2012). Gerek çalışanlarının farklı kültürlerden olma ihtimali, gerekse de müşterilerinin farklı ülke ve kültürden olmaları, doğal olarak turizm işletmelerinin çok kültürlü bir iş ortamı olmasını sağlamaktadır. Bu çerçevede turizm ve KZ arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çalışmalar yapılmıştır (Karroubi ve diğerleri, 2014; Aslan ve Aslan, 2015; Bezirgan ve diğerleri, 2015; Çalışkan ve diğerleri, 2015; Kulakoğlu ve Topaloğlu, 2017).

Turizm sektörü, diğer mesleklerden farklı bir yapıya sahip olarak istihdam alanında hızlı ve kolay iş bulma imkânına sahiptir (Duygu ve Akbıyık, 2016). Bu sektör aynı zamanda, çok kültürlü bir ortamda çalışma imkânı da sağlar (Mercan, 2016). Çalışanlar açısından değerlendirildiğinde, özellikle, turizm gibi çok kültürlü ortamlarda çalışanların, kültürel farklılıklara karşı gelişmiş olan farkındalıkları iş performanslarını ve kariyer seçimlerini etkilemektedir (Karroubi ve diğerleri, 2014). Yapılan araştırmalarda çalışanların kültürlerarası duyarlılık (Mercan, 2016); kültürlerarası uyum (Karroubi ve diğerleri, 2014); olumlu bir farklılık iklimi yaratma (Çalışkan ve diğerleri, 2015); kültürel farklılıkların yönetilmesi (Kulakoğlu ve Topaloğlu, 2017) konularında KZ'nin etkili rol oynadığı tespit edilmiştir. Bunun



yani sıra, Aslan ve Aslan (2015) yapmış oldukları çalışmada İstanbul'da ve beş yıldızlı otellerde çalışanları örneklem olarak almışlardır. Bu örneklem üzerinden yapılan araştırma sonucunda "eğitim seviyesi, yabancı dil bilgisi, yurt dışında bulunma durumlarının" kişilerin kültürel zekâ seviyelerinin gelişmesi ile ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir.

Turizmde kültürel zekâ ile ilgili çalışmalar çoğunlukla öğrenciler üzerinde yapılmıştır (Ergün ve Güzel, 2017; Uludağ ve Devenci, 2018; Abaslı ve Polat, 2019; Baykara ve Kuzulu, 2021). Bunun en önemli nedeni, daha sektöre gitmeden zekanın gelişimini ve etkilerini tespit edebilmektir. Özgürel ve Sü Eröz (2020) tarafından gerçekleştirilen çalışmada turizm öğrencilerinin kültürel zekânın meslek uyumu düzeyini artırdığını bulmuşlardır. Kement ve diğerleri (2019) yapmış oldukları çalışmada turizm öğrencilerinin beş kişilik özelliklerinin kültürel düzeyini etkilediğini bulmuşlardır. Abaslı ve Polat (2019) çalışmasında turizm öğrencilerinin kültürel zekâ düzeyleri ile kültürlerarası duyarlılıkları arasında anlamlı bir ilişki bulmuşlardır. Turizm öğrencileri gelecekte çok kültürlü ortamlarda çalışacak olmaları dolayısı ile daha üniversite yıllarında farklı kültürler ile yaşamayı, anlamayı ve öğrenmeyi bilmeleri gerekmektedir. Turizm öğrencilerinin üniversite birinci sınıftan itibaren bulunduğu çevre, Erasmus'a gitme, yabancı arkadaş edinme ve kültür dersleri alma gibi faktörler neticesinde kültürel zekâları artabilir (Abaslı ve Polat, 2019; Baykara ve Kuzulu, 2021). Turizm öğrencilerinin kültürel zekâları üniversite yıllarında artırılabilir ise, mezun olduklarında çok kültürlü iş ortamı olan turizm işletmelerinde çalışmayı isteyebilir, mesleğe olan bağlarını güçlü tutabilirler (Kement ve diğerleri, 2019; Özgürel ve Sü Eröz, 2020). Fakat, turizm öğrencilerinin kültürel zekâlarının yıllar içerisinde aynı eğitimi alsalar da kültürel zekâlarında farklılık olup olmadığı henüz alan yazınında bakılmamış bir boşluktur. Bundan dolayı bu araştırma ile öğrencilerin aynı eğitimi almalarına rağmen farklı yıllarda üniversiteye girmiş öğrencilerin kültürel zekâ ölçümleri sonuçları karşılaştırılarak, aralarında bir fark olup oluşmadığı tespit edilerek alan yazınına katkıda bulunulacaktır.

### 3. YÖNTEM

Bu araştırma ile farklı yıllarda turizm öğrencisi olmuş, aynı eğitimi almış ve üçüncü sınıfa gelmiş olan öğrencilerin kültürel zekâ seviyelerini tespit edilmesi ve karşılaştırılması hedeflenmektedir.

