



Turist Rehberi Adaylarının Kişilik Özellikleri ile Kültürel Zekâ Düzeyleri ve Mesleki Tutumları Arasındaki İlişki: Afyon Kocatepe Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma (The Relationship Between Tourist Guide Candidates' Personality Traits and Cultural Intelligence Levels and Job Attitudes: A Study on Afyon Kocatepe University Students)

Elbeyi PELİT^a , *Ali KABAKULAK^a , Melisa ATEŞ^a 

^a Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Afyonkarahisar/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 13.11.2019

Kabul Tarihi: 19.10.2020

Anahtar Kelimeler

Kişilik özellikleri

Kültürel zekâ

Mesleki tutum

Turist rehberi adayları

Öz

Bu çalışmanın amacı turist rehberi adaylarının kişilik özellikleri ile kültürel zekâ düzeyleri ve mesleki tutumları arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Çalışmada öncelikle literatür taraması yapılarak kuramsal çerçeve oluşturulmuştur. Veri toplama yöntemi olarak üç ölçekten (kişilik özellikleri, kültürel zeka (kültürel uyum) ve mesleki tutum yararlanılan bu çalışmanın evrenini 2019- 2020 eğitim öğretim yılı güz döneminde Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesinde öğrenim gören turizm rehberliği bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırma tam sayım yöntemiyle yapılmıştır. Araştırmaya 4 sınıftan toplam 370 öğrenci katılmıştır. Veriler 25 Kasım – 31 Aralık 2019 tarihleri arasında çevrimiçi anket ile toplanmıştır. Araştırmanın sadece Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencileri üzerine gerçekleştirilmesi araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin en fazla açıklık, en az nevrotik kişilik özelliklerine sahip oldukları, kültürel zeka (kültürel uyum) düzeylerinin iyi düzeyde olduğu ve mesleki tutumlarının orta düzeyin biraz üzerinde olduğu saptanmıştır. Turizm rehberliği öğrencilerinin kişilik özelliklerinden nevrotiklik boyutunun kültürel zeka (kültürel uyum) ve mesleki tutum ile anlamlı bir ilişki bulunmazken; diğer tüm değişkenler arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler bulunmuştur.

Keywords

Personality traits

Cultural intelligence

Job attitude

Tourist guide candidates

Abstract

The aim of this study is to determine the relationship between the personality traits of the tourist guide candidates and their cultural intelligence and job attitudes. In the study, first, a literature review was made and a theoretical framework was created. The population of this study, which uses three scales (personality traits, cultural intelligence and job attitude) as the data collection method, constitutes the students of the tourism guidance department studying at Afyon Kocatepe University Tourism Faculty in the fall semester of the academic year 2019-2020. The research was carried out by full count method. A total of 370 students from 4 classes participated in the research. The data were collected through an online survey between 25 November - 31 December 2019. The fact that the research was conducted only on the students of Afyon Kocatepe University Tourism Guidance Department constitutes the limitation of the research. It has been determined that the students of tourism guidance department have the most openness, the least neurotic personality traits, their cultural intelligence levels are good and their job attitudes are slightly above the middle level. While the dimension of neuroticism, which is one of the personality traits of tourism guidance students, has a negative relationship with cultural intelligence and job attitude; significant and positive relationships were found among all other variables.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: alikabakulak@aku.edu.tr (A. Kabakulak)

DOI: 10.21325/jotags.2020.668

GİRİŞ

Bireylerin sahip oldukları kişilik özellikleri çalışma yaşamında önemli bir rol oynamaktadır. Özellikle turizm sektöründe yer alan turist rehberlerinin kişilik özellikleri hem müşteri memnuniyetinin sağlanmasına hem de bireylerin kendi kişisel gelişimine katkı sağlamaktadır. Farklı kültürlerden insanların biraraya geldiği turizm sektöründe, insanlarla etkili bir iletişim kurulmasında turist rehberlerinin rolü kaçınılmazdır. Bundan dolayı da turist rehberlerinin yüksek düzeyde kültürel zekaya (uyuma) sahip olmaları gerekmektedir. Aynı zamanda kültürel zeka (kültürel uyum) seviyesinin belirlenmesinde kişilik özelliklerinin etkisi vardır (Kement, Çavuşoğlu, & Uslu, 2019, s. 58). Turist rehberi olacak adayların, turist rehberliği mesleğinin gerektirdiği özellikleri dikkate alarak meslek seçimini yapmaları gerekmektedir. Bireyin, meslek seçiminde kendi kişisel özelliklerini dikkate almadan seçim yapması, gelecekte mesleğe yönelik birtakım sorunlar yaşamasına sebep olabilmektedir. Bu kapsamda, çalışmada turist rehberi adaylarının kişilik özellikleri ile kültürel zeka (kültürel uyum) düzeyleri ve mesleki tutumları arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmaktadır.

Kuramsal Çerçeve

Turist rehberi, ziyaretçilere kendi istedikleri dilde, bir bölge, bir destinasyonun kültürel, tarihi ve doğal çekiciliklerini anlatan aynı zamanda yetkililerce belgelendirilmiş kişiler olarak tanımlanmaktadır (WFTGA, 2020). Turist rehberlerinin aynı zamanda ait olduğu bölgeyi temsil ettiklerinden dolayı kültür elçisi rolü de bulunmaktadır. Turist rehberlerinin mesleki rollerinin (liderlik, arabulucu, yorumcu, bilgi aktarıcı) dışında özel hayatında da birtakım rolleri bulunmaktadır ve bu durum da turist rehberlerinin çok farklı kişilik özelliklerine sahip olmasına neden olmaktadır (Saltık & Dönmez, 2018). Turist rehberliği, insanlarla sürekli iletişim kurma zorunluluğu olan, yoğun emek harcanan bir meslektir. Bundan dolayı, turist rehberi olacak kişilerin, kişilik özelliklerini iyi bilmesi gerekmektedir (Kabakulak, 2018, s. 31).

Weinstein, Capitano ve Gosling (2008, s. 330) kişilik kavramını, bireylerin tutarlılık gösteren duygu, düşünce ve davranışlarını açıklayan ve tanımlayan özellikler olarak tanımlamıştır. Kişilik bireylerin doğuştan sahip olduğu özellikleri ile sonradan kazandığı özelliklerin toplamıdır. Bireyin doğuştan sahip olduğu özellikler karakter olarak tanımlanmaktadır ve karakter zaman içerisinde değişmeyen ya da değiştirilemeyen özelliklerden oluşmaktadır (Özdevecioğlu, 2002, s. 116).

Kişilik çok yönlü özelliklere sahiptir (Tokmak, Turgut & Öktem, 2013, s. 84). Kişilik özelliklerini açıklayan dört ana kuram bulunmaktadır. Bunlar kişisel özellikler kuramı, psikodinamik kuram, hümanistik kuram ve bütünleştirici kuram şeklinde sıralanmaktadır. Kişilik ile ilgili yaygın olarak kullanılan kuram, beş faktör kişilik modelidir. Beş faktör kişilik modeli, beş boyuttan oluşmaktadır. Bunlar, dışa dönüklük, uzlaşılabilirlik, sorumluluk, duygusal denge ve (yaşama) açıklıktır (Pelit, Keleş & Kılıç, 2015, s. 5). Bu boyutlara kısaca değinecek olursak, dışadönüklük, bireyin heyecanlı, iddialı, sıcakkanlı, cana yakın ve dış çevresine karşı sosyal olması olarak tanımlanmaktadır (Viswesvaran & Ones, 2000, s. 225). Uzlaşılabilirlik, bireyin diğer insanlarla iş birliğine yatkın olması olarak tanımlanmaktadır (Bezirgan ve diğerleri, 2015, s. 21). Sorumluluk, bireyin başarılı, planlı, düzenli ve mükemmeliyetçi olması olarak tanımlanmaktadır (Acaray & Günsel, 2017; Barrick & Mount, 1991, s. 4). Duygusal denge nevrotiliklik olarak da adlandırılmaktadır. Nevrotiklik düzeyi yüksek olan bireylerin, korku, kaygı, stres yaşama eğilimi daha fazla yaşanmaktadır (Judge & Cable, 1997, s. 362). Son boyut olan (yaşama) açıklık ise alışılmadık fikirleri inceleme

istekliliği ve yeni şeyler deneme eğilimi olarak tanımlanmaktadır. Açıklık boyutuna sahip olan bireyler, meraklı ve yenilikçi kişiler olarak ifade edilmektedir (Smith vd., 2019, s. 368).

Turizm sektörünün içerisinde yer alan turist rehberlerinin meraklı, yenilikçi kişiler olması meslekleri gereği önem taşımaktadır. Bunun nedeni ise turizm sektöründe farklı kültürlerden birçok insanın biraraya gelmesinden dolayı turist rehberlerinin bu insanlarla iletişim kurmasında kişilik özellikleri ve kültürel zeka (kültürel uyum) seviyeleri önemli rol oynamaktadır. Ancak, her bireyin kişilik özellikleri farklı olmaktadır ve kişilik özelliklerinden dolayı gösterdikleri tutum ve davranışlarda farklılaşmaktadır. Kültürel zeka (kültürel uyum) düzeylerinin belirlenmesinde kişilik özelliklerinin etkisi bulunmaktadır. Bireylerin gösterdikleri tutum ve davranışlar kültürel zeka (kültürel uyum) düzeyinin gelişimine etki eden faktörlerdir (Kement vd., 2019, s. 58).

Kültürel zeka kavramı ilk kez Earley ve Ang tarafından yayınlanan *Cultural Intelligence: Individual Interactions across Cultures* adlı kitapla birlikte ortaya çıkmıştır. Earley ve Ang (2003, s. 53) kültürel zekâ kavramını, bireyin yabancı olduğu bir kültüre başarılı bir şekilde uyum sağlama yeteneği şeklinde tanımlamıştır. Kültürel zekâ, farklı kültürlerden insanlar ile etkili bir şekilde iletişim kurabilme, kültürel bilgi ve kültürlerarası becerilerden oluşan çok yönlü bir yeterlilik (Thomas & Inkson, 2017, s. 89).

