ASOS JOURNAL

The Journal of Academic Social Science

Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 9, Sayı: 117, Haziran 2021, s. 295-314

ISSN: 2148-2489 Doi Number: <http://dx.doi.org/10.29228/ASOS.50873>

Yayın Geliş Tarihi / Article Arrival Date
14.04.2021

Yayımlanma Tarihi / The Publication Date
29.06.2021

Öğr. Gör. Dr. Ömür ALYAKUT
Kocaeli Üniversitesi, Turizm
omalyakut@gmail.com
Orcid:0000-0002-5517-1881

TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖN LİSANS ÖĞRENCİLERİNİN KÜLTÜRLERARASI DUYARLILIK DÜZEYLERİ

Öz

Bu çalışmanın amacı turizm eğitimi alan ön lisans öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık düzeylerini incelemek ve tanımlayıcı bazı değişkenler açısından kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemektir. Çalışmanın örneklemini kolayda örneklem yöntemi ile seçilen Kocaeli Üniversitesi Kartepe Turizm Meslek Yüksekokulu öğrencileri oluşturmaktadır. Çalışmanın modeli betimleyici bir alan araştırmasıdır. Veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anketler 1-31 Mart 2021 tarihleri arasında online sistem aracılığıyla uygulanmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde öğrencilerin demografik özellikleri ve kültürel etkileşimlerine yönelik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde Chen ve Starosta (2000) tarafından geliştirilen ve Üstün (2011) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği (KDÖ) soruları bulunmaktadır. Anket sonucu elde edilen verilere frekans analizi, faktör analizi, bağımsız örneklem t- testi, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ve Tukey testi uygulanmıştır. Çalışma sonunda Kültürlerarası İletişim Duyarlılık Ölçeği üç alt faktörde toplanmıştır. Öğrencilerin ölçek toplam puan ortalamasına göre; kültürlerarası duyarlılık düzeyinin “tatmin edici-iyi” olduğu ($\bar{x}=3,67\pm0,62$) ve “katılıyorum” ifadesiyle eşleştiği saptanmıştır. Ayrıca öğrencilerin tanımlayıcı özelliklerinden sınıf ve yabancı dil değişkenlerine göre kültürlerarası duyarlılık düzeylerinde anlamlı fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Anahtar kelimeler: Kültür, Kültürlerarası İletişim, Kültürlerarası Duyarlılık, Turizm, Öğrenci

INTERCULTURAL SENSITIVITY LEVELS OF VOCATIONAL SCHOOL STUDENTS STUDYING TOURISM

Abstract

The main purpose of this study was to examine the intercultural sensitivity levels of associate degree students studying tourism. The study also sought to find out whether their intercultural sensitivity levels differ according to some variables. The sample consisted of students who were studying at Kocaeli University Kartepe Vocational School of Tourism and selected using convenience sampling. The study used a descriptive research design. The data were collected using an online survey between 1- 31 March 2021. The survey consisted of two sections. The first section was concerned with students' demographics and the second section was concerned with their cultural interactions. The second section was composed of the questions of the Intercultural Sensitivity Scale developed by Chen and Starosta (2000) and adapted into Turkish by Üstün (2011). The collected data were subjected to frequency analysis, factor analysis, independent sample t-test, one-way variance analysis (ANOVA), and Tukey's test. According to the analysis results, the data garnered from the Intercultural Sensitivity Scale was subsumed under three factors. Based on students' total mean scores on the Intercultural Sensitivity Scale, their level of intercultural sensitivity was "satisfactory-good" ($\bar{x} = 3,67 \pm 0,62$) and matched the "agree" statement. Additionally, students' levels of intercultural sensitivity differed significantly according to the following variables: year of study and knowledge of foreign language ($p < 0,05$).

Keywords: Culture, intercultural communication, intercultural sensitivity, tourism, student

Giriş

İletişim insan ilişkileri eylemi, kültür ise bu eylemin nedenidir. Özellikle kültür, iletişim tarzları yaratma sürecinde hem rolü hem de önemi açısından farklı toplumların davranış normlarını ve kalıplarını etkilemektedir. Diğer kültürler hakkında bilgi sahibi olmak, farklılıkların doğasını anlayış ve hoşgörü ile karşılayarak iletişim kurmak özellikle turizm sektöründe kültürlerarası iletişimi daha önemli hale getirmektedir.

Turizmde iletişim kalitesi hem turistler hem de turizm sektöründe çalışanlar için önem arz etmektedir. Çünkü farklı kültürlerle ait bu iki grup, kültürlerarası iletişim deneyimleri sırasında (beklentiler, dil, gelenekler, toplumsal uygulamalar vb.) çeşitli zorluklarla karşılaşmakta ve baş edemediklerinde kültür şoku yaşayabilmektedir (Martin ve Nakayama, 2018). Kültürel farklılığa hoşgörüyle yaklaşmak ve kültürel uyumu yakalamak için kültürel iletişim duyarlılığına sahip olmak gerekmektedir (Albu, 2015:7).

Kültürlerarası iletişim ve turizm temelinde yapılan literatür taramasında ulusal ve uluslararası düzeyde çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmaların odağında; turizm ve kültürlerarası iletişim ve duyarlılık ilişkisi (Drozdowska ve Rad'ko, 2006; Sezgin ve Ünüvar, 2009; Albu, 2015; Dimitrova ve Chakarova, 2015; Çöllü vd., 2016; Martin ve Nakayama, 2018; Kaya ve Saçlı, 2019), turistler (Yu ve Lee, 2014; Zhang vd., 2018), turizm sektöründe çalışanlar

(Şahin, 2012; Bezirgan ve Alamur, 2016; Mercan, 2016; Çakıcı vd., 2017; Sharma, 2018), sağlık ve sağlık turizmi (Çobaner Ardiç, 2017; Bulduk vd., 2017), lisans ve lisansüstü üniversite öğrencileri (Luka vd., 2010; Sandorova, 2019; Açıkgöz vd., 2020; Gülduran vd., 2020; Saatçi ve Türkmen, 2020) yer almaktadır. Çalışmaların turizm eğitimi alan lisans ya da lisansüstü öğrenciler üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Bu öğrencilerin mesleki beklentileri ve çalışma pozisyonları ön lisans öğrencilerinden farklıdır. Ara eleman olarak çalışan ön lisans öğrencileri farklı kültürden konuklarla her an ve yoğun iletişim halinde olduklarından çeşitli zorluklar yaşamakta ve bu zorlukları zaman zaman derslerde dile getirmektedir. Bu durum dikkat çekmiş ve çalışmaya değer bulunmuştur. Araştırmacının iletişim ve kültür ile ilgili çeşitli dersleri vermesi de konuya olan ilgiyi daha da artırmıştır. Ayrıca literatürde ön lisans öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık düzeyine yönelik yapılan çalışmaya pek rastlanmamıştır. Bu yönleriyle çalışma benzer çalışmalardan ayrılmaktadır.

Buradan hareketle geleceğin turizm çalışanları olan bugünün öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık düzeylerini değerlendirmek amaçlanmıştır. Çalışma grubunu kolayda örneklem yöntemiyle seçilen Kocaeli Üniversitesi Kartepe Turizm Meslek Yüksekokulu öğrencileri oluşturmuştur. Çalışma betimsel alan araştırmasıdır. Çalışma sonunda turizm eğitimi alan ön lisans öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık düzeyleri ile bazı değişkenler açısından kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığı ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