Araştırmanın veri toplama aracı olarak, Early ve Ang (2003) tarafından geliştirilen ve daha sonra Arastaman (2018) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Kültürel zekâ ölçeği (KZÖ) olarak belirlenmiştir. Türkçe'ye uyarlanan ölçeğin orijinal

ölçek gibi, bireylerin KZ ölçmek amacıyla kullanılabilecek geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğu yapılan çalışmalarla desteklenmektedir (Çalışkan ve diğerleri, 2015; Aslan ve Aslan, 2015; Arastaman, 2018; Baltacı, 2017). KZÖ'de motivasyonel kültürel zekâ (MOT); bilişsel kültürel zekâ (COG); üst-bilişsel kültürel zekâ (MC) ve davranışsal kültürel zekâ (BEH) olmak üzere toplam dört boyut vardır. Ölçekte 7'li likert tipi derecelendirme (7-Kesinlikle Katılıyorum ve 1- Kesinlikle Katılmıyorum) kullanılmış olup; 20 ifade toplamında en az 20, en çok 140 puan alınabilmektedir (Kahraman, 2016). KZÖ'de alınan puanlar ile KZ düzeyinin seviyesi belirlenmektedir. Kahraman'ın (2016: 15) belirttiği gibi, KZÖ'den alınacak puanlar "20-54 puan arası "düşük bir KZ düzeyi", 55-104 arası "Orta düzeyde bir KZ düzeyi", 105-140 puan arası "yüksek düzeyde bir KZ düzeyi" olduğunu göstermektedir.

Bu araştırmanın yöntemi ardışık bağımsız örneklem deseni ile oluşturuldu. Bu desende amaç, bir evrende zamanla tutum ve davranışlarda ortaya çıkan değişimi açıklamaktır (Creswell ve Sözbilir, 2017). Örneklem bağımsızdır ve her bir zaman diliminde farklı bir örneklem grubu ile anket yapılır ama aynı sorular sorulur. Böylece farklı zamanlarda toplanan veriler karşılaştırılabilir. Ardışık bağımsız örneklem deseni uygun olarak aynı anket turizm öğrencilerine 2017, 2018 ve 2019 yıllarında yapıldı.

Araştırmanın evreni, Türkiye'nin en önemli destinasyonunda yer alan tek devlet üniversitesi ve tek turizm fakültesinde, 2017, 2018 ve 2019 yıllarında üçüncü sınıfta okuyan öğrencilerden oluşmaktadır. Bu bölge, Türkiye turizmde üçüncü en fazla yatak kapasitesine sahip ve turist çeken çok önemli bir destinasyondur (Ceylan ve Yakut, 2021). Bölgesel olarak turizm fakültesinde okuyan öğrenciler potansiyel stajyer ve iş görenlerdir. Turizm öğrencilerinin stajları üçüncü sınıfta başlar. Turizm fakültesinde üçüncü sınıfta okuyan öğrenci sayıları ise 2017 yılında 243, 2018 yılında 183 ve 2019 yılında 214 olup toplamda 652 öğrencidir. 2018 ve 2019 yılında üçüncü sınıf okuyan öğrencilerin üniversiteye girdikleri yıllarda kontenjanlar tam dolmamıştır. Bundan dolayı öğrenci sayıları diğer yıllara göre daha düşüktür. Örneklem seçimi tesadüfi örneklem yöntemlerinden basit tesadüfi örnekleme ile belirlenmiştir. Örneklem seçiminde öğrenci işlerinden temin edilen üçüncü sınıf öğrencilerin listelerinden zorunlu dersi alanlar arasında dersi tekrar eden ve farklı dönem ya da sınıfta olanlar, alttan ya da üstten alanlar çıkarıldıktan sonra oluşturulan listede bulunan bütün öğrenciler dahil edilmiştir. Örneklem tablosuna göre örneklem büyüklüğü belirlenmiştir. Örneklem büyüklüğü tablosunda 200 kişilik evren için 132 örneklem büyüklüğünün olması önerilmektedir (Büyüköztürk ve diğerleri, 2017). Bu çerçevede her yıl 132 örneklem

sayısından 4 yılda minimum 396 kişiye ulaşılması hedeflenerek evrende yer alan 652 kişiye anket dağıtılmıştır. Veri toplama süresince her yıl üçüncü sınıfta, ilk defa dersi alan örneklem grubuna final sınavından hemen sonra aynı anda 2017, 2018, 2019 yıllarında yüz yüze yapılmıştır. Toplanan anketler içinden 141 adet yanlış doldurma, doldurmama, eksik bırakma çıkarıldığında 511 anket elde edilmiştir. 2017 yılında 213, 2018 yılında 116 ve 2019 yılında 182 anket analiz edilmeye uygun bulunmuştur. Verilerin analizinde SPSS kullanılarak ölçeğin geçerlilik, güvenilirlik, faktör analizi ve normal dağılım analizleri yapılmıştır. Turizm öğrencilerinin KZ düzeylerinin okudukları yıllara göre farklılık gösterip göstermediği tek yönlü ANOVA ile analiz edilmiştir.