Kültürel zekâ, çok boyutlu bir kavram olarak ele alınmaktadır. Earley ve Ang (2003) kültürel zekâyı, meta-bilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal olmak üzere dört boyutta incelemiştir. Meta-bilişsel kültürel zekâ, bireylerin bilgiyi edinmek ve anlamak için kullandıkları süreçler olarak tanımlanmaktadır (Ang & Inkpen, 2008, s. 341). Meta-bilişsel zekâ türü, farklı ülke veya insan topluluklarının kültürel normlarını anlamak için kişinin zihinsel modelleri planlamasını, değerlendirmesini ve değiştirmesini içermektedir (Yeşil, 2008, s. 124). Meta-bilişsel kültürel zekâ boyutu birçok nedenden dolayı kültürel zekânın en önemli bileşenidir. Bunlardan ilki, farklı kültürel ortamlardaki insanlar ve durumlar hakkında aktif düşünmeye teşvik etmektedir. İkinci neden, kültürel olarak sınırlı düşünme ve varsayımlara katı bir şekilde bağımlı olmak için aktif zorlukları tetiklemektedir. Üçüncü neden ise bireyleri stratejilerini, kültürel olarak daha uygun ve kültürlerarası karşılaşmalarda istenen sonuçları elde etme olasılıkları doğrultusunda uyarlamaya ve revize etmeye itmektedir (Ang & Dyne, 2015, s. 5). Bilişsel kültürel zekâ, kültür ve kültürel farklılıklar hakkındaki genel bilgi ve bilgi yapılarını yansıtmaktadır (Dyne vd., 2012, s. 298). Motivasyonel kültürel zekâ, bireyin farklı kültürleri öğrenmeye ve kültürel açıdan farklı durumlarda meydana gelen olaylara karşı olan ilgisini ve enerjisini içermektedir. Bu alt boyut, bir bireyin diğer kültürlerden bireylerle etkileşimi konusundaki deneyime açıklığı ve güvenini de içermektedir (Griffer & Perlis, 2007, s. 29). Davranışsal kültürel zekâ, farklı kültürlerden insanlarla etkileşim sırasında uygun sözlü ve sözsüz eylemlerin sergilenmesi yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Yüksek davranışsal kültürel zekâyı sahip olan bireyler, diğer bireylerle olan etkileşimleri esnasında uygun kelimeler, tonlamalar ve yüz ifadeleri gibi uygun davranışlar göstermektedirler (Dangmei, 2016, s. 285).

Turizm sektöründe farklı kültürlerden gelen kişilere hizmet verilmektedir. Kültürel zeka (kültürel uyum) düzeyi yüksek olan bir turist rehberinin hizmet verdiği kültür hakkında bilgi sahibi olması müşteri memnuniyetini ve iş performansını etkileyecektir (Demir, 2015, s. 68). Aksi bir durumda, kültürel zeka (kültürel uyum) düzeyi düşük olan bir turist rehberi ise hakkında bilgi sahibi olmadığı bir kültürle karşılaştığında bu durum mesleğinde göstereceği performansa yansıtacak ve müşterilerin memnun olmaması ile sonuçlanacaktır. Ayrıca, turist rehberinin kültürel

zeka (kültürel uyum) düzeyinin düşük olması mesleğe olan tutumunu da olumsuz yönde etkileyecektir. Çünkü mesleğinde başarısız olan bir bireyin mesleği ile ilgili olumlu tutuma sahip olması beklenemez.

Meslek, bireylerin hayatında önemli bir role sahiptir. Birey, mesleği aracılığıyla toplumda bir statü kazanır, geçimini sağlar ve geleceğini inşa eder (Sandıkçı, 2011, s. 19). Bireyler, hayatının önemli bir bölümünü oluşturan mesleklerini seçerken çok dikkatli olmak zorundadırlar (Tuzcuoğlu, 1994, s. 265). Çünkü bireyler kişilik ve becerilerine yönelik bir meslek seçimi yapmazlarsa, mesleklerine karşı olumlu tutumlar geliştiremez, bu durum da iş tatminsizliğine neden olur ve işten ayrılma ile sonlanabilmektedir (Kabakulak, 2018, s. 44). Mesleki tutum, bireylerin meslek ile ilgili sahip olduğu duygu, düşünce ve davranışlarını tümü olarak tanımlanmaktadır (Kuşluvan & Kuşluvan, 2000, s. 254). Mesleki tutumun, bireylerin mesleğin gereklerini yerine getirirken önemli bir etkiye sahip olduğu bilinmektedir (Korkmaz, 2009, s. 35). Bireylerin mesleğine yönelik olumlu ve olumsuz tutumları meslekteki başarı ve tatminlerini etkilemektedir. Çalışanlar mesleklerine karşı olumlu ya da olumsuz tutumlar geliştirerek, bu tutumlarını mesleki davranışlarına yansıtmaktadırlar (İpek, 2015, s. 20).

Turist rehberleri turizm sektöründe önemli bir yere sahiptir. Aynı zamanda, ülke tanıtımında da turist rehberleri önemli bir rol oynamaktadır. Bundan dolayı, turist rehberi olacak kişilerin, kişilik özelliklerinin meslekle uyumlu olması gerekmektedir. Ayrıca, farklı kültürlerden insanların biraraya geldiği turizm sektöründe turist rehberlerinin farklı kültürlerden gelen insanlarla etkili iletişim kurabilmesi için kültürel zeka (kültürel uyum) düzeylerinin de yüksek olması gerekmektedir. Buradan hareketle, bu çalışmanın yapılmasının literatüre katkı sağlayacağı ve ilgili kurum ve kuruluşlara da yol gösterici bir çalışma olacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Bu çalışmanın amacı, turist rehberi adaylarının kişilik özellikleri ile kültürel zeka (kültürel uyum) düzeyleri ve mesleki tutumları arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Literatür taraması yapıldığında kişilik özellikleri-kültürel zeka (kültürel uyum) ya da kişilik özellikleri-mesleki tutum şeklinde yapılan çalışmalar mevcuttur. Ancak, turist rehberi adaylarının kişilik özellikleri ile kültürel zeka (kültürel uyum) düzeyleri ve mesleki tutumu arasındaki ilişkiyi bir arada inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu kapsamda, turist rehberi adaylarının kişilik özellikleri ile kültürel zeka (kültürel uyum) düzeyleri ve mesleki tutumları arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu nedenle aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H1: Turist rehberi adaylarının kişilik özellikleri ile kültürel zeka (kültürel uyum) düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Turist rehberi adaylarının kişilik özellikleri ile mesleki tutumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Turist rehberi adaylarının kültürel zeka düzeyleri (kültürel uyum düzeyleri) ile mesleki tutumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Yöntem

Araştırmada öncelikle kişilik özellikleri, kültürel zeka (kültürel uyum) ve mesleki tutum değişkenleriyle ilgili literatür taraması yapılmış ve elde edilen sonuçlar/çıkarımlar doğrultusunda kuramsal çerçeve oluşturulmuştur. Uygulama aşamasında nicel veri toplama yöntemlerinden anket tekniğinden faydalanılmıştır. Uygulanan anket dört

bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin demografik özelliklerini ölçmek (cinsiyet, medeni durum, yaş, sınıf, aylık gelir ve gelinen şehir,) amacıyla 6 kapalı uçlu soru soru yöneltilmiştir.

Anketin ikinci bölümünde turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin kişilik özelliklerini belirlemek için McCrea ve Costa (1989) tarafından geliştirilen ve birçok farklı çalışmada da kullanılan Beş Faktör Kişilik Ölçeği kullanılmıştır. Beş faktör kişilik özellikleri ölçeği beş boyuttan oluşmaktadır. Bunlar nevrozizm (duygusal denge), dışadönüklük, açıklık, geçimlilik ve sorumluluk boyutlarıdır. Bu ölçeğin derecelendirmesi de 5’li Likert derecelemesi olarak kullanılmış olup ölçekteki ifadeler; 1: Hiçbir Zaman, 2: Nadiren, 3: Bazen, 4: Sık Sık, 5: Her Zaman” şeklinde sıralanmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin kültürel zeka (kültürel uyum) düzeylerini belirlemek amacıyla “Kültürel Zekâ Ölçeği”, üstbilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal olmak üzere dört boyuttan ve yirmi sorudan oluşmaktadır. Ang vd. (2007) tarafından geliştirilen kültürel zekâ ölçeği, Şahin, Gürbüz, Köksal ve Ercan (2012) tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır. Bu ölçeğin derecelendirmesi 5’li Likert derecelemesi olarak kullanılmış olup ölçekteki ifadeler; 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Orta Düzeyde Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde sıralanmıştır.

Anketin dördüncü bölümünde ise, turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin Üstüner (2006) tarafından geliştirilen, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları Terzi ve Tezci (2007) tarafından yapılmış, Şahin ve Acun (2016) tarafından turizm rehberliği öğrencilerine uyarlanmış 34 ifadeyi içeren mesleki tutum ölçeğinden yararlanılmıştır (Şahin & Acun, 2016). Bu ölçeğin derecelendirmesi de 5’li Likert derecelemesi olarak kullanılmış olup ölçekteki ifadeler; 1: Hiç Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Orta Düzeyde Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamıyla Katılıyorum” şeklinde sıralanmıştır. Kültürel zeka düzeyi 4 boyut, mesleki tutum ise tek boyut altında incelenmiştir.