Kültür- İletişim ve Kültürlerarası İletişim Kavramı

Kültürlerarası iletişim kavramını açıklamadan önce kültür ve iletişim kavramları hakkında bilgi vermek uygun olacaktır. Kültür birçok anlama sahip bir kavram olduğundan net bir tanımlı yapılamamaktadır (Göktürk, 2016: 56; Güvenç, 2018:121). Latince *colere* fiilinden gelen *cultura* kelimesi toprağı ekmek, düzenlemek gibi insan ve doğa arasındaki mücadele alanını ifade ederken insanın gelişimiyle birlikte uygarlık ve yaşam biçimi anlamlarını da kapsamış ve daha geniş bir kullanım alanına sahip olmuştur (Oğuz, 2011:125). Raymond Williams (1976) kültürü ‘*bir birey, grup veya toplumun entelektüel estetik ve ruhsal gelişimi, bir dizi entelektüel / sanatsal faaliyet ile bunların tiyatro, film, resim gibi ürünleri ve toplumun tüm yaşam biçimi, faaliyetleri, inançları ve gelenekleri*’ olarak tanımlamıştır. Güvenç (2018:125) ise, günlük hayatın bütün alanlarına nüfus eden kültürün dört farklı anlamda kullanıldığını belirtmiştir. Bu kullanımlar; ‘*bilim alanında uygarlık, beşeri alanda eğitim sürecinin ürünü, estetik alanda güzel sanatlar, teknolojik ve biyolojik anlamda üretme, tarım çoğaltma, yetiştirme*’dir. Kısacası kültür içine insanı, toplumu ve çevreyi alan (Karagöz Tekkök, 2019:4), insan üretimi (adet, gelenek, görenek, değer, tutum, davranış vb.) olan bütünsel ve dinamik bir olgudur (Karşı, 2016; Güvenç, 2018). İnsanların tümü bir kültür çevresi içine doğmakta, büyümekte ve yetişmektedir. Dolayısıyla bireyler ait olduğu kültür çevresine uyum sağlamaktadır (Engin, 1990:167). Ancak farklı bir kültürel alana giren birey, bu kültüre uyum sağlamada birçok zorlukla karşılaşabilmekte hatta duygusal çöküş yaşayabilmektedir. Çünkü yeni bir kültüre uyum süreci kolay olmamaktadır (Ünalın, 2018:437). Bireyin, yaşadığı kültürün özelliklerini kazanması ve ait olduğu kültüre uyum sağlaması kültürlenme, bireye bulunduğu kültürün aktarılma süreci ise kültürleme olarak tanımlanmaktadır (Engin, 1990:167). Kendi kültüründen farklı ve yeni bir kültüre giden bireylerin uyum sağlamada karşılaştıkları güçlükler, zorluklar ise kültür şoku olarak isimlendirilmektedir (Güvenç, 2018: 159). Günümüzde küreselleşme başta olmak üzere göç, savaş, eğitim vb. sebeplerle toplumlar çok kültürlü bir yapıya dönüşmüş ve bu durum toplumlarda benzer, karmaşık ya da farklı kültürel anlayışları ortaya çıkarmıştır. Ortaya çıkan

bu kültürel anlayışlar; cinsiyet, yaş, ırk, sosyo-ekonomik yapı, etnik özellikler, dinsel kimlik vb. özellikler tarafından şekillenmektedir (Bulduk vd., 2017:73). Bugün kültürlerarası bu farklılıkların etkileşim ve iletişim sürecine engel olacağı düşünülebilir ancak aksine engel olmadığı hatta önemli bir kaynak teşkil ettiği ifade edilmektedir (Bekiroğlu ve Balcı, 2014:431).

Kültürün taşınmasında iletişim önemli bir araçtır. Fiske'ye (2014:71) göre iletişim ‘‘iletiler aracılığıyla toplumsal etkileşim’’ olarak tanımlanmaktadır. İletişimin açık ve anlaşılır gerçekleşebilmesi için kaynak ve alıcının ortak kültüre sahip olması gerekmektedir. Böylece kodlanan ileti alıcı tarafından daha net anlaşılabilmekte ve yanlış anlaşılmaların önüne geçilebilmektedir (Elden, 2016:24). Kültürlerarası iletişim; farklı kültürden gelen insanlar arasında etkileşim sonucu anlamların aktarımı, ötekinin algılanarak açıklanması ve kültürel farklılıkların incelenmesi konularını tanımlayan bir çalışma alanıdır. Kültürlerarası iletişim; yöresel, dilsel, toplumsal ve kırsal farklılıkları ortaya çıkarmakta ve değişik iletişim biçimleri ile davranışları oluşturmaktadır. Benzer olaylar karşısında farklı uygulamalarla karşılaşmak mümkündür öyle ki farklı kültürlerde aynı olgular farklı anlamlara gelebildiğinden zor anlar yaşanabilmektedir (Sezgin ve Ünüvar, 2009:394). Çok kültürlü toplumlarda sosyal yaşamın daha anlaşılır olabilmesi için kültürlerarası iletişim yeterliğinin gelişmesi önemli bir konu olarak dikkat çekmektedir. Kartarı'ya (2001) göre kültürlerarası iletişim yeterliği, farklı kültürde yetişmiş insanlar ile aktif ve elverişli iletişim kurmak olarak tanımlanmakta ve toplumsal rol üstlenebilme, bilişsel kapasite, dil yeterliği ve kişiler arası iletişim becerisi gibi faktörleri kapsamaktadır. Kültürel duyarlılığın bireysel ve toplumsal düzeyde geliştirilmesi ile kültürlerarası iletişim yeterliliğinin ve kültürel uyumun yakalanması da mümkün olabilmektedir (Mercan, 2016:450).

Kültürlerarası Duyarlılık ve Turizm İlişkisi

Hammer ve arkadaşları (2003:422) kültürlerarası duyarlılık kavramını; kültürlerarası iletişimde uygun ve teşvik edici davranışa yönelme ve kültürel farklılıkları anlamaya ve takdir etmeye yönelik olumlu duygu geliştirme olarak tanımlamaktadır. Kısacası farklı kültürlerle ve bu kültüre sahip kişilerin görüşlerine duyarlı olmak vurgulanmaktadır (Aksoy, 2016:39). Kültürlerarası duyarlılık, kültürlerarası iletişimin duyuşsal alt boyutudur (Biyan vd., 2018:53). Bu kapsamda duygusal bir süreç olarak nitelenen kültürlerarası duyarlılık kazanımı, kişinin farklı kültürden insanlarla karşılaştığında duygularında meydana gelen değişiklik üzerine odaklanmaktadır. Kültürlerarası iletişim becerisinin duygusal yönü, bireyin kendini nasıl gördüğü temeline dayanmakta ve odağına kendi değerine ilişkin değerlendirme olarak ifade edilen öz saygıyı koymaktadır. Çünkü öz saygısı olan insanlar, farklı kültürden gelen kişilere karşı olumlu duygu geliştirme eğilimindedir. Öz saygının yanı sıra açık fikirlilik, yargılayıcı olmamak ve sosyal rahatlık insanların psikolojik olarak rahat hissetmelerini ve bulunduğu kültürel çevreye daha kolay adapte olmalarını sağlamaktadır. Bu kişilerde evrensel değerler de ön planda olmaktadır (Kartarı, 2019: 169,171).

Farklı kültürden çalışanları ve konukları ile kültürlerarası iletişimin öne çıktığı sektörlerden biri de emek yoğun sektör olan turizm sektörüdür. Kültürlerarası iletişim deneyimleri, turistler ve çalışanlar için öncelikle dil olmak üzere sosyal normlar ve beklentiler açısından zorlayıcı olmaktadır. Yabancılarla etkileşimde restoran görgü kuralları, erkek-kadın etkileşimi, alışveriş, pazarlık vb. etkileşimler bu iki grup için kültür şokuna yol açabilmektedir (Martin ve Nakayama, 2018). Böylesi olumsuz durumlarla karşılaşmamak adına kültürel iletişim duyarlılığına sahip olmak hem turistlerin hem de turizm sektöründe çalışanların diğer

kültürleri tanınmasına ve takdir etmesine yardımcı olduğu gibi kendi kültürlerini daha iyi anlamalarına da destek olmaktadır (Albu, 2015:7). Biyan ve arkadaşlarının (2018:53) medikal turizm açısından kültürlerarası duyarlılık yorumlamalarından hareketle, turizm açısından genel bir değerlendirme yapıldığında kültürlerarası duyarlılık; turistlerin beklenti ve ihtiyaçlarına uygun hizmetlerin belirlenmesi ve sunulması olarak ifade edilebilir. Katarı'nın (2019:185) belirttiği gibi "turistin istek ve beklentileri aslında hedef kitlenin kültürünü" ifade etmektedir. Seyahat etmeye karar veren bir turistin zihninde gideceği ülke ile ilgili bir imaj bulunmaktadır. Bu imaj, o ülke bireyleriyle iletişime girdiğinde etkili olmakta ve anlam aktarımlarını etkilemektedir. Her birey kültürünün temsilcisidir. Dolayısıyla kültürlerarası iletişim yeterliğine ve duyarlılığına sahip olan turizm çalışanları da turistin zihninde yer eden ön yargıları gidermede önemli bir faktördür. Ön yargılarından arınan ve yerel gündelik yaşama katılan turist kaldığı süre içinde o ülkeyi ve kültürünü bizzat deneyimlemekte, bu deneyimleri kendi çevresine aktarmakta böylece ülke imajının değişmesine destek olmaktadır (Katarı, 2019: 184).