#### 4. BULGULAR

##### 4.1. Demografik Özellikler

Anketin demografik sorularına verilen cevaplara göre frekans değerleri bulundu. Tablo 1’de detaylı olarak yıllara göre cinsiyet, yaş, medeni durum, turizmde çalışma yılı, kültür eğitimi alma ve Erasmus değişim programına katılma durumlarına göre değişkenler hakkında bilgiler elde edilmiştir. 2017, 2018 ve 2019 yıllarında anketi cevaplayanların çoğunluğunun erkek katılımcılardan oluştuğu tespit edilmiştir. Katılımcıların çoğunluğu 18-25 yaş arasında ve bekarıdır. Her yıl öğrencilerin 0-5 yıl arasında turizm iş tecrübesi olduğu, 6-10 yıl arası iş deneyiminin de belli bir rakama ulaştığı bulunmuştur. Turizm öğrencileri turizm meslek lisesi çıkışlı olduklarından, staj ve iş tecrübelerine erken yaşta başlamaktadırlar. Kültür eğitimi almayan öğrenci sayısı ise toplamın yarısından fazladır. Erasmus’a giden öğrenci sayısı ise çok azdır.

**Tablo 1:** Demografik Bulgular

Değişkenler		2017	2018	2019
Cinsiyet	Erkek	126	66	105
	Kadın	87	50	77
Yaş	18-25	207	105	168
	26-30	5	11	13
	31-35	1	0	0
	45-55	0	0	1
Medeni Durum	Evli	1	0	4
	Bekar	212	116	178
Çalışma Yılı	0-5	174	91	163
	6-10	37	24	17
	11-15	2	0	2
	16-20	0	1	0
Kültür Eğitimi Aldın mı?	Evet	49	22	31
	Hayır	164	94	151
Erasmus’a gittin mi?	Evet	1	4	8
	Hayır	212	112	174

Demografik değişkenlerde ölçüm yapılan grupların birbirlerine benzerlikleri ortaya çıkmaktadır. Her yıl farklı öğrenciler gelmesine rağmen verilen cevaplarda benzerliklerin yoğunluğu aynı olduğu bulunmuştur. Araştırmaya katılan öğrencilerin çoğu kültür eğitimi almadığını belirtmişlerdir.

##### 4.2. Keşfedici Faktör Analizi

Faktör analizi ölçeğin yapısal geçerliliğini test etmek için başvurulan bir yöntemdir (Yaşlıoğlu, 2017). Çakmur (2012: 343) faktör analizinin başlıca amacının “çok sayıda değişkenin arka planında yatan temel yapıyı ortaya çıkarmak ve aralarında ilişki bulunduğu düşünülen çok sayıda değişken arasındaki ilişkilerin yorumlanmasını kolaylaştırmak için yapıyı daha az sayıda temel boyuta indirgemek” olarak belirtmiştir. Yaşlıoğlu (2017:75) faktör analizinde dikkat edilmesi gereken unsurları: “Örneklem sayısı en az 0,50 olması; ifadeler arası korelasyon matrisi 0,30’dan büyük değer olması; ortak varyansın en az 0,50 düzeyinde olması; KMO testinin değeri 0 ile 1 aralığında olması, 0,8 üstü değerler mükemmel sayılması; 0,50’nin altında kalan KMO ifadelerin araştırmadan çıkarılması” şeklinde sıralamaktadır. Bu sınırlamalar göz önünde bulundurularak, KZÖ’nin keşfedici faktör analizi dik döndürme yöntemlerinden maksimum değişkenliği veren “Varimax” rotasyonu kullanılarak yapılmıştır.

SPSS’de gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,886; Bartlett’s Küresellik Testi sonucu Ki Kare değeri 4318.243; serbestlik derecesi değeri (df) 190 ve Sig Değeri ,000 bulunmuş olup faktör analizi yapmaya uygundur. Tablo 2’de görüleceği gibi Kültürel Zekâ Ölçeğinin keşfedici faktör analizinde Varimax döndürme yöntemi kullanılarak analiz gerçekleştirilmiştir ve toplam varyansı %56.540 oranında tanımladığı bulunmuştur. Faktör analizine göre üst bilişsel KZ ,772; ,769; ,817; ;506 ile Cronbach’s Alpha katsayısı ,795; bilişsel KZ ,671, ,630, ,733, ,760, ,763, ,613 ile Cronbach’s Alpha katsayısı ,808; motivasyonel KZ ,592; ,725; ,733; ,779; ,744 ile Cronbach’s Alpha katsayısı ,835; davranışsal KZ ,661; ,570; ,718; ,741 ile Cronbach’s Alpha katsayısı ,734 bulunmuştur.