Araştırmanın evrenini Afyon Kocatepe Üniversitesinde eğitim alan turizm rehberliği bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmada tüm öğrencilere ulaşma imkânı olmasından dolayı örneklem almaya ihtiyaç duyulmamıştır. Bu nedenle araştırmada tam sayım yöntemi kullanılmıştır. Tam sayım, evrenin sınırlı ve dar kapsamlı olduğu durumlarda evrenin tamamına ulaşılabilecek durumlarda kullanılan bir örneklem yöntemidir (Ural & Kılıç, 2018). Veri toplama aracı olarak kullanılan anketler katılımcılara dağıtılarak geri toplanmış ve geri dönen anketlerin tamamı araştırmaya dâhil edilmiştir. Bu kapsamda 370 adet anket değerlendirilmiştir.

Bulgular ve Tartışma

Araştırma kapsamında elde edilen veriler SPSS paket programı kullanılarak bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Araştırmada ilk olarak turizm rehberliği öğrencilerine ait demografik özellikleri içeren frekans ve yüzde dağılımları ile ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Turist rehberi adaylarının kişilik özelliklerinin kültürel zeka (kültürel uyum) düzeyleri ile mesleki tutumları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik korelasyon analizi uygulanmıştır. Araştırmanın takip eden bölümünde, araştırma verilerine uygulanan analizlerden elde edilen bulgulara ve yorumlarına yer verilmiştir. Değerlendirmeye alınan söz konusu anketlere katılan öğrencilerin %57,6’sını kadınların ve %42,4’ünü ise erkeklerin oluşturduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya dâhil edilen öğrencilerin %98,4’ü bekâr, %1,6’sı evlidir. Yaş ortalamaları incelendiğinde %48,4’ü 18-20 yaş arasında, %48,6’sı 21-24 yaş aralığında, %1,4’ü 25-28 yaş aralığında olduklarını belirtirken %1,6’sı ise 29 yaş ve üzerinde olduklarını ifade etmişlerdir. Turist rehberi adaylarının %24,1’i 1. sınıf, %29,2’si 2. sınıf, %25,7’si 3. Sınıf ve %21,1’i ise 4. sınıf öğrencileridir.

Güvenilirlik analizlerine ilişkin iç tutarlılık kat sayıları Cronbach's Alpha (α) kat sayıları hesaplanarak analiz edilmiştir. Kültürel zeka ölçeğine ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbach's Alpha) 0,944 olarak hesaplanmıştır. Mesleki tutum ölçeğine ilişkin güvenilirlik kat sayısı ise (Cronbach's Alpha) 0,967 olarak hesaplanmıştır. Kalaycı (2017, 405) güvenilirlik kat sayısını alfa kat sayısına bağlı olarak yorumlamış ve $0.80 \leq \alpha \leq 1.00$ ise ölçek yüksek oranda güvenilirdir şeklinde yorumlamıştır. Bu bilgiye dayanarak her iki ölçek için güvenilirlik düzeylerinin yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Araştırmanın konusunu oluşturan kişilik özellikleri değişkeni ile ilgili turizm rehberliği bölümünde öğrenim gören turist rehberi adaylarının görüşleri doğrultusundaki her bir ifadeye ilişkin yüzde, frekans ve aritmetik ortalamaları, ilgili boyutlara göre gruplandırılarak tablo halinde sunulmuş ve yorumlanmıştır.

Nevrotiklik (duygusal denge) boyutunda ($\bar{X}=2,90$) yer alan “düşüncesiz biriyim” ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turist rehberi adaylarının %32,7'si “hiçbir zaman”, %8,1'i “nadiren”, %7,3'ü “bazen”, %14,9'u “sık sık”, %37'si ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}=3,15$)'dir. Nevrotiklik (duygusal denge) boyutunun ifadeleri içinde ($\bar{X}=3,15$) “düşüncesiz biriyim” ifadesi en olumlu ifade olurken, en olumsuz ifade ise ($\bar{X}=2,61$) “kişisel farkındalığı olan biriyim” ifadesi olmuştur. Dışadönüklük boyutunda ($\bar{X}=3,94$) yer alan “sıcakkanlı biriyim” ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turist rehberlerinin %2,7'si “hiçbir zaman”, %4,3'ü “nadiren”, %13,5'i “bazen”, %23,8'i “sık sık”, %57,8'inin ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}=4,28$) olurken dışadönüklük boyutunun içindeki en olumsuz ifade ($\bar{X}=3,44$) “baskın biriyim” olduğu saptanmıştır.

Açıklık boyutunda ($\bar{X}=4,21$) yer alan “açık görüşlü biriyim” ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turist rehberi adaylarının %0,5'i “hiçbir zaman”, %1,6'sı “nadiren”, %5,7'si “bazen”, %9,5'i “sık sık”, %64,6'sı ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}=4,50$) olurken açıklık boyutunun içindeki en olumsuz ifade ($\bar{X}=3,75$) “duygusal eğilimi olan biriyim” olurken, en olumlu ifadenin ise ($\bar{X}=3,73$), “estetik eğilimi olan biriyim” ifadesinin olduğu saptanmıştır. Geçimlilik boyutunda ($\bar{X}=4,09$) yer alan “yardımsever biriyim” ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turist rehberlerinin %0,5'i “hiçbir zaman”, %1,6'sı “nadiren”, %8,6'sı “bazen”, %28,4'ü “sık sık”, %60,8'inin ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}=4,47$) ile en olumlu ifade olurken geçimlilik boyutu içindeki en olumsuz ifadenin ($\bar{X}=3,18$) “başkalarına güvenen biriyim” olduğu saptanmıştır.

Tablo 1. Kişilik Özellikleri Boyutlarına İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları ile Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Kişilik Özellikleri Boyutları	İfadeler	f/%	Sıklık Düzeyi					\bar{X}	ss	Genel Ortalama
			Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Sık sık	Her zaman			
Nevrotiklik	Kaygılı/ Endişeli biriyim.	f	46	75	132	75	42	2,98	1,16	2,90
		%	12,4	20,3	35,7	20,3	11,4			
	Sinirli/Kızgın biriyim	f	48	78	137	65	42	2,93	1,16	
		%	13,0	21,1	37,0	17,6	11,4			
	Depresif (hüzünlü) biriyim.	f	59	101	121	55	34	2,74	1,16	
		%	15,9	27,3	32,7	14,9	9,2			
	Kişisel farkındalığı olan biriyim.	f	142	54	53	47	74	2,61	1,15	
		%	38,4	14,6	14,3	12,7	20,0			
	Düşüncesiz biriyim.	f	121	30	27	55	137	3,15	1,73	
		%	31,1	8,1	7,3	14,9	37,3			

		%	32,7	8,1	7,3	14,9	37,0			
	Stresli biriyim.	f	36	85	140	67	42	2,98	1,21	
		%	9,7	23,0	37,8	18,1	11,4			

Tablo 1. Kişilik Özellikleri Boyutlarına İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları ile Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (Devamı)

Dışadönüklük	Sıcakkanlı biriyim.	f	10	16	50	80	214	4,28	1,02	3,94
		%	2,7	4,3	13,5	21,6	57,8			
	Sosyal biriyim.	f	9	20	79	111	151	4,01	1,02	
		%	2,4	5,4	21,4	30,0	40,8			
	Baskın biriyim	f	20	49	122	112	67	3,42	1,09	
		%	5,4	13,2	33,0	30,3	18,1			
Hareketli biriyim.	f	9	25	104	102	130	3,86	1,05		
	%	2,4	6,8	28,1	27,6	35,1				
Heyecan arayan biriyim.	f	9	31	77	96	157	3,98	1,09		
	%	2,4	8,4	20,8	25,9	42,4				
Neşeli biriyim.	f	7	10	74	121	158	4,12	0,96		
	%	1,9	2,7	20,0	32,7	42,7				
Açıklık (Yaşantıya)	Hayal gücü olan biriyim	f	9	7	38	116	200	4,33	0,91	
		%	2,4	1,9	10,3	31,4	54,1			
	Estetik eğilimi olan biriyim.	f	15	32	110	93	120	3,73	1,12	
		%	4,1	8,6	29,7	25,1	32,4			
	Duygusal eğilimi olan biriyim.	f	11	21	87	115	136	3,93	1,04	
		%	3,0	5,7	23,5	31,1	36,8			
Deneyime açık biriyim.	f	3	7	51	101	208	4,36	0,84		
	%	0,8	1,9	13,8	27,3	56,2				
Meraklı biriyim.	f	6	4	36	107	217	4,42	0,83		
	%	1,6	1,1	9,7	28,9	58,6				
Açık görüşlü biriyim.	f	2	6	35	88	239	4,50	0,77		
	%	0,5	1,6	9,5	23,8	64,6				
Geçimlilik (Uyumluluk)	Başkalarına güvenen biriyim.	f	46	60	120	69	75	3,18	1,27	
		%	12,4	16,2	32,4	18,6	20,3			
	Açık sözlü biriyim.	f	6	16	88	122	138	4,00	0,96	
		%	1,6	4,3	23,8	33,0	37,3			
	Yardıms sever biriyim.	f	2	6	32	105	225	4,47	0,76	
		%	0,5	1,6	8,6	28,4	60,8			
Uyumlu biriyim.	f	6	8	43	104	209	4,36	0,88		
	%	1,6	2,2	11,6	28,1	56,5				
Alçak gönüllü biriyim.	f	8	7	66	101	188	4,23	0,95		
	%	2,2	1,9	17,8	27,3	50,8				
Yumuşak kalpli biriyim.	f	8	12	40	97	213	4,34	0,94		
	%	2,2	3,2	10,8	26,2	57,6				
Sorumluluk	Becerikli biriyim.	f	9	15	82	106	158	4,05	1,01	
		%	2,4	4,1	22,2	28,6	42,7			
	Düzenli biriyim.	f	11	21	68	117	153	4,03	1,04	
		%	3,0	5,7	18,4	31,6	41,4			
	Görevine bağlı biriyim	f	4	7	56	95	208	4,34	0,87	
		%	1,1	1,9	15,1	25,7	56,2			
Başarma güdüsü olan biriyim.	f	4	9	66	107	184	4,24	0,90		
	%	1,1	2,4	17,8	28,9	49,7				
Özdisiplini olan biriyim.	f	3	13	85	107	162	4,11	0,93		
	%	0,8	3,5	23,0	28,9	43,8				
Ayrıntıları düşünen biriyim.	f	2	4	40	108	216	4,44	0,77		
	%	0,5	1,1	10,8	28,2	58,4				