Araştırma Yöntemi

Çalışma, nicel araştırma yöntemi kapsamında ankete dayalı betimleyici bir alan araştırmasıdır. Betimleyici araştırmalar, bir konudaki mevcut durumu saptamaya yönelik çalışmalar olup en temel özeliği var olan durumu kendi koşulları içinde değerlendirmektir (Karasar, 2020).

Amaç

Çalışmanın amacı; turizm eğitimi alan ön lisans öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık düzeylerini incelemek ve etkili olan bazı unsurlar açısından kültürlerarası duyarlılık düzeylerinde fark olup olmadığını belirlemektir. Bu kapsamda aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır.

- Öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeyi nedir?
- Öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeyi faktörleri nelerdir?
- Öğrencilerin tanımlayıcı değişkenlerine (sınıf, yabancı dil, cinsiyet, kültürle ilgili ders alma, farklı kültürden insanlarla birlikte olma, farklı kültüre ait eğitimsel uygulamalar, yurt dışında çalışma isteği, daha önce yaşadığı yer, bölüm, yaş) göre kültürlerarası duyarlılık düzeyi faktörlerinde fark var mıdır?

Evren ve Örneklem

Çalışmanın ulaşılabilir evrenini Kocaeli Üniversitesi Kartepe Turizm MYO. öğrencileri oluşturmaktadır. 2019-2020 ve 2020-2021 Eğitim-Öğretim döneminde okula kayıtlı 436 öğrenci bulunmaktadır. Pandemi nedeniyle online eğitimin devam ettiği okulda, online derslere katılan öğrenci sayısı kayıtlı öğrenci sayısının yaklaşık $\frac{3}{4}$ 'ünü oluşturmaktadır. Bu öğrencilerden kolayda örneklem yöntemiyle seçilen 181 öğrenci örneklem grubuna alınmıştır. Çalışmada 183 anket doldurulmuş, eksik ve hatalı doldurulan iki anket çıkarılmıştır. Evrenin yaklaşık 320 olduğu durumda örneklemin 175 olması yeterlidir (Sekaran, 1992). Bu kapsamda örneklemin evreni temsil etme gücü yüksektir. Anket 1-31 Mart 2021 tarihleri arasında online sistem aracılığıyla uygulanmıştır.

Veri Toplama Aracı

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak anketten yararlanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde öğrencilerin demografik özellikleri ve kültürel etkileşimlerine yönelik 16 adet soru sorulmuş, bu soruların oluşturulmasında Bulduk ve arkadaşları (2017) ile Aslan Korkmaz ve arkadaşlarının (2019) çalışmalarından yararlanılmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde Chen ve Starosta (2000) tarafından geliştirilen ve Üstün (2011) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği (KDÖ) uygulanmıştır. KDÖ, 23 adet sorudan oluşmakta ve 5 alt faktörü içermektedir. Bu faktörler; kültürel farklılıklara saygı duyma, kültürlerarası etkileşime katılım, kültürlerarası etkileşimden zevk alma, kültürlerarası etkileşimde özgüven ve kültürlerarası etkileşime özen gösterme faktörüdür. Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği 5'li likert (sırasıyla hiç katılmıyorum:1, tamamen katılıyorum:5) düzeyinde puanlanmıştır. Ölçekte 2, 4, 7, 9, 12, 15, 18, 20 ve 22. maddeler ters olarak puanlanmıştır. Ölçekte puanlar arttıkça duyarlılık düzeyinin etkisi de artmaktadır.

Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırmadan elde edilen veriler SPSS 26.0 paket programı ile değerlendirilmiştir. Öğrencilerin demografik ve kültürel etkileşim özellikleri frekans analizi, kültürlerarası duyarlılık düzeyi faktör analizi ile belirlenmiştir. Öğrencilerin çeşitli değişkenler açısından kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin farklılığı ise; ikili gruplar için bağımsız örneklem T- testi (Independent Samples T-Test), ikiden fazla gruplar için tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) ile değerlendirilmiş, çoklu karşılaştırmalarda farkın kaynağının belirlenmesi için post- hoc analiz teknikleri (Tukey testi) uygulanmıştır. Anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak kabul edilmiştir.

Bulgular ve Tartışma

Bu başlık altında öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeyini belirlemeye yönelik yapılan analizlere yer verilmiş ve elde edilen bulgular benzer çalışmalarla tartışılmıştır.

Öğrencilerin Demografik ve Kültürel Etkileşim Özelliklerinin Dağılımı

Kocaeli Üniversitesi Kartepe Turizm Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin demografik ve kültürel etkileşim özelliklerine yönelik yapılan frekans analizi sonuçları Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Öğrencilerin demografik özellikleri ve kültürel etkileşim özellikleri dağılımı

Demografik Özellikler	Sayı (N)	Yüzde (%)	Kültürel Etkileşim Özellikleri	Sayı (N)	Yüzde (%)
Yaş			Farklı kültürden insanlarla birlikte olma		
17-20	81	44,8	Evet	124	68,5
21-24	75	41,4	Hayır	57	31,5
25-28	5	2,7	Farklı kültürden insanlarla eğitimsel aktiviteler		
29-32	11	6,1	Evet	49	27,1
33 ve üzeri	9	5,0	Hayır	132	72,9
Cinsiyet			Farklı kültürden insanlarla birlikte olmak nasıldır		
Kadın	102	56,4	Olumlu	176	97,2
Erkek	79	43,6	Olumsuz	1	0,6
Bölüm			Yanıtsız	4	2,2
Turizm Otelcilik	96	53,0	Kültür ile ilgili ders alma		
Seyahat İşletmeciliği	24	13,3	Evet	56	30,9
Turist Rehberliği	61	33,7	Hayır	124	68,5
Sınıf			Yanıtsız	1	0,6
1.sınıf	81	44,8	Yabancı dil		
2.sınıf	100	55,2	Evet	74	40,9

Bölüm tercihi			Hayır	106	58,6
İsteyerek	166	91,7	Yanıtız	1	0,6
İstemeyerek	15	8,3	Bilinen yabancı dil		
Mesleği seçme			İngilizce	75	41,4
İş bulmak kolay	16	8,8	Almanca	1	0,6
İstedığım meslek	97	53,6	Fransızca	-	-
Aile isteği	4	2,2	Arapça	1	0,6
Öğretmen yönlen.	3	1,7	Diğer (etnik dil vb.)	25	13,8
Diğer	61	33,7	Yanıtız	79	43,6
Daha önce yaşadığı bölge			Öğrenci değişim programına katılma isteği (ERASMUS)		
Metropol	87	48,1	Evet	149	82,3
İl	49	27,1	Hayır	31	17,1
İlçe, bucak, köy	45	24,9	Yanıtız	1	0,6
Yurt dışı	-	-	Yurtdışında çalışmak isteme		
Şu anda kaldığı yer			Evet	165	91,2
Aile	161	89,0	Hayır	16	8,8
Yurt	2	1,1			
Evde arkadaşla	6	3,3			
Diğer	12	6,6			

Öğrencilerin demografik özellikleri Tablo 1'e göre değerlendirildiğinde; %44,8' inin 17-21 yaş aralığında olduğu, %56,3'ünün kadın olduğu görülmektedir. Öğrencilerin %53,0'ünün Turizm Otel İşletmeciliği, %13,3'ünün Seyahat İşletmeciliği, %33,7'sinin Turist Rehberliği bölümlerinde okuduğu, %44,8'inin 1. Sınıf, %55,2'sinin 2. Sınıf düzeyinde olduğu tabloya yansımaktadır. Öğrencilerin %91,7'sinin eğitim aldıkları programlara isteyerek girdiği, %53,6'sının mesleği isteyerek seçtiği görülmekte, %48,1'inin metropolde (İstanbul, Ankara, İzmir) yaşadığı, %89,0'unun ise ailesiyle birlikte yaşadığı dikkat çekmektedir. Öğrencilerin ailesiyle yaşamasında COVID 19 pandemisinin etkili olduğu düşünülmektedir.