Verilerin genel güvenilirlik ölçümünde Cronbach’s Alpha değeri 0,876 düzeyinde ve değerlerin genel ortalaması 4,692 olarak bulunmuştur. Yapılan faktör analizi sonuçları doğrultusunda orijinal ölçekte olduğu gibi 4 faktörlü (üst-bilişsel KZ (ÜB), bilişsel KZ (B), motivasyonel KZ (MT) ve davranışsal KZ (D)) yapı bulunmuştur. Yapılan faktör analizi ve güvenilirlik testi sonuçları veri setinin analizleri için yapısal olarak güvenilir ve geçerli olduğunu göstermiştir. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için basıklık (Skewness) değerine bakıldığında -1,5 ile +1,5

(Tabachnick ve Fidell, 2013) arasında olduğunda verinin normal dağıldığı varsayılır. Toplanan veriler -1,5 ve +1,5 aralığında bulunmuştur. Verilerin normal dağıldığı belirlenerek verilerin analizinde parametrik yöntemler kullanılmıştır.

### 4.3. Turizm Öğrencilerinin Kültürel Zekâ Düzeyleri

Turizm öğrencilerinin KZ düzeylerini ölçebilmek için verilen cevapların ortalamaları ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Turizm öğrencilerinin KZ ortalamaları Tablo 2’de belirtildiği gibi, öğrencilerin aldıkları en düşük ortalama  $x=4.70$  ile 2017 yılında; en yüksek ortalama  $x=5.06$  ile 2018 yılında bulunmuştur.

**Tablo 2:** Öğrencilerin Kültürel Zekâ Ölçek Ortalamaları

Yıl	n	$\bar{x}$	s.s
2017	213	4.7090	.75231
2018	116	5.0651	.87192
2019	182	4.8073	.88418

Öğrencilerin KZ puanları hesaplandığında yıl bazında 2017’de 87.95; 2018’de 94.43 ve 2019 yılında 89.81 puan ortalamaları elde edilerek Tablo 3’de gösterilmiştir. Kültürel zekâ ölçeğine göre puanlar 20-54 puan arasında ise “düşük”, 55-104 arası “Orta”, 105-140 puan arası “yüksek” KZ düzeyi” olduğunu gösterir (Kahraman, 2016). Bu durumda üç yılda yapılan her ölçüm sonucuna göre turizm öğrencileri “ORTA” seviyede kültürel zekaya sahip sonucu ortaya çıkmaktadır.

**Tablo 3:** Öğrencilerin Kültürel Zekâ Ölçek Ortalamaları

Yıl	n	En az puan	En çok puan	Puan Ortalaması
2017	213	31	119	87.95
2018	116	41	120	94.43
2019	182	27	120	89.81

Turizm öğrencilerinin KZ düzeylerinin ortalama değerinde çıkmasına rağmen, yıllar arasında az da olsa farklılıklar gözlemlenmektedir. Öğrencilerin KZ ölçeğine verdikleri cevapların ortalamalarında ve puan ortalamalarında 2017 en düşük, 2019 ikinci ve 2018 en iyi düzeyde bulunmuştur. Turizm öğrencilerinin KZ düzeylerinin yıllar bazında farklılık olup olmadığını analiz etmek için tek yönlü ANOVA analizi kullanılmıştır. Tek yönlü ANOVA sonuçları Tablo 4’te yer almaktadır.

**Tablo 4:** Öğrencilerin Kültürel Zekâ Ölçeği tek yönlü ANOVA sonuçları (n511)

Kültürel Zekâ	Gruplar arası	Kareler Toplamı	sd	Ortalama Kare	F	p
	Gruplar içi	9.611	2			
	Gruplar içi	348.914	508	4.806	6.997	.001
	Toplam	358.525	510			

Tablo 4’te görüldüğü üzere, turizm öğrencilerinin kültürel

zeka düzeyleri yıllara göre ( $F(2-508)=.001$ ;  $p>0.05$ ) göre anlamlı şekilde farklılık göstermektedir. Kültürel Zekâ sonuçlarının yıllar arasında farklılığına ilişkin Games Howell Post Hoc karşılaştırma testi sonuçlarına göre 2017 ile 2018; 2018 ile 2019 ile farklılaştığını göstermektedir. 2018 yılı diğer yıllardan farklılık göstermektedir.

## 5. SONUÇ

Turizmin istikrarlı ve sürdürülebilir yapıya sahip olabilmesi için istihdam ve nitelikli işgören sorunlarının (Yıldız, 2011; Bezirgan ve diğerleri, 2015) ilk sırada çözülmesi gerekmektedir. Bu çerçevede, alanda yapılan araştırmalar sorunları tespit etmekle beraber (Tutar ve diğerleri, 2013; Yıldız, 2011) pratikte daha etkili ve çözüm odaklı çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır (Polat Üzümcü ve Alyakut, 2017). KZ’nin geliştirilmesi gereken bir yetenek olmasından dolayı (Earley ve Ang, 2003), potansiyel turizm öğrencilerinin üniversite yıllarında bu yeteneği geliştirmeleri durumunda iş hayatlarındaki başarılarında anahtar rol (Mercan, 2016) oynayacağı anlaşılmaktadır.