Sorumluluk boyutunda ($\bar{X}=4,20$) yer alan “ayrıntıları düşünen biriyim” ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turist rehberi adaylarının %0,5’i “hiçbir zaman”, %1,1’i “nadiren”, %10,8’i “bazen”, %28,2’si “sık sık”, %58,4’ünün ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}=4,44$) ile en olumlu ifade olurken sorumluluk boyutunun içindeki en olumsuz ifade ($\bar{X}=4,03$) “düzenli biriyim” ifadesinin olduğu saptanmıştır. Kişilik özelliklerinin boyut ortalamaları incelendiğinde en olumsuz algılanan

boyut nevroitiklik (duygusal dengesizlik) olurken turizm rehberliği adaylarının en fazla gösterdikleri kişilik özelliğinin açıklık olduğu sırasıyla sorumluluk, geçimlilik, dışadönüklük ve nevroitiklik olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 2: Katılımcıların Kültürel Zekâ Düzeylerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları ile Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Kültürel Zekâ Düzeyi Ölçeği	Dağılım	Kesinlikle Katılmıyor	Katılmıyor m	Orta Düzeyde	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	\bar{X}	ss.
Farklı kültürel geçmişi olan kişilerle birlikteyken kullandığım kültürel bilginin farkındayım.	f %	7 1,9	15 4,1	86 23,2	109 29,5	153 41,4	4,04	0,99
Bana yabancı bir kültürden gelen insanlarla etkileşim kurarken kültürel bilgimi ayarlarım.	f %	6 1,6	12 3,2	68 18,4	114 30,8	170 45,9	4,16	0,94
Kültürlerarası etkileşimlerde kullandığım kültürel bilgimin farkındayım.	f %	3 0,8	17 4,6	109 27,8	93 25,1	154 41,6	4,02	0,97
Farklı kültürlere sahip insanlarla etkileşim halindeyken kültürel bilgilerimin doğruluğunu kontrol ederim.	f %	7 1,9	17 4,6	61 16,5	105 28,4	180 48,6	4,17	0,98
Başka kültürlerin yasal ve ekonomik sistemleri hakkında bilgi sahibiyim.	f %	16 4,3	55 14,9	138 37,3	80 21,6	81 21,9	3,42	1,11
Başka dillerin kurallarını (kelime, gramer vb.) bilirim.	f %	15 4,1	46 12,4	128 34,6	100 27,0	81 21,9	3,50	1,08
Başka kültürlerin değerlerini ve dini inançlarını hakkında bilgi sahibiyim.	f %	10 2,7	41 11,1	109 29,5	95 25,7	115 31,1	3,71	1,10
Başka kültürlerin evlilik sistemleri hakkında bilgi sahibiyim.	f %	36 9,7	66 17,8	119 32,2	74 20,0	75 20,3	3,23	1,23
Başka kültürlerin el sanatları hakkında bilgi sahibiyim.	f %	49 13,2	82 22,2	131 35,4	58 15,7	50 13,5	2,94	1,20
Başka kültürdeki jest, mimik vb. sözel olmayan davranışların sergileme kurallarını bilirim.	f %	25 6,8	51 13,8	115 31,1	91 24,6	88 23,8	3,45	1,18
Başka kültürlerden insanlarla bir arada olmaktan hoşlanırım.	f %	4 1,1	7 1,9	53 14,3	71 19,2	235 63,5	4,42	0,88
Alışkın olmadığım bir kültürde yerel insanlarla kaynaşabileceğime eminim.	f %	2 0,5	9 2,4	74 20,0	97 26,2	188 50,8	4,24	0,89
Benim için yeni olan bir kültüre uyum sağlamada karşılaşacağım güçlüklerle başa çıkacağıma eminim.	f %	3 0,8	16 4,3	63 17,0	105 28,4	183 49,5	4,21	0,93
Alışkın olmadığım kültürlerde yaşamaktan hoşlanırım.	f %	7 1,9	22 5,9	82 22,2	93 25,1	166 44,9	4,05	1,03
Farklı bir kültürdeki alışveriş koşullarına alışabilme konusunda kendime güvenirim.	f %	4 1,1	21 5,7	63 17,0	100 27,0	182 49,2	4,18	0,97
Sözel davranışlarımı (ses tonu, aksan vb.) kültürlerarası iletişimin gereklerine göre ayarlarım.	f %	2 0,5	18 4,9	65 17,6	96 25,9	189 51,1	4,22	0,94
Konuşurken tonlama ve duraksamayı, kültürlerarası duruma uygun olarak değişik bir şekillerde kullanırım.	f %	3 0,8	23 6,2	81 21,9	96 25,9	167 45,1	4,08	0,99
Konuşma biçimimi kültürlerarası iletişimin gereklerine göre ayarlarım.	f %	6 1,6	16 4,3	78 21,1	94 25,4	176 47,6	4,13	0,99
Sözel olmayan davranışlarımı kültürlerarası etkileşimin gereklerine göre değiştirebilirim	f %	3 0,8	20 5,4	79 21,4	122 33,0	146 39,5	4,05	0,94
Yüz ifademi kültürlerarası iletişimin gereklerine göre değiştiririm.	f %	2 0,5	13 3,5	68 18,4	99 26,8	188 50,8	4,24	0,90
Genel							3,92	

Turist rehberi adaylarının kültürel zekâ düzeyini belirlemeye için ölçekte yer alan her bir ifadeye ilişkin frekans ve yüzde dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 2'de yer almaktadır. Tablo 2 incelendiğinde, en yüksek aritmetik ortalamaya sahip olan ifadenin ($\bar{X}=4,42$) ile “Başka kültürlerden insanlarla bir arada olmaktan hoşlanırım” olduğu görülmektedir. Bu ifadeye katılımcıların %63,5'i “kesinlikle katıldığını”,

%19,2'si “çok katıldığını”, %14,3'ü “orta düzeyde katıldığını”, %1,9'u “katılmadığını” ve %1,1'i ise “kesinlikle katılmadığını” belirtmiştir. Yüksek ortalamaya sahip bir diğer ifade ise ($\bar{X}=4,24$) “Alışkın olmadığım bir kültürde yerel insanlarla kaynaşabileceğime eminim” ifadesidir. Araştırmaya katılan öğrencilerin %50,8'i “kesinlikle katılıyorum”, %26,2'si “katılıyorum”, %20,0'si “orta düzeyde katılıyorum”, %2,4'ü “katılmıyorum”, %0,5'i ise “kesinlikle katılmıyorum” seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Kültürel zekâ ölçeğinde en düşük ortalamaya sahip ifade ($\bar{X}=2,94$) “Başka kültürlerin el sanatları hakkında bilgi sahibiyim” olmuştur. Diğer düşük ortalamaya ise ($\bar{X}=3,23$) “Başka kültürlerin evlilik sistemleri hakkında bilgi sahibiyim” ifadesidir. Bu araştırmanın sonuçları, Karroubi, Hadinejad ve Mahmoudzadeh (2014), Demir (2015), İşleyen (2019), Ulusoy Yıldırım ve Köroğlu'nun (2019) yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarını destekler niteliktedir. Araştırmaya katılan rehberlik bölümü öğrencilerinin kültürel zekâ (kültürel uyum) ölçeği algılarının genel anlamda yüksek olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların rehberlik mesleğine yönelik tutumlarını belirlemeye yönelik uygulanan tutum ölçeğindeki her bir ifadeye ilişkin frekans ve yüzde dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerine Tablo 3'de ayrıntılı olarak yer verilmektedir. Tablo 3'e göre mesleki tutum ölçeğinde ($\bar{X}=4,29$) yer alan “rehberlik mesleğini yerine getirirken başarılı olmayı önemserim” ifadesine verdikleri cevaplar incelenmiştir. Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin bu ifadeye %3,0'ü “hiç katılmıyorum”, %4,6'sı “katılmıyorum”, %13,0'ü “orta düzeyde katılıyorum”, %19,7'si “çok katılıyorum”, %59,7'si ise “tamamıyla katılıyorum” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}=4,29$) ise turist rehberi adaylarının bu konuya ilişkin görüşlerinin mesleki tutum ölçeğinin diğer ifadelerine göre daha yüksek değerlendirilen ifade olduğunu gösterdiğinden en olumlu ifade olduğu söylenebilir. “Rehberlik yapan kişilerle sohbet etmekten hoşlanırım” ifadesi ($\bar{X}=4,24$) ise ölçekteki en olumlu ikinci ifade olmuştur. Bu ifadeye verilen cevaplar incelendiğinde rehberlik bölümü öğrencilerinin bu ifadeye %2,7'si “hiç katılmıyorum”, %4,3'ü “az katılıyorum”, %16,5'i “orta düzeyde katılıyorum”, %19,5'i “çok katılıyorum”, %57'si ise “tamamıyla katılıyorum” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. Bu sonuç Şahin ve Acun (2016) ile Kabakulak (2018), Pelit ve Kabakulak (2019) tarafından yapılan araştırma sonucuyla örtüşmektedir.