Öğrencilerin kültürel etkileşim dağılımları değerlendirildiğinde; %68,5'inin başka kültürden insanlarla bir arada bulundukları, %97,2'sinin bu durumu olumlu karşıladığı görülmektedir. Öğrencilerin %27,1'inin farklı kültürlerden insanlarla eğitimsel uygulamalar (dans, dil öğrenme vb.) aldığı, %30,9'unun ise kültürle ilgili ders aldığı tabloya yansımaktadır. Ancak ders alma ile ilgili bu bulgu şaşırtıcıdır. Çünkü tüm öğrenciler kültür konusunun işlendiği çeşitli dersleri (İletişim Teknikleri kapsamında Kültürlerarası İletişim, Kültürel Miras ve Turizm, Kültürel Etkinlikler) zorunlu ve/veya seçmeli olarak almıştır. Bu açıdan öğrencilerin alınan dersler ve içerikleri ile ilgili (kültür konusu) bağlantı kuramadığı dolayısıyla öğrencilerin yeterli muhakeme gücüne sahip olmadığı, uzaktan eğitimin de bu durumu arttırdığı düşünülmektedir. Tabloya göre öğrencilerin %40,9'unun yabancı dil bildiği, % 41,4'ünün bildiği yabancı dilin İngilizce olduğu, %43,6'sının bu soruyu yanıtız bıraktığı dikkat çekmektedir. Turizm çalışanı için elzem olan yabancı dil yetisinin öğrencilerin çoğu tarafından yanıtız bırakılması endişe verici bir durum olarak değerlendirilmektedir. Bu açıdan çeşitli eğitim kademelerinde verilen yabancı dil eğitime yönelik tekniklerin yeniden gözden geçirilmesi önemlidir. Yine tabloya göre öğrencilerin %82,3'ünün ERASMUS programına katılmak istediği, %91,8'inin ise yurt dışında çalışmak istediği görülmektedir. Bu veriler, öğrencilerin yurt dışında eğitim görmek ve çalışmak konusunda hevesli olduklarını ve çıkacak fırsatları değerlendireceklerini göstermektedir.

Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği Faktör Analizi

Çalışmada faktör analizinin uygulanabilir olup olmadığını belirlemek için örneklem yeterliliğine ve değişkenler arası korelasyon anlamlılığına bakan Kaiser Mayer Olkin (KMO) ve Bartlett's testi uygulanmıştır. Test sonuçlarının yorumlanmasında Kalaycı (2016) referans

alınmıştır. KMO: ,900 (mükemmel), Barlett's' güvenirlik testi yaklaşık $\chi^2 = 2895,639$, df:190 ve $p < 0,001$ anlamlı düzeyde (değişkenler arasında ilişki var) olduğundan açıklayıcı faktör analizinin yapılması uygun bulunmuştur. Bu kapsamda öz değeri 1'den büyük olan faktör sayısı alınmıştır. Faktör analizinde; faktör yük ağırlıklarının binişik ve düşük olduğu üç madde (4-20-22 maddeler) ölçekten çıkarılmıştır. Böylece ölçeğin güvenirlik düzeyi de artırılmıştır (Dede ve Yaman, 2008: 26). Analiz sonucunda yirmi maddeden oluşan ölçek üç alt faktör altında toplanmıştır. Çeşitli benzer çalışmalarda kültürlerarası duyarlılık ölçeğinin üç veya dört alt faktörde toplandığı görülmektedir (Bekiroğlu ve Balcı, 2014; Ögüt ve Olkun, 2018; Saatçi ve Türkmen, 2020). Orijinalinde beş faktör altında toplanan ölçeğin, çalışmada üç faktör altında toplanması öğrencilerin kültürel farklılıklarından kaynaklanabilir. Çünkü ölçekte yer alan maddeler farklı kültürlerde farklı anlamlarda yorumlanabilmektedir. Analiz sonucu ortaya çıkan üç alt faktör, kültürlerarası duyarlılık düzeyi açısından toplam varyansın %68'ini açıklamaktadır. Buna göre; birinci alt faktör "*Kültürel Farklılıklara Saygı ve Öz Güven*" olarak belirlenmiş ve toplam varyansın %42'sini, ikinci alt faktör "*Etkileşime Katılma ve Zevk Alma*" olarak belirlenmiş ve toplam varyansın %18'ini, üçüncü alt faktör "*Etkileşimde Özen Gösterme ve Dikkatli Olma*" olarak belirlenmiş ve toplam varyansın %8'ini açıklamaktadır. Üçüncü alt faktörün açıklanan varyansa katkısı nispeten düşüktür.

Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği Güvenirlik ve Geçerlilik

Faktör analizinin ardında ölçümlerin güvenirliği ve iç tutarlılığını belirlemek için Cronbach's α katsayısı hesaplanmıştır. Özdamar'ın (2002) belirttiği sınıflandırma kapsamında güvenirlik katsayısı yorumlanmıştır. Buna göre; Kültürlerarası İletişim Duyarlılık ölçeği analizine dahil edilen yirmi maddenin güvenirlik katsayısı Cronbach's $\alpha = 0,899$ olarak "yüksek güvenilir" bulunmuştur. Ölçeğin alt faktörlerine uygulanan analiz sonucunda birinci alt faktör Cronbach's $\alpha = 0,963$ "yüksek güvenilir", ikinci alt faktör Cronbach's $\alpha = 0,849$ "yüksek güvenilir, üçüncü alt faktör Cronbach's $\alpha = 0,773$ "oldukça güvenilir" olarak saptanmıştır. Ölçeklerin yüksek güvenirliğe sahip olması, öğrencilerin soruları anlayarak cevapladıklarının bir göstergesi olarak değerlendirilmiştir. Tablo 2'de faktör analizi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 2: Kültürlerarası duyarlılık düzeyine ait faktör analizi

Faktörler					
	Faktör Yüğü	Öz değeri	Açıklanan Varyans	$\bar{x}$	Ss.
Kültürel Farklılıklara Saygı ve Öz Güven		8,40	42,047	4,02	1,04
8. Farklı kültürlerden insanların değerlerine saygı duyarım.	,908			4,41	1,15
13.Farklı kültürlerden insanlara karşı açık görüşlüyümdür.	,901			4,07	1,29
17.Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken mümkün olduğu kadar çok bilgi edinmeye çalışırım	,898			4,30	1,21
16. Farklı kültürlerden insanların davranış biçimlerine saygı duyarım	,887			4,29	1,17
1. Farklı Kültürdeki insanlarla iletişim kurmaktan zevk alırım	,880			4,29	1,10
14. Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken çok iyi gözlem yaparım	,871			3,98	1,21
10.Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken kendime güvenirim	,867			3,91	1,23
3.Farklı kültürdeki insanlarla iletişim kurma konusunda kendimden çok eminim.	,852			3,72	1,20

23.Kültürel olarak farklı olduğum akranımla aramdaki farklılıklardan zevk alırım.	,776			3,84	1,35
11.Kültürleri farklı akranlarım hakkında bir izlenim oluşturmada önce bekleme eğiliminde olurum.	,776			3,89	1,23
5.Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken söze nasıl başlayacağımı daima bilirim.	,708			3,60	1,21
Etkileşime Katılma ve Zevk Alma		3,62	18,13	4,23	0,80
15.Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken sıklıkla kendimi işe yaramaz hissederim.	,831			4,33	1,04
9. Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim kurarken çabuk gerilirim.	,815			3,81	1,18
12.Farklı kültürlerden insanlarla birlikteyken sık sık cesaretim kırılır	,809			4,22	1,00
18. Farklı kültürlerden insanların fikirlerini kabul etmem	,715			4,57	0,92
2. Bence, diğer kültürlerin insanları dar görüşlüdür	,706			4,16	1,01
7.Farklı kültürlerden insanlarla vakit geçirmekten hoşlanmıyorum.	,624			4,30	1,17
Etkileşimde Özen Gösterme ve Dikkatli Olma		1,74	8,74	2,42	1,14
21.Kültürel olarak farklı insanlarla uğraşmak zorunda kalacağım durumlardan kaçınırım.	,885			2,19	1,33
19. Bence, benim kültürüm diğer kültürlerden daha iyidir.	,823			2,60	1,52
6. Farklı kültürlerden insanların önünde konuşmak bana çok zor gelir	,698			2,49	1,28

Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği ve alt faktörlerin puan ortalamalarının dağılımı Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3. Kültürlerarası duyarlılık ölçeği ile alt faktörlerin puan ortalamalarının dağılımı

KDÖ ve Alt Faktörleri	N	Madde	$\bar{x} \pm Sd$	Min.	Max.
Kültürel Farklılıklara Saygı ve Öz Güven	181	11	4,02 $\pm$ 1,04	1,00	6,00
Etkileşime Katılma ve Zevk Alma	181	6	4,23 $\pm$ 0,80	1,00	6,00
Etkileşimde Özen Gösterme ve Dikkatli Olma	181	3	2,42 $\pm$ 1,14	1,00	6,00
KDÖ Toplam Puan Ortalaması	181	20	3,67 $\pm$ 0,62	2,39	6,00

Tablo 3’e göre ölçeğin alt faktörleri arasında en yüksek ortalamanın “*etkileşime katılma ve zevk alma*” (4,23 $\pm$ 0,80) faktörüne verildiği, en düşük ortalamanın ise “*etkileşimde özen gösterme ve dikkatli olma*” (2,42 $\pm$ 1,14) faktöründe olduğu görülmektedir. Bu bulgu öğrencilerin özellikle “dikkatli ve özenli etkileşime girme ve etkileşimden zevk alma” yönünde olumlu algılara sahip olduğunu göstermektedir. Puan ortalama aralıkları; 1-1,80 arası 1 (kesinlikle katılmıyorum), 1,81-2,60 arası 2 (katılmıyorum), 2,61-3,40 arası 3 (Kararsızım), 3,41-4,20 arası 4 (katılıyorum), 4,21-5 arası 5 (kesinlikle katılmıyorum) değerini almaktadır (Tekin, 2001). Buradan hareketle 181 öğrencinin 1 ile 5 puan arasında oluşturulan bir skala üzerinde verdiği ölçek puanlarının ortalaması $\bar{X}$ = 3,67 olarak bulunmuş ve bu ortalamanın ağırlığı 4 değerine karşılık gelen “katılıyorum” ifadesiyle örtüşmüştür. Bu kapsamda öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin tatmin edici- iyi- olduğu söylenebilir. Saatçi ve Türkmen’in (2020) turizm eğitimi alan lisans öğrencilerine yönelik yaptıkları benzer çalışmada Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık düzeyi ($\bar{X}$ =4,08), Balıkesir Üniversitesi öğrencilerine göre ($\bar{X}$ =3,92) daha yüksek seviyede tespit edilmiştir. Turizm öğrencilerine yönelik yapılan başka çalışmalarda öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık gelişim

modelinde 4. seviye olan “adaptasyon” aşamasında olduğu ve duyarlılık düzeyinin yüksek olduğu ortaya koyulmaktadır (Gülduran vd., 2020; Yıldırım ve Çağlayan, 2020). Farklı bölümlerde okuyan (sağlık eğitimi alan, iletişim eğitimi alan ve çeşitli bölümlerde) üniversite öğrencileriyle yapılan çalışmalarda ise öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin ($\bar{X}=3,88$, $\bar{X}=3,91$, $\bar{X}=3,74$) tatmin edici olduğu belirtilmektedir (Bekiroğlu ve Balci, 2014; Bulduk vd., 2017; Aslan Korkmaz vd., 2019). Çalışmaların tamamı, bu çalışma bulgularını desteklemektedir. Ayrıca ölçek duyarlılık düzeyi ortalamasının daha düşük olduğu ve orta düzeyde katılıyorum ifadesiyle örtüşen başka alanlarda çalışmalar da bulunmaktadır (Bulduk vd, 2011; Budak ve Karasu, 2020).

Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyi ile Çeşitli Değişkenlerin Karşılaştırılması (T-Testi)

Öğrencilerin sınıf, yabancı dil, cinsiyet, kültürle ilgili ders alma, farklı kültürden insanlarla birlikte olma, farklı kültüre ait eğitimsel uygulamalar alma ve yurt dışında çalışma isteği ile KDÖ - alt faktörleri arasındaki farka yönelik yapılan t -testi sonuçları aşağıda tablolar halinde verilmiştir.

Tablo 4: Sınıf ile KDÖ -Alt Faktörlerinin Karşılaştırılması

Faktörler	Sınıf	N	$\bar{x}$	Ss	t	Sd	P
Kültürel Farklılıklara Saygı ve Öz Güven	1. sınıf	81	4,211	0,909	2,150	179	0,033*
	2.sınıf	100	3,880	1,117			
Etkileşime Katılma ve Zevk Alma	1.sınıf	81	4,284	0,692	0,796	179	0,427
	2.sınıf	100	4,188	0,882			
Etkileşimde Özen Gösterme ve Dikkatli Olma	1.sınıf	81	2,497	1,205	0,744	179	0,458
	2.sınıf	100	2,370	1,103			
KDÖ Toplam	1.sınıf	81	3,975	0,666	2,211	179	0,028*
	2.sınıf	100	3,746	0,718			

*p<0,05

Tablo 4’de sınıf ve KDÖ- alt faktörlerinin karşılaştırılması verilmiştir. Tabloda görüldüğü üzere sınıf değişkenine göre kültürlerarası duyarlılık toplam puanı ile kültürel farklılıklara saygı ve özgüven alt faktörü farklılaşmaktadır. Buna göre 1. sınıf öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık toplam puanı daha yüksek ($\bar{x}=3,975 \pm 0,666$) ortalamalar arasındaki fark anlamlıdır ($t=2,211$; $Sd=179$; $p<0,05$). Alt faktör olan kültürel farklılıklara saygı ve öz güven düzeyinde de benzer olarak 1.sınıf öğrencilerinin puan ortalamaları daha yüksek ($\bar{x}=4,211 \pm 0,909$), ortalamalar arasındaki fark anlamlıdır ($t=2,150$; $Sd=179$; $p<0,05$). Bulgulara göre 1. Sınıf öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılığı daha fazla önemsedikleri söylenebilir. Ancak 2.sınıf öğrencilerinin daha yüksek duyarlılık düzeyine sahip olması beklenirken, sonucun aksi yönde olması dikkat çekmiş, sadece okulda daha fazla zaman geçirmenin ve ders almanın fark yaratmadığını göstermiştir. Literatürde bu çalışmanın bulgularını destekleyen ve 1.sınıflar lehine kültürlerarası duyarlılık düzeyindeki farkın anlamlı olduğu bazı çalışmalar bulunduğu (Akın, 2016; Baksi vd., 2019; Okuyan Birimoğlu, 2019; Yıldırım ve Çağlayan, 2020) gibi aksi yönde bazı çalışmalar da vardır (Aslan Korkmaz vd., 2019).