Bu çalışma bulguları sonucunda turizm öğrencilerinin KZ’lerinin (2017  $\bar{x}=87.95$ ; 2018  $\bar{x}=94.43$ ; 2019  $\bar{x}=89.81$ ) orta düzeyde olduğu bulunmuştur. Kahraman (2016) yapmış olduğu ve İBBF lisans 2 sınıf öğrencilerinin seviyelerini orta düzeyde ( $\bar{x}=86,53$ ) bulmuştur. Ergün ve Güzel (2017) çalışmalarında öğrencilerin kültürel zekâ ortalamalarını ( $\bar{x}=81,61$ ) orta seviyede bulmuşlardır. Bu çalışmanın sonuçları Kahraman (2016) ve Ergün ve Güzel (2017) sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Genel KZ düzeyinin yüksek olması durumunda kişilerin çabuk uyum sağlayabildikleri (Ang ve diğerleri, 2006), performanslarının arttığı (Lee ve Sukoco, 2010) ve iş hayatlarına olumlu yönde etki ettiği (Earley ve Peterson, 2004) yapılan çalışmalarda bulunmuş olup; bu öğrencilerin KZ seviyelerinin mezun olmadan önce artırılmasına yönelik yapılacak her gelişim ve öğretim çalışmalarının doğrudan işte kalma eğilimlerini ve iş performanslarını etkileyeceği anlaşılmaktadır (Mercan, 2016).

KZ yüksek olan öğrenciler çok kültürlülüğü öğrenmeye niyetli (Şahin ve Gürbüz, 2012; Van Dyne ve diğerleri, 2010), farklı kültürler ile gönüllü olarak etkileşime geçme isteği olan (Demirel ve Demir, 2016) ve karşılaşılabilecek sorunlarda özgüvenli (Ang ve diğerleri, 2006) yaklaşabilen yapıları olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca, KZ’si yüksek öğrencilerin kültürel farklılık ve benzerliklerin kullanarak edindiği bilgileri yeni bir deneyim yaşamadan önce planlamada, kontrol etmede ve kendi düşünce stratejilerini oluşturabilmede kullanarak yeni kültürün bilgilerini öğrenmeye açık olabildiklerini göstermektedir (Branco ve diğerleri, 2016; Ersoy, 2014; Şahin ve Gürbüz, 2012). KZ yüksek öğrenciler çok kültürlü ortamlarda kişilerle doğru

etkileşime geçebilmektedirler. Dolayısıyla, KZ'nin ortalama değer çıkması farklı kültürel toplumlarda yaşarken ya da çalışırken sözlü, sözsüz ve söz söyleme eylemindeki etkileşimin esnekliğini oluşturan geçmiş deneyimler ve öğretiler dağarcığının turizm öğrencilerinde yeterli düzeyde olmadığını göstermektedir. Turizm öğrencilerinin henüz dil bilgisi kullanımı, seçilen kelimeler, hızlı ya da yavaş konuşma, yüksek ya da alçak ses ile konuşma; yüz ifadeleri, ses tonu, göz teması, mimikler, jestler, hareketler, duruşlar; istekler, davetler, özür dilekleri, şükranlık, anlaşmazlıklar ve kibarca reddetmeyi çok iyi öğrenmemiş oldukları anlaşılmaktadır. Turizm öğrencilerinin diğer kültürler hakkındaki bilgi, anlayış ve algının eksikliği de ortalama seviyesinde çıkma nedeni olabilir. Turizm öğrencilerinin yüksek KZ'ye sahip olabilmesi için kültürel sistemleri, normlar ve değerler kümesinin farklı toplumlarla ilişkisini bilinmesi ve öğrenilmesi gerektiği görülmektedir. Bu ise ancak gündelik yaşamdaki etkileşimler ve eğitimler ile kültürlerin normları, adetleri ve gündelik uygulamalarını tanıyarak mümkün olabilmektedir (Şahin ve Gürbüz, 2012).

Bu çalışmanın kısıtları arasında, tek bir bölgede bulunan, sadece üçüncü sınıfta olan üniversite öğrencileri üzerine yapılmış olması bulunmaktadır. Bundan dolayı ileride coğrafik açıdan farklı bölge ve üniversiteleri de kapsayan bir çalışma yapılması önerilmektedir. Ayrıca, turizm öğrencileri ve mezun olmuş sektörde çalışmakta olan kişiler arasında yapılacak bir karşılaştırma da KZ'nin geliştirilmesinde önemli bilgiler verecektir. Ayrıca KZ'nin öğrencinin yabancı bir ülkede yaşamadan önce ve sonra ölçümleri yapılarak, farklılıklara bakılabilir.