Tablo 3: Katılımcıların Turist Rehberliği Mesleğine Yönelik Tutumlarına İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları ile Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Rehberlik Mesleğine Yönelik Tutum	Dağılım	Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tamamıyla (5)	\bar{X}	ss.
Rehberlik mesleği bana sıkıcı geliyor.	f	189	69	70	33	9	1,93	1,12
	%	51,1	18,6	18,9	8,9	2,4		
Rehber olmayı kendime yakıştırıyorum	f	17	32	71	88	162	3,94	1,17
	%	4,6	8,6	19,2	23,8	43,8		
Tekrar bir meslek tercihinde bulunmam gerekse rehberliği tercih ederim.	f	59	61	109	52	89	3,14	1,37
	%	15,9	16,5	29,5	14,1	24,1		
Rehberliğin yaşam tarzıma uygun olduğunu düşünüyorum.	f	29	53	87	80	121	3,57	1,28
	%	7,8	14,3	23,5	21,6	32,7		
Rehberliğin kişiliğime uygun olduğunu düşünüyorum.	f	23	44	74	94	135	3,74	1,24
	%	6,2	11,9	20,0	25,4	36,5		
Rehberlik mesleğini seçtiğime pişman olmadım.	f	22	37	85	87	139	3,77	1,22
	%	5,9	10,0	23,0	23,5	37,6		
Rehberlikte başarılı olduğuma inanıyorum.	f	20	47	121	82	100	3,53	1,17
	%	5,4	12,7	32,7	22,2	27,0		
Rehberlik mesleğini seçmiş olmaktan hoşnudum.	f	20	44	88	84	134	3,72	1,22

	%	5,4	11,9	23,8	22,7	36,2		
Rehberlik mesleğinde karşılaşacağım zorlukları aşabileceğime inanıyorum.	f	11	31	93	93	142	3,88	1,10
	%	3,0	8,4	25,1	25,1	38,4		
Zor şartlar altında dahi rehberlik yapmak isterim.	f	48	52	103	73	94	3,31	1,33
	%	13,0	14,1	27,8	19,7	25,4		

Tablo 3: Katılımcıların Turist Rehberliği Mesleğine Yönelik Tutumlarına İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları ile Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (Devamı)

Rehberlik mesleğinin gereklilikleri konusunda kendime güveniyorum.	f	24	29	91	104	122	3,73	1,18
	%	6,5	7,8	24,6	28,1	33,0		
Rehberliğe karşı özel bir yeteneğim olduğu kanısındayım.	f	38	50	114	82	86	3,35	1,25
	%	10,3	13,5	30,8	22,2	23,2		
Rehberliğin bana uygun bir meslek olduğunu düşünüyorum.	f	35	43	85	83	124	3,59	1,31
	%	9,5	11,6	23,0	22,4	33,5		
Rehberliğin bir şeyler üretip yaratmam için bana fırsatlar vereceğini düşünüyorum.	f	21	38	71	95	145	3,82	1,21
	%	5,7	10,3	19,2	25,7	39,2		
Rehberliği profesyonel bir şekilde yürütebileceğime inanıyorum.	f	14	39	84	105	128	3,79	1,13
	%	3,8	10,5	22,7	28,4	34,6		
İnsanlara gezdikleri bölgeyi tanıttıkları olma düşüncesi beni mutlu ediyor.	f	14	26	66	78	186	4,07	1,14
	%	3,8	7,0	17,8	21,1	50,3		
Rehberlik yapan insanlara sempati duyarım.	f	9	25	54	81	201	4,19	1,07
	%	2,4	6,8	14,6	21,9	54,3		
Rehber olduğumu düşünmek beni mutlu ediyor.	f	21	35	64	68	182	3,96	1,24
	%	5,7	9,5	17,3	18,4	49,2		
Bir meslek tercih etme durumunda olanlara rehberliği tavsiye ederim.	f	29	39	104	83	115	3,58	1,24
	%	7,8	10,5	28,1	22,4	31,1		
Rehberliğin çalışma koşulları bana çekici geliyor.	f	34	41	95	73	127	3,59	1,30
	%	9,2	11,1	25,7	19,7	34,3		
Rehberlik yapan kişilerle sohbet etmekten hoşlanırım.	f	10	16	61	72	211	4,24	1,04
	%	2,7	4,3	16,5	19,5	57,0		
Bilgili ve yeterli bir rehber olduğumu düşünüyorum.	f	51	72	113	76	58	3,05	1,25
	%	13,8	19,5	30,5	20,5	15,7		
Rehberliğin toplumda bana saygınlık kazandıracığına inanıyorum.	f	18	31	71	86	164	3,94	1,18
	%	4,9	8,4	19,2	23,2	44,3		
Rehberlik mesleğinin bana sıkıntılar yaşatmasından endişe duyuyorum.	f	33	70	111	80	76	3,26	1,23
	%	8,9	18,9	30,0	21,6	20,5		
Rehberlik mesleğinin devamlılığı bana güven veriyor.	f	32	31	105	93	109	3,58	1,23
	%	8,6	8,4	28,4	25,1	29,5		
Rehberlik mesleğinde yapabileceğim çok şey olduğunu düşünüyorum.	f	18	36	71	98	147	3,86	1,18
	%	4,9	9,7	19,2	26,5	39,7		
Rehberlik mesleğini yerine getirirken başarılı olmayı önemserim.	f	11	17	48	73	221	4,29	1,04
	%	3,0	4,6	13,0	19,7	59,7		
Rehberlik mesleği ile ilgili konularda konuşur, tartışırım.	f	12	30	88	84	156	3,92	1,12
	%	3,2	8,1	23,8	22,7	42,2		
Halen gerçekleştirdiğim rehberlik mesleğini isteyerek seçtim.	f	34	42	98	71	125	3,57	1,30
	%	9,2	11,4	26,5	19,2	33,8		
Rehberlik mesleğini yaparak, muhataplarıma vereceğim bilgileri gurur verici buluyorum.	f	12	26	61	80	191	4,11	1,11
	%	3,2	7,0	16,5	21,6	51,6		
Rehberlik mesleği ile ilgili konularda konuşmaktan hoşlanırım.	f	17	26	65	84	178	4,03	1,16
	%	4,6	7,0	17,6	22,7	48,1		
Rehberlik mesleğine çevre tarafından yeterli değerin verildiğine inanıyorum.	f	68	81	116	48	57	2,85	1,29
	%	18,4	21,9	31,4	13,0	15,4		
Genel							3,65	

Araştırmaya katılan turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin mesleki tutum ölçeğinde yer alan “rehberlik mesleği bana sıkıcı geliyor” ifadesine verdikleri cevaplar şu şekildedir: Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin bu ifadeye %51,1’i “hiç katılmıyorum”, %18,6’sı “az katılıyorum”, %18,9’u “orta düzeyde katılıyorum”, %8,9’u “çok katılıyorum”, %2,4’ü ise “tamamıyla katılıyorum” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadenin aritmetik

ortalaması ($\bar{X}=1,93$) olarak ortaya çıkmıştır. Bu sonuç Şahin ve Acun (2016) tarafından yapılan araştırmanın sonucuyla örtüşmektedir. Turist rehberi adaylarının rehberlik mesleğini sıkıcı bulmadıkları sonucu bu çalışmada bir kez daha tescillenmiştir. Kabakulak (2018) ile Pelit ve Kabakulak (2019) tarafından turist rehberlerinin mesleki tutumlarını araştıran çalışmada turist rehberlerinin turist rehberliği mesleğini sıkıcı bulmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir.

Ölçekteki diğer düşük ortalamaya sahip ifade ise “Rehberlik mesleğine çevre tarafından yeterli değerin verildiğine inanıyorum” olduğu belirlenmiştir. Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin bu ifadeye %18,4’ü “hiç katılmıyorum”, %21,9’u “az katılıyorum”, %31,4’ü “orta düzeyde katılıyorum”, %13,0’ü “çok katılıyorum”, %15,4’ü ise “tamamıyla katılıyorum” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadenin aritmetik ortalaması ($\bar{X}=2,85$) olarak ortaya çıkmıştır. Bu sonuç Roney ve Öztin (2007) tarafından turizm lisans öğrencileri üzerine yapılan çalışmanın sonucuyla ve Kabakulak (2018) ile Pelit ve Kabakulak (2019) tarafından turizm rehberliği öğrencileri üzerine yapılan çalışmanın sonuçlarıyla örtüşmektedir. Mesleki tutum ölçeğinin genel ortalaması ($\bar{X}=3,65$) olarak ifade edilmiştir. Turizm rehberliği öğrencilerinin rehberlik mesleğini genel olarak olumlu değerlendirdikleri ifade edilebilir. Bu sonuç Tolga, Korkmaz ve Atay (2015), Şahin ve Acun (2016), Eser (2017), Kabakulak (2018) ile Pelit ve Kabakulak (2019) tarafından yapılan tutum çalışmalarının sonuçlarıyla uyumluluk göstermektedir. Turist rehberi adaylarının mesleki tutum ölçeğine verdikleri cevaplar hakkında genel bir değerlendirme yapıldığında; turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin mesleki tutumlarının orta düzeyin biraz üzerinde olduğu ifade edilebilir.

Turist rehberi adaylarının kişilik özellikleri ile kültürel zekâ düzeylerinin rehberlik mesleğine yönelik tutumlarına olan ilişkinin yönünü ve şiddetini belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve bu analiz sonucu Tablo 4’de gösterilmiştir.

Tablo 4: Kişilik Özellikleri, Kültürel Zekâ (kültürel uyum) ve Mesleki Tutum Arasındaki Korelasyon Matrisi

Ölçekler		Kültürel Zeka	Mesleki Tutum
Nevrotiklik	r	-0,024	-0,075
	p	0,648	0,148
Dışadönüklük	r	0,300**	0,379**
	p	0,000	0,000
Açıklık (Yaşantıya)	r	0,421**	0,385**
	p	0,000	0,000
Geçimlilik/Uyumluluk	r	0,274**	0,282**
	p	0,000	0,000
Sorumluluk	r	0,271**	0,340**
	p	0,000	0,000
Kültürel Zeka (kültürel uyum)	r	1	0,577**
	p	-	0,000

**.: $p<0,01$; r: Korelasyon Kat Sayısı; p: Anlamlılık Düzeyi.

Araştırmada turist rehberi adaylarının kişilik özellikleri boyutları, kültürel zeka (kültürel uyum) düzeyleri ve mesleki tutumları arasındaki Pearson korelasyon analizi sonuçları Tablo 4’de sunulmuştur. Pearson korelasyon analizinin sonuçlarına göre, nevroitiklik boyutunun kültürel zeka (kültürel uyum) ve mesleki tutum ile anlamlı bir ilişki bulunmazken diğer tüm değişkenler arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler bulunmuştur. Bu kapsamda, kültürel zekâ ile mesleki tutum ($r=0,577$; $p<0,01$) arasında pozitif ve orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($0,50<r<0,69$). İlişkiler incelendiğinde, Devin (2017) tarafından yapılan çalışmada da büyük oranda benzer sonuçlara

rastlanmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, kültürel zekâ düzeyleri yüksek olan turist rehberi adaylarının mesleki tutumlarının da yüksek olduğu söylenebilir.