Tablo 5: Yabancı Dil Yetisi ile KDÖ -Alt Faktörlerinin Karşılaştırılması

Faktörler	Yabancı Dil	N	$\bar{x}$	Ss	t	Sd	P
Kültürel Farklılıklara Saygı ve Öz Güven	Evet	74	4,176	1,100	1,744	178	0,083
	Hayır	106	3,905	0,971			
Etkileşime Katılma ve Zevk Alma	Evet	74	4,502	0,563	4,144	178	0,000*
	Hayır	106	4,025	0,870			
Etkileşimde Özen Gösterme ve Dikkatli Olma	Evet	74	2,144	1,054	-2,189	178	0,008*
	Hayır	106	2,591	1,133			
KDÖ Toplam	Evet	74	3,969	0,728	2,189	178	0,030*
	Hayır	106	3,744	0,642			

*p<0,05

Tablo 5'te yabancı dil ile KDÖ- alt faktörlerinin karşılaştırılması verilmiştir. Bu soruyu bir öğrenci yanıtsız bıraktığından N: 180 olarak alınmıştır. Tablo incelendiğinde yabancı dil değişkeninin kültürlerarası duyarlılık toplam puanı ile iki alt faktörü (etkileşime katılma ve zevk alma ile etkileşimde özen gösterme ve dikkatli olma) farklılaştırdığı görülmektedir. Buna göre yabancı dil bilen öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık toplam puanı ($\bar{x}=3,969\pm0,728$) ile etkileşime katılma ve zevk alma alt faktöründeki puan ortalaması ($\bar{x}=4,502\pm0,563$) daha yüksek, ortalamaları arasındaki fark anlamlıdır ($t= 2,189$; $Sd=178$; $p<0,05$; $t= 4,144$; $Sd=178$; $p<0,05$). Bu bulgular, yabancı dil bilen öğrencilerin farklı kültürden kişilerle etkileşime girmeye istekli olduklarını ve karşılıklı diyalogdan zevk aldıklarını gösterdiğinden bu öğrenciler için kültürlerarası duyarlılığı daha fazla önemseydiği ve kültürlerarası yeterliliğe daha fazla sahip oldukları söylenebilir. Yapılan benzer çalışmalar, bu çalışmanın bulgularını desteklemektedir (Bekiroğlu ve Balcı, 2014; Bezirgan ve Alamur, 2016; Bulduk vd., 2017; Ögüt ve Olkun, 2018). Etkileşimde özen gösterme ve dikkatli olma alt faktörün de ise aksine yabancı dil bilmeyen öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık puan ortalamaları daha yüksek ($\bar{x}=2,591\pm1,133$), ortalamalar arasındaki fark anlamlıdır ($t= -2,189$; $Sd=178$; $p <0,05$). Bu bulgu, öğrencilerin yabancı dil yetisi olmasa bile öğrenmeye yönelik çaba sarf ettiklerini bu nedenle farklı kültürden kişilerle iletişime girdiklerinde özenli ve dikkatli davranarak kültürel uyumu yakalamaya çalıştıklarını göstermektedir. Çünkü dil, önemli bir uzlaşma aracıdır. Kişilerin yabancı dili daha iyi anlayabilmek için yabancı bir kültürü öğrenmeleri önemlidir. Öyle ki kültür, dil ile korunmakta ve aktarılmaktadır. Farklı diller, farklı toplumların zevk, düşünce ve eğilimlerindeki farklılıkları gösterdiğinden yabancı dil bilmek ve konuşma yetisine sahip olmak kültürlerarası duyarlılık için önemli gerekli koşul oluşturmaktadır (Bulduk vd., 2017; Daslak, 2019:84; Haldan ve Pekbak, 2019:259).

Tablo 6: Cinsiyet ile KDÖ- Alt Faktörlerinin Karşılaştırılması

Faktörler	Cinsiyet	N	$\bar{x}$	Ss	t	Sd	p
Kültürel Farklılıklara Saygı ve Öz Güven	Kadın	102	4,009	1,103	-0,269	179	0,789
	Erkek	79	4,051	0,958			
Etkileşime Katılma ve Zevk Alma	Kadın	102	4,241	0,841	0,203	179	0,839
	Erkek	79	4,217	0,753			
Etkileşimde Özen Gösterme ve Dikkatli Olma	Kadın	102	2,346	1,179	-1,076	179	0,283
	Erkek	79	2,531	1,107			
KDÖ Toplam	Kadın	102	3,830	0,734	-0,412	179	0,681
	Erkek	79	3,873	0,664			

*p<0,05

Tablo 6'da cinsiyet ile KDÖ- alt faktörlerinin karşılaştırılması verilmiştir. Tabloya göre cinsiyet değişkeninin kültürlerarası duyarlılık toplam puanı ile alt faktörlerini farklılaştırmadığı

görülmektedir. Erkek öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık toplam puanı daha yüksek ($\bar{x}=3,873\pm0,664$) olmasına rağmen, cinsiyet ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($t=-0,412$; $Sd=179$; $p>0,05$). Abaslı'nın (2018), Okuyan Birimoğlu'nun (2019), Saatçi ve Türkmen'in (2020) yaptığı çalışmalar bu çalışmanın bulgularını desteklemektedir. Öğüt ve Olkun (2018) ile Şekerci Gümüş'ün (2021) çalışmalarında ise aksine cinsiyet değişkeni ile kültürlerarası duyarlılık düzeyi arasındaki fark anlamlı bulunmuştur.

Tablo 7: Kültür İle İlgili Ders Alma ve KDÖ -Alt Faktörlerinin Karşılaştırılması

Faktörler	Kültür İle İlgili Ders	N	$\bar{x}$	Ss	t	Sd	p
Kültürel Farklılıklara Saygı ve Öz Güven	Evet	56	4,211	0,955	1,586	178	0,114
	Hayır	124	3,945	1,073			
Etkileşime Katılma ve Zevk Alma	Evet	56	4,202	0,818	-0,357	178	0,722
	Hayır	124	4,248	0,799			
Etkileşimde Özen Gösterme ve Dikkatli Olma	Evet	56	2,381	1,041	-0,295	178	0,769
	Hayır	124	2,435	1,194			
KDÖ Toplam	Evet	56	3,934	0,590	1,092	178	0,276
	Hayır	124	3,810	0,750			

* $p<0,05$

Tablo 7'de kültürle ilgili ders alma ile KDÖ- alt faktörlerinin karşılaştırılması verilmiştir. Bu soruyu bir öğrenci yanıtsız bıraktığından N:180 alınmıştır. Tabloda görüldüğü üzere kültür ile ilgili ders alma değişkeni, kültürlerarası duyarlılık düzeyinde fark yaratmamıştır. Buna göre kültürle ilgili ders alan öğrencilerin almayanlara göre kültürlerarası duyarlılık düzeyi toplam puanı daha yüksektir ($\bar{x}=3,934\pm0,590$) ancak ortalamalar arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($t=1,092$; $Sd=178$; $p>0,05$). Bekiroğlu ve Balcı'nın (2014) çalışmaları, bu çalışmanın bulgularını desteklemektedir.

Tablo 8: Farklı Kültürden İnsanlarla Bir Arada Olma ile KDÖ -Alt Faktörlerinin Karşılaştırılması

Faktörler	Farklı kültürden İnsanlarla Olma	N	$\bar{x}$	Ss	t	Sd	p
Kültürel Farklılıklara Saygı ve Öz Güven	Evet	124	4,068	1,076	0,763	179	0,446
	Hayır	57	3,941	0,959			
Etkileşime Katılma ve Zevk Alma	Evet	124	4,268	0,809	0,932	179	0,353
	Hayır	57	4,149	0,787			
Etkileşimde Özen Gösterme ve Dikkatli Olma	Evet	124	2,301	1,162	-2,202	179	0,029*
	Hayır	57	2,701	1,077			
KDÖ Toplam	Evet	124	3,987	0,724	1,626	179	0,106
	Hayır	57	3,797	0,690			

* $p<0,05$

Tablo 8'de farklı kültürden insanlarla bir arada olma ile KDÖ- alt faktörlerinin karşılaştırılması verilmiştir. Farklı kültürden insanlarla bir arada olma değişkeninin etkileşimde özen gösterme ve dikkatli olma alt faktörünü farklılaştırdığı görülmektedir. Ancak beklenenin aksine farklı kültürden insanlarla bir arada olmayan öğrencilerin toplam puanı daha yüksek ($\bar{x}=2,701\pm1,077$), ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($t=-2,202$; $Sd=179$; $p<0,05$). Alt faktörde ortaya çıkan bu fark, kültürlerarası duyarlılık toplam puanına yansımamıştır ($t=1,626$; $Sd=179$; $p>0,05$). Dolayısıyla öğrencilerin farklı kültürden kişilerle ortak deneyimleri olmasa bile iletişimlerinde dikkatli ve özenli oldukları ya da farklı kültürlerle karşı olumlu duygu geliştirdikleri söylenebilir. Aslan Korkmaz ve arkadaşları (2019) ile Bakşi ve arkadaşları (2019) yaptıkları çalışmalarında farklı kültürden insanlarla bir arada olma değişkeni ile kültürlerarası duyarlılık düzeyi arasındaki farkı anlamlı bulmuşlardır.