Sonuç olarak, bu çalışma ile turizmde çalışacak olan öğrencilerin çok kültürlü ortamlarda çalışmalarında kültürel farklılıkları anlayabilmek ve uyum sağlayabilmek için kişisel yetenekleriyle KZ düzeylerini artırmaları gerektiği ortaya çıkmıştır. Yıllar içinde alınan eğitimin, yaşananların, tecrübe ve fırsatların farklılıkları öğrenciler üzerinde kültürel zekâ düzeylerinin farklı olmasına neden olmuş olabilir. Çalışma üç farklı yaş grubunu ve farklı yıllarda üniversiteye başlamalarını baz alarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçları ile her yılda yaşananların, imkanların ve maruz kalınan ortamın kişilerde farklılık yarattığını göstermektedir. Kültürel zekâ orta seviyede olan bir kişinin ise sektörde kalma isteği yüksek olmayabilir. Uluslararası rekabet arttıkça, kültürel zekâ çalışanların iş hayatına adaptasyonunda ve işte kalma niyetlerinde anahtar yetenek olmaya devam edecektir. Turizm sektörü hizmet çalışanlarını istihdam eden bir yapı olarak çalışanı, yöneticisi, planlayıcısı, eğitim alt yapısı ile bir bütünlük içinde kültürel zekanın özellikle bu mesleği

seçecek kişilerde yüksek olması gerekliliğini anlaşılması ve geliştirilmesi çalışmaları yapılmalıdır. Kültürel zekâ yüksek kişilerin eğitilmesi ve iş hayatında yer bulması ile turizmde nitelikli istihdam sorununa kalıcı çözüm gerçekleştirilebilir.

### KAYNAKÇA

- Abasli, K., & Polat, Ş. (2019). Öğrencilerin Kültürlerarası Duyarlılık ve Kültürel Zekâya İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 193-202.
- Acar, Y. (2020). Yeni Koronavirüs (Covid-19) Salgını ve Turizm Faaliyetlerine Etkisi. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 7-21.
- Akdemir, B., Duman Çalış, M., & Tunalılar T.T. (2016). Uluslararası İşgücü Pazarının Yeni Rolü: Kültürel Zekâ. *The Journal of Academic Social Science*, 25(4), 29-47.
- Ang, S., Van Dyne, L., & Koh, C. (2006). Personality Correlates of The Four-Factor Model of Cultural Intelligence. *Group ve Organization Management*, 31(1), 100-123.
- Ang, S., Van Dyne, 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.
- Ang, S., & Van Dyne, L., (2008). Conceptualization of Cultural Intelligence: Definition, Distinctiveness and Nomological Network. In S. Ang, ve L. Van Dyne, (Eds.) *Handbook on Cultural Intelligence: Theory, Measurement and Applications* (pp. 3-15). Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Arastaman, G. (2018). Kültürel Zekâ Ölçeğinin (KZÖ) Türk Akademisyenler Üzerinde Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Yükseköğretim Dergisi*, 8(1), 1-8.
- Aslan, S., & Aslan, Ö. (2015). İstanbul'daki 5 Yıldızlı Otellerde Kültürel Zekâ Ölçeğine İlişkin Bir Uygulama. *Ekonometri ve İstatistik E-Dergisi*, 23, 34-61.
- Baltacı, A. (2017). Relations between Prejudice, Cultural Intelligence and Level of Entrepreneurship: A Study of School Principals. *International Electronic Journal of Elementary Education*, 9(3), 645-666.
- Baykara, S. T., & Kuzulu, E. (2021) Erasmus Öğrenim Hareketliliği Öğrencilerinin Kültürel Zekâ Seviyeleri ve Program Deneyimleri Üzerine Bir Araştırma. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 9(26), 110-126.