Nevrotiklik ile kültürel zekâ arasında anlamlı bir ilişki ($p>0,01$) bulunmamıştır. Dışadönüklük ile kültürel zekâ arasında pozitif, zayıf; ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,300$; $p<0,01$) bulunmuştur ($0,25<r<0,49$). Açıklık (yaşantıya) ile kültürel zekâ (kültürel uyum) arasında pozitif, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki ($r=0,421$; $p<0,01$) bulunmuştur ($0,25<r<0,49$). Geçimlilik (uyumluluk) ile kültürel zekâ (kültürel uyum) arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,274$; $p<0,01$) bulunmuştur ($0,25<r<0,49$). Sorumluluk ile kültürel zekâ (kültürel uyum) arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,271$; $p<0,01$) bulunmuştur ($0,25<r<0,49$).

Nevrotiklik ile mesleki tutum arasında anlamlı bir ilişki ($p>0,01$) bulunamamıştır. Dışadönüklük ile mesleki tutum arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,379$; $p<0,01$) bulunmuştur ($0,25<r<0,49$). Açıklık (yaşantıya) ile mesleki tutum arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,385$; $p<0,01$) bulunmuştur ($0,25<r<0,49$). Geçimlilik (uyumluluk) ile mesleki tutum arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,282$; $p<0,01$) bulunmuştur ($0,25<r<0,49$). Sorumluluk kişilik özelliği ile mesleki tutum arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,340$; $p<0,01$) olduğu ortaya çıkmıştır ($0,25<r<0,49$). Korelasyon katsayılarına bakıldığında, kişilik özellikleriyle kültürel zekâ (kültürel uyum) arasında zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir. Kişilik özellikleri içerisinde, en yüksek ilişki düzeyinin deneyime açıklık ve dışadönüklük kişilik özelliklerinde daha yüksek çıktığı görülmüştür. Bu sonuç Kabakulak'ın (2018) araştırmasının sonucunu desteklerken; Kebabcı (2016) tarafından yapılan çalışmada sorumluluk ve uyumluluk özelliklerin daha yüksek olduğu görülmüştür. Dolayısıyla yapılan bu çalışmanın sonucu, araştırma sonucuyla ters düşmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Yapılan analizler sonucunda ortaya çıkan bulgular ışığında turist rehberi adaylarının kişilik özellikleri, kültürel zekâ (kültürel uyum) düzeyleri ve mesleki tutumları arasındaki ilişkiler ortaya konmaya çalışılmıştır. Araştırmada Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin en fazla açıklık, en az nevroitik kişilik özelliklerine sahip oldukları, kültürel zekâ (kültürel uyum) düzeylerinin iyi düzeyde olduğu ve mesleki tutumlarının orta düzeyin biraz üzerinde olduğu saptanmıştır. Turizm rehberliği öğrencilerinin kişilik özelliklerinden nevroitiklik boyutunun kültürel zekâ (kültürel uyum) ve mesleki tutum ile anlamlı bir ilişki bulunmazken; diğer tüm değişkenler arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler bulunmuştur.

Kişilik özelliklerinin bilinmesi turist rehberi adaylarının emek yoğun olarak icra edilen turist rehberliği mesleğini yapmaya ne kadar uygun olduklarını ortaya konması açısından önemlidir. Nitekim deneyime açıklık ve sorumluluk kişilik özelliklerinin ağır basıyor olması aslında adayların turist rehberliği mesleğini yapabilecek yapıya sahip olduklarını göstermektedir. Çünkü yeni kültürlerle, deneyimlere açık olmak hizmet edilecek olan turistlerin kültürlerini daha yakından tanımalarını ve bilgi ve görgülerini de arttıracaktır. Sorumluluk boyutunun da aynı şekilde ön plana çıkması rehberlik mesleğinin belirleyici özelliklerindedir. Dolayısıyla sorumluluk duygusu olmayan bir kişinin rehberlik mesleğini uzun bir süre icra edebilmesi pek mümkün görünmemektedir. Bunun nedeni, rehberin örnek olması ve liderlik edebilmesini gerektirmektedir. Eğer rehber işinin gereklerini yerine getirmeyip kendi belirlediği kuralları ihlal ederse turistlerde aynı şekilde hiçbir kurala riayet etmeyecek bu durum da turda sorunlar yaşanmasına neden olacaktır. Ortaya çıkacak sorunlar acentanın maddi ve manevi kayıp yaşamasına neden olabilecektir.

Turist rehberi adaylarının kültürel zekâ (kültürel uyum) düzeylerinin iyiye yakın olması, yeni kültürleri öğrenmeye istekli olduklarına işaret etmektedir. Dolayısıyla yabancı kültürlerin dil, gelenek görenek, mutfak, yemek vb. özelliklerini öğrenerek farklı alanlarda bilgi sahibi olmalarını sağlayacaktır.

Turist rehberi adaylarının mesleki tutumlarının orta düzeyin üzerinde olması turizm sektörüne ve rehberlik mesleğine karşı bir fikirleri olduğuna işaret eder. Turist rehberi adayları henüz rehberlik yapmadıkları için ortaya çıkan bu sonuç önem taşımaktadır. Bunun nedeni ise rehberlik mesleğini aktif olarak yaptıktan sonra daha fazla maddi kazanç sağlayacak ve daha yetkin konuma geleceklerinden belli bir güç elde edeceklerdir. Bu durum rehber adaylarının olumlu mesleki tutumlarının oluşmasına da katkı sağlayabilecektir. Ancak aksi durumda kendini geliştirmeyip sadece okuldan mezun olup çalışma kartını alarak mesleği yapmaya kalkmaları durumunda ve yıl içinde işe çıkılan gün sayısının az olması nedeniyle ve diğer nedenlerden dolayı (düşük ücret, tecrübe eksikliği, düzenli bir yaşamın olmaması, sigortanın olmayışı ve sigorta primlerini kendilerinin ödemek zorunda kalmaları, kaçak rehberlik faaliyetleri vd.) olumsuz mesleki tutum ve iş doyumsuzluğu da yaşayabilirler.

Sonuç olarak, turist rehberi adaylarının kişilik özellikleri, kültürel zekâ (kültürel uyum) düzeyleri ve mesleki tutumları belirli aralıklarla araştırılmalıdır. Kültürel zekâ (kültürel uyum) ve mesleki tutum geliştirilebilir. Mesleki tutumun öğrencilerde geliştirilmesi için turist rehberlerinin çalışma koşullarının geliştirilmesi, 6326 sayılı yasanın uygulanması, yasanın açıklarından kaynaklı sorunların (denetleme yapılamaması sorunu, kaçak rehberlerin varlığını sürdürmesi, taban altı yevmiye ile tura çıkan rehberlerin olması vb.) çözülmesi hem rehberlerin hem de rehber adaylarının mesleğe bakışını olumlu yöne çekecektir. Bununla birlikte, meslektaşlar arası iyi ilişkiler, acentelerin en az taban altı yevmiye ile rehberleri istihdam etmesi ve buna bağlı olarak rehberlerin gelirlerinde artışların olması, mesleğin saygınlığının artması da turist rehberlerinin mesleki tutumlarını olumlu yönde etkileyen önemli konulardır. Olumlu tutuma sahip olan rehberler, rehber adaylarına doğru ve güvenilir yönlendirmeler yapabilir ve rehber adaylarını turist rehberliği mesleğinde kariyer yapmaları için teşvik edebilir.

Türkiye’de Turist rehberliği mesleği 38 farklı dilde sunulmaktadır (TUREB, 2020). Dolayısıyla turist rehberi adaylarının en az 38 farklı kültürle iletişimde olması anlamına gelir ki bu durum da kültürel zekânın (uyumun) geliştirilmesinin önemini ortaya koymaktadır. Bu kapsamda, turist rehberi adaylarının kültürel zekâ (kültürel uyum) düzeylerinin artırılması amacıyla Tureb’e bağlı odaların başkanları, oda üyeleri, eski ve yeni Tureb başkanları, arkeologlar, sanat tarihçileri vd. ilgili kişiler fakülterlere davet edilerek seminerler düzenlenebilir ve davetlilerin zaman içinde mesleklerinde edinmiş oldukları kültürel birikimleri öğrencilere aktarmaları sağlanabilir. Üniversite eğitim hayatı boyunca turist rehberi adayları değişim programlarıyla farklı üniversitelerden gelen yabancı uyruklu öğrencilerle iletişim kurabilir; yeni ve farklı kültürler, inanışlar, davranışlar vb. öğrenerek kendilerini geliştirebilirler. Ayrıca yurtdışı merkezli ve çok uluslu seyahat acentelerinde öğrencilerin staj yapmaları teşvik edilebilir. Böylelikle kültürel etkileşim için zemin hazırlanabilir. Ayrıca yurtdışında yer alan üniversitelerin turizm rehberliği bölümleri ile bağlantı kurulup, ilgili üniversiteden bir hocanın ders veya seminer vermesi sağlanarak öğrencilerin kültürel zekâları (kültürel uyumları) geliştirilebilir.