Tablo 9: Farklı Kültürden İnsanlarla Eğitimsel Uygulamalar Alma ile KDÖ -Alt Faktörlerinin Karşılaştırılması

Faktörler	Farklı kültürle eğitim uyg. Alma	N	$\bar{x}$	Ss	t	Sd	p
Kültürel Farklılıklara Saygı ve Öz Güven	Evet	49	4,224	1,030	1,554	179	0,122
	Hayır	132	3,955	1,038			
Etkileşime Katılma ve Zevk Alma	Evet	49	4,265	1,016	0,348	179	0,728
	Hayır	132	4,218	0,711			
Etkileşimde Özen Gösterme ve Dikkatli Olma	Evet	49	2,564	1,333	0,980	179	0,328
	Hayır	132	2,376	1,073			
KDÖ Toplam	Evet	49	3,987	0,725	1,626	179	0,106
	Hayır	132	3,797	0,690			

*p<0,05

Tablo 9’da farklı kültürden insanlarla eğitimsel uygulamalar alma ile KDÖ- alt faktörlerinin karşılaştırılması verilmiştir. Tabloda görüldüğü üzere bu değişken, kültürlerarası duyarlılık düzeyinde fark yaratmamaktadır. Eğitimsel uygulamalar alan öğrencilerin toplam puanları daha yüksek ($\bar{x}=3,987\pm0,725$) olsa bile ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=1,626$; $Sd=179$; $p>0,05$).

Tablo 10: Yurt Dışında Çalışma İsteği ile KDÖ -Alt Faktörlerinin Karşılaştırılması

Faktörler	Yurt Dışında Çalışma	N	$\bar{x}$	Ss	t	Sd	p
Kültürel Farklılıklara Saygı ve Öz Güven	Evet	165	4,049	1,054	1,016	179	0,322
	Hayır	16	3,812	0,871			
Etkileşime Katılma ve Zevk Alma	Evet	165	4,243	0,803	0,662	179	0,509
	Hayır	16	4,104	0,807			
Etkileşimde Özen Gösterme ve Dikkatli Olma	Evet	165	2,381	1,141	-1,718	179	0,088
	Hayır	16	2,895	1,152			
KDÖ Toplam	Evet	165	3,857	0,703	0,514	179	0,608
	Hayır	16	3,762	0,716			

*p<0,05

Tablo 10’da yurt dışında çalışma isteği ile KDÖ- alt faktörlerinin karşılaştırılması verilmiştir. Tablo incelendiğinde yurt dışında çalışma isteği değişkeninin kültürlerarası duyarlılık düzeyinde fark yaratmadığı görülmektedir. Buna göre yurt dışında çalışmak isteyen öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık toplam puanı daha yüksektir ($\bar{x}=3,934\pm0,590$) ancak ortalamalar arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$). Bekiroğlu ve Balcı (2014) çalışmasında benzer bulgulara ulaşırken, Baksi ve arkadaşları (2019) aksi yönde bulgulara ulaşmıştır.

Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyi ile Çeşitli Değişkenlerin Karşılaştırılması (One Way ANOVA)

Öğrencilerin çeşitli değişkenleri (daha önce yaşanan yer, bölüm, yaş) ile KDÖ-alt faktörleri arasında fark olup olmadığına yönelik yapılan One Way ANOVA testi ile farkın kaynağına yönelik yapılan Tukey testi sonuçları aşağıda tablolar halinde verilmiştir.

Tablo 11: Daha Önce Yaşanılan Yer ile KDÖ- Alt Faktörlerinin Karşılaştırılması

Faktörler	Daha Önce Yaş. Bölge	N	$\bar{x}$	Ss	F	p	Fark
Kültürel Farklılıklara Saygı ve Öz Güven	Metropol	87	3,985	1,053	1,575	0,210	1-3
	İl	49	4,241	0,942			
	İlçe, Bucak, Köy	45	3,878	1,100			
Etkileşime Katılma ve Zevk Alma	Metropol	87	4,304	0,605	1,002	0,369	
	İl	49	4,224	0,853			
	İlçe, Bucak, Köy	45	4,096	1,045			
Etkileşimde Özen Gösterme ve Dikkatli Olma	Metropol	87	2,222	0,945	3,073	0,049*	
	İl	49	2,523	1,298			
	İlçe, Bucak, Köy	45	2,718	1,279			
KDÖ Toplam	Metropol	87	3,816	0,657	1,211	0,300	
	İl	49	3,978	0,712			
	İlçe, Bucak, Köy	45	3,770	0,772			

*p<0,05

Tablo 11’de öğrencilerin daha önce yaşadığı yer ile KDÖ- alt faktörlerinin karşılaştırılması verilmiştir. Öğrencilerin tümü yurt dışında bulunmadığını belirttiğinden bu madde tabloda yer almamıştır. Tablo incelendiğinde; öğrencilerin yaşadığı yer ile etkileşimde özen gösterme ve dikkatli olma alt faktörü arasındaki fark anlamlı bulunmuş ($F=3,073$, $p<0,05$) ancak bu farkın kültürlerarası duyarlılık toplam puanını farklılaştırmadığı görülmüştür ($F=1,211$, $p>0,05$). Üçüncü alt faktörün Tukey testi sonucu ile ortaya çıkan bu farkın kaynağı; metropol (İstanbul, Ankara, İzmir) ($\bar{x}=2,222\pm0,945$) olan yerleşim yerleri ile ilçe, bucak ve köy olan yerleşim yerleri arasında olduğu görülmektedir. Bu kapsamda aritmetik ortalama değeri açısından ilçe, bucak ve köy olarak geçen yerleşim yerlerinde oturan öğrencilerin ($\bar{x}=2,718\pm1,279$) daha yüksek etkileşimde özen gösterme ve dikkatli olma düzeyine sahip olduğu dikkat çekmektedir. Literatürde Yıldırım ve Çağlayan’ın (2020) yaptıkları çalışmada benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Çalışma kapsamında öğrencilerin yaşadığı bölgenin (Türkiye’nin 7 bölgesi) kültürlerarası duyarlılık düzeyinde anlamlı fark yarattığı ($p<0,05$) görülmektedir. Bu farkın aritmetik ortalamaları metropollere kıyasla ($\bar{x}=118,56$), köy gibi küçük yerleşim yerlerinde yaşayanlarda daha yüksek ($\bar{x}=119,03$) olduğunu göstermektedir. Bu bulgular ilginçtir. Çünkü metropoller farklı kültürlerle ev sahipliği yaptıklarından zaman içinde bir arada yaşayanlar arasında kültürel uyum oluşturmaktadır. Dolayısıyla metropollerde oturanların, ilçe, köy vb. yerlerde oturanlara göre kültürel duyarlılık düzeylerinin daha yüksek olması beklenmektedir. Ancak ortaya koyulan bu aksi durum; Yıldırım ve Çağlayan’ın (2020) belirttiği üzere küreselleşme, savaş, göç gibi çeşitli nedenlerle küçük yerleşim yerlerinin bile kozmopolit yapıya büründüğünün bir göstergesidir. Böylece öğrenciler bu çok kültürlü yapıyı daha fazla deneyimleyerek öğrenmekte ve bu durum kültürlerarası duyarlılık düzeylerine olumlu katkı sağlamaktadır. Literatürde öğrencilerin yaşadığı yer ile kültürlerarası duyarlılık düzeyi arasındaki farkın anlamlı olmadığı benzer çalışmalar da bulunmaktadır (Bulduk vd., 2017; Baksı vd., 2019; Aslan Korkmaz vd., 2019).