- Bezirgan, M., Mercan, N., & Alamur, B. (2015). Turizm Çalışanlarının Kişilik Özelliklerinin Kültürel Zekâ'ları Üzerindeki Etkisi: Edremit Körfezi Örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 7(1), 16-29.
- Brançu, L., Munteanu, V., & Golet, I. (2016). Understanding Cultural Intelligence Factors Among Business Students in Romania. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 221, 336-341.
- Büker, Z. D., & Bal, Y. (2018). Kültürel Değerler ile Kariyer Çapaları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Journal of International Social Research*, 11(56), 729-744.
- Büyükoztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2017). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Çakıcı, S., Mercan, O., Moumin, E., & Sünnetçioğlu, S. (2020). Profesyonel Mutfaklarda Kullanılan Dil, Yabancı Terimler ve Türkçe Kullanımı Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 127-142.
- Çakmur, H. (2012). Araştırmalarda Ölçme-Güvenilirlik-Geçerlilik. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 11(3), 339-344.
- Çalışkan, S. C., Ünal, Z. M., Kalafatoğlu, Y., Akün, F. A., & Üçler, Ç. (2015). Yöneticilerin Algılanan Kültürel Zekâsı, Çalışanın Farklılık İklimi Algısı, Gelişime Açıklık ve Örgütsel Sinizm Etkileşimi Üzerine Turizm Sektöründe Bir Araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, 2(1), 1-11.
- Çeşmeci, N., Çalışkan, N., & Özsoy, A. (2020). Turizm Rehberliği Öğrencilerinin Bireysel Kariyer Hedefleri ve Mesleğe Yönelik. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(2), 852-869.
- Çetin, Ç. K. (2014). Kültürel Zekâ: Uzak Yol Kaptanları ve Uzak Yol Birinci Zabıtları Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 134-155.
- Ceylan, M. A., & Yakut, M. (2021). Türkiye'de Turistik Konaklama Türlerine ve Dağılımına Coğrafi Bir Bakış. *Turkish Academic Research Review*, 6(2), 697-724.
- Chen, S. H. (2015). Cultural Intelligence, Psychological Well-Being, and Employability of Taiwan's Indigenous College Students. *Review of European Studies*, 7(11), 147-158.
- Creswell, J. W., & Sözbilir, M. (2017). *Karma Yöntem Araştırmalarına Giriş*. Ankara: Pegem Akademi.
- Demirel, H., & Demir, H. (2016). Investigation of Cultural Intelligence Levels of Selçuk University Erasmus Students Who Have Been Abroad. *Turkish Journal of Sport and Exercise*, 18(3), 56-59.
- Duygu, H., & Akbıyık, Y. (2016). Çok Kültürlü Sosyo-Kültürel Ortamda Barış İçinde Yaşayabilme: Alanya Örneği. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16, 1255-1277.
- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). *Cultural Intelligence: Individual Interactions Across Cultures*. California: Stanford University Press.
- Earley, P. C., & Mosakowski, E. (2004). Cultural Intelligence. *Harvard Business Review*, 82(10), 139-146.
- Earley, P. C., & Peterson, R. S. (2004). The Elusive Cultural Chameleon: Cultural Intelligence as a New Approach to Intercultural Training for The Global Manager. *Academy of Management Learning and Education*, 3(1), 100-115.
- Eisenberg, J., Lee, H. J., Brück, F., Brenner, B., Claes, M. T., Mironski, J., & Bell, R. (2013). Can Business Schools Make Students Culturally Competent? Effects of Cross-cultural Management Courses on Cultural Intelligence. *Academy of Management Learning and Education*, 12(4), 603-621.
- Eflatun, M., & Çelik, M. (2020). Kültürel Zekanın Sosyo-Kültürel Uyum Üzerine Etkisi: Çok Kültürlü Bir Araştırma. *Antalya Bilim Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 62-78.
- Ergün, G., & Güzel, A. (2017). Üniversite Öğrencilerinin Kültürel Zekâ Düzeylerinin Olumsuz Otomatik Düşünceler ve Bazı Diğer Değişkenlere Göre Değerlendirilmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(4), 30-43.
- Ersoy, A. (2014). Kültürel Zekânın Kültürlerarası Liderlik Etkinliği Üzerindeki Rolü: Konaklama İşletmelerinde Nitel Bir Araştırma. *Journal of Yaşar University*, 9(35), 6099-6108.
- Gökten, Ö., & Emil, S. (2019). Exploring the Effect of Erasmus Program on Cultural Intelligence of University Students. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 34(3), 769-785.
- Ismail, A.M., Reza, R., & Mahdi, S. (2012). Analysis The Relationship Between Cultural Intelligence and Transformational Leadership (The Case of Managers at The Trade Office). *International Journal of Business and Social Science*, 3(14), 252-261.
- Kahraman, O. M. (2016). Yabancı Dilde Kültürel Zekâ. *Eğitim*

ve *Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 12-18.