Kişilik özellikleri bağlamında değerlendirildiğinde, turizm rehberliği bölümlerine gelen öğrencilere kişilik özellikleri ve kültürel zekâ (kültürel uyum) düzeylerine ilişkin kişisel testler uygulanabilir, böylelikle öğrencilerin turist rehberliği mesleğine uygun olup olmadıklarına ilişkin en azından bölüm akademisyenlerine bu testler bir fikir verebilir. Elde edilen sonuçlar değerlendirilerek turist rehberliği mesleğinin gerektirdiği donanımlara sahip olmayan

öğrenciler farklı alanlara yönlendirilebilir. Böylece turist rehberliğinde kariyer yapmayacak olan öğrencilerin kişiliklerine daha uygun mesleklerde kariyer yapmaları sağlanabilir. Kişilik özellikleri, rehberlik mesleğine uygun olan öğrencilerin ise bilgi, beceri ve yetenekleri teorik ve uygulamalı eğitimlerle arttırılabilir ve öğrencilerin turizm sektöründe iyi birer kültür elçisi olarak mesleklerini icra etmeleri sağlanabilir.

Araştırmacılar, kişilik özellikleri, kültürel zekâ, mesleki tutum üzerine farklı değişkenlerle (*duygusal zekâ, tükenmişlik, iş doyumu, motivasyon, duygusal emek, liderlik vb.*) çalışmalar gerçekleştirilebilir. Aynı zamanda aynı değişkenler kullanılarak nitel çalışmalar yapılabilir. Özellikle turizm gibi hassas bir sektörde kişilik ve mesleki tutum çok hızlı değişebileceğinden açık uçlu sorularla turizm rehberliği öğrencileri ve turist rehberlerinin kişilik özellikleri ve mesleki tutumları derinlemesine irdelenebilir. Benzer bir araştırma, hem farklı üniversitelerdeki turizm rehberliği öğrencilerine hem de turizm dışında farklı alanlar ve gruplar üzerinde gerçekleştirilebilir. Bununla birlikte aynı çalışma belirli zaman aralıklarıyla yine aynı örneklem grubu üzerinde de tekrarlanabilir. Böylelikle zaman içinde meydana gelen değişimler net bir biçimde ortaya konabilir, ilgililerce kişilerdeki değişimlerin nedenleri saptanabilir, duruma uygun planlamalar, düzenlemeler yapılabilir ve ihtiyaca cevap verebilecek politikalar geliştirilebilir.

KAYNAKÇA

- Acaray, A. & Günsel, A. (2017). Beş faktör kişilik özellikleri, izlenim yönetimi taktikleri ve öznel iyi oluş arasındaki ilişkinin incelenmesi: Kamu çalışanları üzerine bir araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 16, 527-546.
- Ang, S. & Inkpen, A. C. (2008). Cultural intelligence and offshore outsourcing success: a framework of firm-level intercultural capability. *Decision Sciences*, 39(3), 337-358.
- Barrick, M. R. & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44,1-26.
- Bezirgan, B., Mercan, N. & Alamur, B. (2015). Turizm çalışanlarının kişilik özelliklerinin kültürel zekâları üzerindeki etkisi: edremit körfezi örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 7(1), 16-29.
- Dagher, G. K. & Maamari, B. E. (2011). *Personality traits and cultural intelligence: an empirical investigation*. Paper presented at Advances in Business-Related Scientific Research Conference 2011 in Olbia (ABSRC 2011 Olbia), September 7 – 9, 2011, Olbia, Italy.
- Dangmei, J. (2016). Cultural intelligence: bridging the cultural differences in the emerging markets. *Indian Journal of Research*, 5(9), 284-287.
- Demir, G. (2015). *Kültürel zekâ ve tükenmişlik ilişkisi: konaklama işletmelerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Devin, H. F. (2017). Investigating the relationship between big five personality traits and cultural intelligence on football coaches. *Journal of De Gruyter - HSS*, 6 (2), 116-131.

- Dyne, L. V., Ang, S., Ng, K. Y., Rockstuhl, T., Tan, M. L. & Koh, C. (2012). Sub-Dimensions of the four factor model of cultural intelligence: expanding the conceptualization and measurement of cultural intelligence. *Social and Personality Psychology Compass*, 6(4), 295-313
- Earley, P. C. & Ang, S. (2003). *Cultural intelligence*. California: Stanford Business Books.
- Eser, S. (2017). *Kişilik özelliklerinin mesleğe yönelik tutuma etkisinde öğrenme stilleri ve akademik motivasyonun aracılık rolü: lisans turizm rehberliği öğrencileri üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Griffer, M. R. & Perlis, S. M. (2007). Developing cultural intelligence in preservice speech-language pathologists and educators. *Communication Disorders Quarterly*, 29 (1), 28-35.
- İpek, S. (2015). *Temel eğitimde görev yapan öğretmenlerin sınıf yönetimi öz-yeterlik inançları ve mesleki tutumları (Rize ili örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Avrasya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Judge, T. A., & Cable, D. M. (1997). Applicant personality, organizational culture, and organization attraction. *Personnel Psychology*, 50, 359-394.
- Kabakulak, A. (2018). *Kişilik özelliklerinin mesleki tutum ve iş doyumuna etkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Kalaycı, Ş. (2017). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*, (8. Baskı). Ankara: Dinamik Akademi Dağıtım.
- Karroubi, M., Hadinejad, A. & Mahmoudzadeh, S. M. (2014). A study on relationship between cultural intelligence and cross-cultural adjustment in tour management. *Management Science Letters*, 4(6), 1233–1244.
- Kebabcı, V. (2016). *Kişilik ve kültürel zeka arasındaki ilişki: havayolu çalışanları üzerine bir çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kement, Ü., Çavuşoğlu, S. & Uslu, S. (2019). Turizm eğitimi gören öğrencilerin kişilik özelliklerinin kültürel zekâ düzeylerine etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 30 (1), 57-68.
- Korkmaz, G. (2009). *İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin okul yaşam kalitesini algılama düzeyleri ve mesleki tutumlarının incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Kuslvan, S. & Kuslvan, Z. (2000). Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey. *Tourism Management*, 21, 251-269.
- McCrae, R. R. & Costa, P. T. (1989). Reinterpreting the Myers-Briggs type indicator from the perspective of the five-factor model of personality. *Journal of Personality*, 57, 17–40.
- Özdevecioğlu, M. (2002). Kamu ve özel sektör yöneticileri arasındaki davranışsal çalışma koşulları ve kişilik farklılıklarının belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19, 115-134.

- Özoğul, G. (2017). *Profesyonel turist rehberlerinin kişilik özellikleri ile mesleki bağlılık arasındaki ilişki üzerine psikolojik sermayenin aracılık etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Pelit, E. & Kabakulak, A. (2019). *Turizm rehberliği öğrencilerinin mesleki tutumlarının kariyer yapma istekleri üzerine etkisi: Afyon Kocatepe Üniversitesi örneği*. Presented at the Innovation and Global Issues Congress V, Ankara.
- Pelit, E., Keleş, Y. & Kılıç, İ. (2015). Otel işletmeleri yöneticilerinin kişilik özellikleri ile çatışma yönetme yöntemleri arasındaki ilişki. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırmalar Dergisi*, 1 (1), 3-19.
- Roney, S. A. & Öztin P. (2007). Career perceptions of undergraduate tourism students: a case study in Turkey. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 6 (1), 4-17.
- Sandıkçı, M. (2011). *Beden eğitimi öğretmen adayları ile diğer öğretmen adaylarının öğretmenlik mesleğine ilişkin tutum ve öz-yeterlik algıları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Smith, M. M., Sherr, S. B., Vidovic, V., Saklofske, D. H., Stoeber, J. & Benoit, A. (2019). Perfectionism and the five-factor model of personality: a meta-analytic review. *Personality and Social Psychology Review*, 23 (4), 367–390.
- Şahin, S. & Acun, A. (2016). Turizm rehberliği öğrencilerinin mesleğe yönelik tutumları. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (2), 563-580. doi:10.21547/jss.256711.
- Terzi, A. R. & Tezci, E. (2007). Necatibey Eğitim Fakültesi öğrencilerinin öğretmenlik mesleğine ilişkin tutumları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 52 (52), 593-614.
- Thomas, D. C. & Inkson, K. (2017). *Cultural intelligence: surviving and thriving in the global village*. Broadway: Berrett-Koehler Publishers.
- Tokmak, İ., Turgut, H. & Öktem, Ş. (2013). Turizm ve otelcilik öğrencilerinin sosyotropik-otonomik kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(1), 83-95.
- Tolga, Ö., Korkmaz, H. & Atay, L. (2015). Lisans düzeyindeki turist rehberliği öğrencilerinin mesleki tutumlarına yönelik bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12 (2), 26-41.
- TUREB, (2020). *Raporlar, rehber istatistikleri*, Retrieved from <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/>
- Tuzcuoğlu, S. (1994). Meslek seçimi ve önemi. *Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6 (6), 265-280.
- Ulusoy Yıldırım, H. & Köroğlu, Ö. (2019). Turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeyi ve özyeterlilik inançlarının hizmet sunumuna etkisi. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18 (1), 328 – 347.
- Ural, A. & Kılıç, İ. (2018). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi* (5. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Viswesvaran, C. & Ones, D. S. (2000). Measurement error in “big five factors” personality assessment: reliability generalization across studies and measures. *Educational and Psychological Measurement*, 60(2), 224-235.

Weinstein, T. A. R., Capitanio, J. P. & Gosling, S. D. (2008). Personality in animals. In O. P. John, R. W. Robins & L. A. Pervin (Eds.), *Handbook of personality: theory and research* (pp. 328- 350), New York: The Guilford Press.

WFTGA. (2020). Tourist guiding, what is a tourist guide? Retrieved from <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>

Yeşil, S. (2009). Kültürel farklılıkların yönetimi ve alternatif bir strateji: kültürel zekâ. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(16): 100-131.