- Karroubi, M., Hadinejad, A., & Mahmoudzadeh, S. (2014). A Study on Relationship Between Cultural Intelligence and Cross-Cultural Adjustment in Tour Management. *Management Science Letters*, 4(6), 1233-1244.
- Kaya, S., Oğuz, Y. E., & Yılmaz, V. (2020). Turizm Öğrencilerinin Turizm Sektörüne Yönelik Algılarının Sektörde Kalma Niyetlerine Etkisi: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Örneği. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(1), 1-19.
- Kement, Ü., Çavuşoğlu, S., & Uslu, A. (2019). Turizm Eğitimi Gören Öğrencilerin Kişilik Özelliklerinin Kültürel Zekâ Düzeylerine Etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 30(1), 57-68.
- Koçak, Y., Hazarhun, E., & Enser, İ. (2019) Üniversite Öğrencilerinin Zorunlu Staj Tecrübeleri ve Turizm Kariyerine Bakış Açıları. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 3(4), 702-722.
- Köksal, G., & Türker, A. (2019). Profesyonel Turist Rehberlerinin Kültürel Zekâ Seviyelerinin Mesleğe Bakış Açuları Üzerine Etkisi. *Journal of Travel and Tourism Research*, 14, 101-132.
- Koşar, E., & Büber, H. (2020). Uluslararası İşletmelerde Kültürel Uyuma Yönelik Bir Uygulama. *Izmir Democracy University Social Sciences Journal*, 3(1), 1-9.
- Kulakoğlu, D. N., & Topaloğlu, C. (2017). Kültürel Farklılıkların Yönetimi Sürecinde Kültürel Zekânın Etkinliği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 28(1), 96-109.
- Lam, N. T. H., & Liaw, S. Y. (2017). Comparing Mediation Role of Cultural Intelligence and Self-Efficacy on The Performance of International Business Negotiation. *International Business Research*, 10(7), 22-33.
- Lee, L. Y., & Sukoco, B. M. (2010). The Effects of Cultural Intelligence on Expatriate Performance: The Moderating Effects of International Experience. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(7), 963-981.
- Mercan, N. (2016). Çok Kültürlü Ortamlarda Kültürel Zekânın Kültürler Arası Duyarlılık ile İlişisine Yönelik Bir Araştırma. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 1-13.
- O'grady, C. R. (2014). *Integrating Service Learning and Multicultural Education in Colleges and Universities*, New Yirk: Routledge.
- Ott, D. L., & Michailova, S. (2018). Cultural Intelligence: a Review and New Research Avenues. *International Journal of Management Reviews*, 20, 99-119.
- Özgür, Ö. (2012) Destinasyon Tercihinde Pazarlama Karması Bileşenlerinin Rolü: Dalyan Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 163-182.
- Özgürel, G., & Sü Eröz, S. (2020). Turizm Öğrencilerinin Kültürel Zekâlarının Meslek Uyumlarına Etkisi. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 7(3), 427-455.
- Öztürk, K., & Sezgin A. (2019). Marmaris İlçesinde Otel İşletmecilerinin Bakış Açısıyla Turizm-Kalkınma İlişkisi. *Uygulamalı Sosyal Bilimler ve Güzel Sanatlar Dergisi*, 1(2), 57-73.
- Polat Üzümcü, T., & Alyakut, Ö. (2017). Turizm Eğitimcileri Perspektifinden Turizm Eğitimi. *Journal of International Social Research*, 10(51), 807-824.
- Presbitero, A., & Quita, C. (2017). Expatriate Career Intentions: Links to Career Adaptability and Cultural Intelligence. *Journal of Vocational Behavior*, 98, 118-126.
- Uludağ, E., & Deveci, G. (2018). Hemşirelik Öğrencilerinin Kültürel Zekâlarının Değerlendirilmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 7(1), 70-76.
- Şahin, F., & Gürbüz, S. (2012). Kültürel Zekâ ve Öz-Yeterliliğin Görev Performansı ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerinde Etkisi: Çokuluslu Örgüt Üzerinde Bir Uygulama. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 14(2), 123-140.
- Şalvarcı, S., & Ünüvar, Şafak. (2021). Turizmde Sosyo-Kültürel Uyumun Çalışan Memnuniyeti Üzerine Etkisi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 848-863.
- Şen, G. (2019). *Kültürel Zekâ ve Kültürel Adaptasyonun Akademik Performans Üzerine Etkisi: Üniversitelerdeki Yabancı Uyruklu Öğrencilerle Yapılan Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şeyhanlıoğlu, H. Ö., & Kingır, S. (2021). Turizm İşletmelerinde Teknolojik Sistemlerin Kullanılması: İstanbul Üzerine Bir İnceleme. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 12(2), 234-247.
- Thomas, D.C., Elron, R., Stahl, G., Ekelund, B.Z., Ravlin, E.C.,

- Cerdin, J.L., Poelmans, S., Brislin, R., Pekerti, A., Aycan, Z., Maznevski, M., Au, K., & Lazarova, M.B. (2008). Cultural Intelligence: Domain and Assessment. *International Journal of Cross Cultural Management*, 8, 123-143.
- Topçuoğlu, S., & Kiper, T. (2020). Tekirdağ İli Saray İlçesi Kırsal Yerleşimlerinin Kalkınmasına Yönelik Turizm Öncelikli Stratejilerin Belirlenmesi. *Kent Akademisi*, 13(3), 513-525.
- Turizm Bakanlığı (2021). 2020 Turizm İstatistikleri Yıllık Bülten. Erişim Tarihi: 10/06/2021 <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-249709/yillik-bultenler.html>
- Tutar, F., Alpaslan, C., Tutar, E., & Erkan, Ç. (2013). Turizm Sektörünün İstihdam Üzerine Etkileri. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 2(4), 14-27.
- Van Dyne, L., Ang, S., & Livermore D. (2010). Cultural Intelligence: a Pathway for Leading in a Rapidly Globalizing World, in K. Hannum, B.B. Mcfeeters ve L. Booyesen (Eds.) *Leading Across Differences*, 131-138. San Francisco: Pfeiffer.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46, 74-85.
- Yeşil, S. (2009). Kültürel Farklılıkların Yönetimi ve Alternatif Bir Strateji: Kültürel Zekâ. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(16), 100-131.
- Yıldırım, H. U., & Köroğlu, Ö. (2019). Turist Rehberlerinin Kültürel Zekâ Düzeyi ve Özyeterlilik İnançlarının Hizmet Sunumuna Etkisi. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(1), 328-347.
- Yıldız, Z. (2011). Turizmin Sektörünün Gelişimi ve İstihdam Üzerindeki Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 3(5), 54-71.



© 2020 & 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY NC) license. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).