The Relationship Between Tourist Guide Candidates' Personality Traits and Cultural Intelligence Levels and Job Attitudes: A Study on Afyon Kocatepe University Students

Elbeyi PELİT

Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Afyonkarahisar/Turkey

Ali KABAKULAK

Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Afyonkarahisar/Turkey

Melisa ATEŞ

Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Afyonkarahisar/Turkey

Extensive Summary

“A person who guides visitors in the language of their choice and interprets the cultural and natural heritage of an area which person normally possesses an area-specific qualification usually issued and/or recognised by the appropriate authority” (WTFGA, 2020). Tourist guides also have the role of cultural ambassador, as they represent the region they belong to. Apart from their professional roles (leadership, mediators, commentators, and information providers), tourist guides also have a number of roles in their private life, which causes tourist guides to have very different personality traits (Saltık & Dönmez, 2018). Tourist guidance is an intense profession that has to constantly communicate with people. Therefore, people who will be tour guides should know their personality traits (Kabakulak, 2018, p. 31).

The concept of cultural intelligence first appeared with the book *Cultural Intelligence: Individual Interactions across Cultures*, published by Earley and Ang. Earley and Ang (2003, p. 53) defined the concept of cultural intelligence as the ability of the individual to adapt successfully to a culture that he or she is foreign to. Cultural intelligence is a multi-faceted competence that consists of communicating effectively with people from different cultures, cultural knowledge and intercultural skills (Thomas & Inkson, 2017, p. 89).

Job attitude, on the other hand, is defined as all the feelings, thoughts and behaviors of individuals regarding the profession (Kuşluvan & Kuşluvan, 2000, p. 254). It is known that job attitude has an important effect on individuals fulfilling the requirements of the profession (Korkmaz, 2009, p. 35). Positive and negative attitudes of individuals towards their profession affect their success and satisfaction in the profession. Employees develop positive or negative attitudes towards their profession and reflect these attitudes to their professional behaviors (İpek, 2015, p. 20).

The aim of this study is to determine the relationship between the personality traits of the tourist guide candidates and their cultural intelligence and job attitudes. In the study, first, a literature review was made and a theoretical framework was created. The population of this study, which uses three scales (personality traits, cultural intelligence and job attitude) as the data collection method, constitutes the students of the tourism guidance department studying at Afyon Kocatepe University Tourism Faculty in the fall semester of the academic year 2019-2020. The research was carried out by full count method. A total of 370 students from 4 classes participated in the research. The data were collected through an online survey between 25 November - 31 December 2019. The fact that the research was

conducted only on the students of Afyon Kocatepe University Tourism Guidance Department constitutes the limitation of the research.

The data obtained within the scope of the research were analyzed using the SPSS package program. First of all, frequency and percentage distributions including demographic characteristics of tourist guide candidates and average and standard deviation values were given in the study. Correlation analysis was applied to determine the relationship between tourism guidance students' personality traits and their cultural intelligence (cultural adaptation) levels and professional attitudes.

In the following part of the study, the findings and comments obtained from the analysis applied to the research data are included. It was determined that 57.6% of the students participating in the aforementioned questionnaires evaluated were women and 42.4% were men. 98.4% of the students included in the study are single and 1.6% are married. When the average age is examined, 48.4% stated that they were between the ages of 18-20, 48.6% were between the ages of 21-24, 1.4% were between the ages of 25-28, while 1.6% stated that they were between the ages of 29. 24.1% of the students of the tourism guidance department are freshman (1st class), 29.2% sophomore (2nd class), 25.7% sophister (3rd class) and 21.1% senior (4th class) students.

The internal consistency coefficients related to the reliability analysis were analyzed by calculating Cronbach's Alpha (α) coefficients. The reliability coefficient (Cronbach's Alpha) for the cultural intelligence scale was calculated as 0.944; job attitude scale (Cronbach's Alpha) was calculated as 0.967. Kalaycı (2017: 405) interpreted the reliability coefficient depending on the alpha coefficient and interpreted it as $0.80 \leq \alpha \leq 1.00$ as the scale is highly reliable. Based on this information, it was observed that the reliability levels for both scales were high.

When the average dimensions of personality traits are examined, the dimension that the tourist guide candidates are perceived most negatively is neuroticism (emotional instability); the most common personality trait of tourist guide candidates is openness to experience; conscientiousness, agreeableness, extraversion and neuroticism, respectively.

The cultural intelligence (cultural adaptation) level ($X=3.92$) of the tourist guide candidates is close to a good level; on the other hand, it was determined that their job attitudes ($X=3.65$) were slightly above the middle level. According to Pearson correlation analysis results between personality traits, cultural intelligence (cultural adaptation) levels and job attitudes of tourist guide candidates in the study, neuroticism dimension did not have a significant relationship with cultural intelligence (cultural adaptation) and job attitude, while significant and positive relationships were found between all other variables. In this context, a positive, moderate and significant relationship was found between cultural intelligence and job attitude ($r = 0.577$; $p < 0.01$) ($0.50 < r < 0.69$). When evaluated in general, it can be said that the job attitudes of the tourist guide candidates with high cultural intelligence levels are also high.

Between neuroticism and cultural intelligence was not found any significant relationship ($p > 0.01$). Between extraversion and cultural intelligence, positive, weak; however, a significant relationship ($r=0.300$; $p < 0.01$) was found ($0.25 < r < 0.49$). A positive, moderate, and significant relationship ($r = 0.421$; $p < 0.01$) was found ($0.25 < r < 0.49$) between openness to experience and cultural intelligence (cultural adaptation). A positive, weak but significant relationship ($r=0.274$; $p < 0.01$) was found ($0.25 < r < 0.49$) between agreeableness and cultural intelligence

(cultural adaptation). A positive, weak but significant relationship ($r=0.271$; $p<0.01$) was found ($0.25<r<0.49$) between conscientiousness and cultural intelligence (cultural adaptation).

There was no significant relationship ($p> 0.01$) between neuroticism and job attitude. A positive, weak but significant relationship ($r=0.379$; $p<0.01$) was found between extraversion and job attitude ($0.25<r<0.49$). A positive, weak but significant relationship ($r=0.385$; $p<0.01$) was found between openness to experience and job attitude ($0.25<r<0.49$). A positive, weak but significant relationship ($r=0.282$; $p<0.01$) was found between agreeableness and job attitude ($0.25<r<0.49$). It was revealed that there is a positive, weak but significant relationship ($r=0.340$; $p<0.01$) between conscientiousness personality trait and job attitude ($0.25 <r <0.49$). When the correlation coefficients are examined, it is seen that there is a weak relationship between personality traits and cultural intelligence (cultural adaptation). Among the personality traits, it was seen that the highest level of relationship was higher in openness to experience and extraversion personality traits.

Be acquainted with personality traits is important in terms of revealing tourist guide candidates how suitable are to perform the labor-intensive tourist guiding profession. As a matter of fact, personality traits of openness to experience and conscientiousness are dominant shows that the candidates have man enough to do the tourist guiding profession. Because being open to new cultures and experiences will increase the knowledge and experience of the tourists who will be served more closely. The prominence of the conscientiousness dimension in the same way is one of the defining features of the guidance profession. Therefore, it seems unlikely that a person without a sense of conscientiousness will be able to perform the guidance profession for a long time. This is because the guide needs to be an good example and be able to lead. If the guide does not fulfill the requirements of his job and violates the rules he/she has determined, the tourists will not follow any rules in the same way, and this will cause problems on the tour. Problems that may arise may cause the agency to suffer financial and emotional damages.

The good level of cultural intelligence (cultural adaptation) indicates that tourist guide candidates are eager to learn about new cultures. Therefore, foreign cultures language, traditions, cuisine, food etc. will enable them to have knowledge in different fields by learning their features. The job attitudes of the tourist guide candidates are above the middle level, indicating that they have an opinion about the tourism sector and the guidance profession.

In order to increase the cultural intelligence (cultural adaptation) level of tourism guidance students, the heads of the chambers affiliated to Tureb, chamber members, old and new Tureb presidents, archaeologists, art historians, etc. seminars can be organized by inviting relevant people to faculties, and the guests can be provided with the cultural knowledge they have acquired in their profession over time. Throughout the university education life, tourist guide candidates can communicate with foreign students from different universities through exchange programs; they can improve themselves by learning new and different cultures, beliefs, behaviors and so on. In addition, students can be encouraged to do internships at overseas-based and multinational travel agencies. Thus, the ground can be prepared for cultural interaction. In addition, the cultural intelligence (cultural adaptation) of the students can be improved by establishing a connection with the tourism guidance departments of universities abroad and providing a lecture or seminar from the relevant university.

The development of the job attitudes of tourist guide candidates depend on solving chronic problems such as remuneration, low wages, lack of experience, lack of steady life, lack of insurance and having to pay insurance

premiums by themselves, illegal guidance activities, etc., If these chronic problems solve, the future of the profession can be secured and positive job attitude can be developed among tourist guide candidates and tourist guides, also.

Suggestions to researchers in future studies: Personality traits, cultural intelligence (cultural adaptation) levels and job attitudes of tourist guide candidates should be investigated periodically. Studies can be conducted with different variables (emotional intelligence, burnout, job satisfaction, motivation, emotional labor, leadership, etc.) by researchers, on the personality traits, cultural intelligence, and job attitude. At the same time, qualitative studies can be done using the same variables. Especially in a sensitive sector such as tourism, personality and job attitudes can change very rapidly, and the personality traits and job attitudes of tourism guidance students and tourist guides can be examined in depth with open-ended questions. A similar research can be conducted both on tourism guidance students at different universities and on different fields and groups except for tourism. However, the same study can be repeated at certain time intervals on the same sample group. In this way, the changes that occur over time can be clearly revealed, the reasons for the changes in the people concerned can be determined, appropriate planning and arrangements can be made and policies can be developed to meet the needs.