Tablo 12: Bölüm ile KDÖ- Alt Faktörlerinin Karşılaştırılması

Faktörler	Bölüm	N	$\bar{x}$	Ss	F	p	Fark
Kültürel Farklılıklara Saygı ve Öz Güven	Turizm Otel İşletmeciliği	96	3,985	1,012	1,261	0,286	
	Seyahat İşletmeciliği	24	3,810	0,809			
	Turist Rehberliği	61	4,180	1,151			
Etkileşime Katılma ve Zevk Alma	Turizm Otel İşletmeciliği	96	4,163	0,728	1,363	0,259	
	Seyahat İşletmeciliği	24	4,152	0,684			
	Turist Rehberliği	61	4,368	0,939			
Etkileşimde Özen Gösterme ve Dikkatli Olma	Turizm Otel İşletmeciliği	96	2,572	1,084	1,664	0,192	
	Seyahat İşletmeciliği	24	2,236	0,865			
	Turist Rehberliği	61	2,273	1,318			
KDÖ Toplam	Turizm Otel İşletmeciliği	96	3,827	0,684	1,410	0,247	
	Seyahat İşletmeciliği	24	3,677	0,486			
	Turist Rehberliği	61	3,950	0,792			

*p<0,05

Tablo 12’de öğrencilerin eğitim aldıkları bölüm ile KDÖ- alt faktörlerinin karşılaştırılması verilmiştir. Bölüm değişkeninin kültürlerarası duyarlılık düzeyinde fark yaratmadığı görülmektedir. Tabloya göre kültürlerarası duyarlılık düzeyi en yüksek ($\bar{x}=3,95\pm0,792$) bölüm Turist Rehberliği olurken, en düşük ($\bar{x}=3,677\pm0,486$) bölüm Seyahat İşletmeciliği olmuştur. Ancak bölümlerin ortalamaları arasındaki fark istatistiki açıdan anlamlı bulunmamıştır (F=1,410, p>0,05). Bölüm değişkeninin fark yaratmadığı bu çalışmaların bulgularını destekleyen bazı çalışmalar (Meydanlıoğlu vd., 2015; Aslan Korkmaz vd., 2019) bulunduğu gibi aksi yönde çalışmalar da vardır (Yıldırım ve Çağlayan, 2020).

Tablo 13: Yaş ile KDÖ- Alt Faktörlerinin Karşılaştırılması

Faktörler	Yaş	N	$\bar{x}$	Ss	F	p	Fark
Kültürel Farklılıklara Saygı ve Öz Güven	17-20	81	4,123	0,986	0,671	0,613	1-4
	21-24	75	3,945	1,042			
	25-28	5	4,127	1,210			
	29-32	11	3,686	1,441			
	33+	9	4,222	0,924			
Etkileşime Katılma ve Zevk Alma	17-20	81	4,271	0,735	0,626	0,644	
	21-24	75	4,131	0,910			
	25-28	5	4,466	0,361			
	29-32	11	4,393	0,771			
	33+	9	4,370	0,622			
Etkileşimde Özen Gösterme ve Dikkatli Olma	17-20	81	2,666	1,264	2,785	0,028*	
	21-24	75	2,328	1,014			
	25-28	5	1,733	0,596			
	29-32	11	1,666	0,760			
	33+	9	2,407	1,233			
KDÖ Toplam	17-20	81	3,949	0,761	1,182	0,320	
	21-24	75	3,758	0,645			
	25-28	5	3,870	0,612			
	29-32	11	3,595	0,752			
	33+	9	3,994	0,538			

*p<0,05

Tablo 13’de yaş ile KDÖ- alt faktörlerinin karşılaştırılması verilmiştir. Tablo incelendiğinde yaş değişkeninin kültürlerarası duyarlılık toplam puanını farklılaştırmadığı (F=1,182, p>0,05) ancak etkileşimde özen gösterme ve dikkatli olma alt faktörünü farklılaştırdığı görülmektedir. Buna göre 17-20 yaş aralığındaki öğrencilerin daha yüksek ortalamayla ($\bar{x}=2,666\pm1,264$) etkileşimde özen gösterme ve dikkatli olma düzeyine sahip olduğu ve ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olduğu bulunmuştur (F=2,785, P<0,05). Farkın

kaynağını bulmaya yönelik yapılan Tukey testine göre; bu farkın 17-20 yaş aralığı ile 29-32 yaş aralığında olduğu tabloya yansımıştır. Bezirgan ve Alamur (2016) yaptıkları benzer çalışmada yaş değişkeninin kültürlerarası duyarlılık düzeyinde fark yarattığını ve bu farkın 20-30 yaş aralığı ile 36 ve üstü yaş aralığında olduğunu tespit etmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Turizm, insanları bir araya getiren bir olgu olarak uluslararası kültürlerin kaynaşmasında önemli bir araçtır. Bu kapsamda turizm sektörü kültürlerarası iletişimde etkileşimsel ve kişilerarası bir nitelik taşımaktadır (Sezgin ve Ünüvar, 2009: 392). Günümüzde çok kültürlü ve küreselleşen toplumlarda kültürlerarası iletişim yoğunluğu arttığından farklı kültürleri tanıyan, anlayan ve empati kurabilen insan kaynağına olan ihtiyaç da artmaktadır (Bekiroğlu ve Balcı, 2014: 453). Emek-yoğun bir sektör olan ve farklı kültürlerden insanları bir araya getiren turizm sektöründe verilen hizmet kalitesini artırmak ve müşteri memnuniyetini sağlamak için çalışanların kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin yüksek olması gerekmektedir (Gülduran vd., 2020: 666). Buradan hareketle çalışmanın amacı; ön lisans düzeyinde turizm eğitim alan üniversite öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık düzeyini belirlemek ve bazı tanımlayıcı değişkenler ile kültürlerarası duyarlılık düzeyi arasında fark olup olmadığını ortaya koymaktır. Çalışmadan elde edilen sonuçlar ve getirilen öneriler şunlardır.

Çalışmada öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeyi “tatmin edici -iyi- olarak tespit edilmiştir. Ancak bu seviyenin artırılması gerekmektedir. Çünkü turizm çalışanlarının mesleki bilgi ve becerilerinin yanı sıra kültürel uyumu turizm sektörünün sürdürülebilirliğinde önemli rol oynayacaktır. Meslek hayatlarında farklı kültürden kişilerle yoğun etkileşim içine girecek olan ön lisans öğrencilerinin kültürlerarası iletişim yeterliği ve duyarlılığı kazanmasında aldıkları eğitimin önemli rolü vardır. Bu noktada ön lisans düzeyinde eğitim veren Turizm Meslek Yüksekokullarına da önemli görevler düşmektedir. Öncelikle öğrencilerin kültürel farklara saygı, hoşgörü, empati gibi olumlu duygular geliştirmelerine katkı sağlayacak nitelikli eğitim programlarının oluşturulmasına ihtiyaç vardır. Bu kapsamda “kültürlerarası iletişim” ve kültürel farklılıklara yönelik konuların öncelendiği çeşitli derslerin müfredatlara koyulması önemli görülmüştür.

Çalışmada öğrencilerin çeşitli değişkenlerine göre kültürlerarası duyarlılık düzeyinde fark olup olmadığı incelendiğinde; cinsiyet değişkenine göre erkek öğrencilerin daha yüksek kültürlerarası duyarlılık düzeyine sahip olduğu ancak kadın ve erkek öğrencilerin ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. İlave olarak farklı kültürden insanlarla bir arada bulunan öğrenciler ile ilçe, bucak, köy gibi küçük yerleşim yerlerinde yaşayan öğrencilerin kültürel etkileşimlerinde özenli ve dikkatli davranarak kültürlerarası duyarlılık geliştirdikleri saptanmıştır.

Yabancı dil değişkeni değerlendirildiğinde; öğrencilerin yabancı dil yetisi arttıkça kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin arttığı tespit edilmiştir. Yabancı dil, iletişim kurmanın yanı sıra kültürün ve kimliğin de aktarıcısı olduğundan öğrenciler yabancı dil yetisi sayesinde farklı kültürlerin düşünce yapısını, beklentilerini, yaşam şekillerini daha iyi anlayabilmektedir. Bu sayede hizmet sürecindeki zorluklar (sipariş alma, bilgi verme- yönlendirme) aşılmakta ve hizmet kalitesi artmaktadır. Kısacası turist ile çalışan arasında kültürel uyumu yakalamak mümkün olmaktadır. Bu nedenle turizm eğitimi alan tüm öğrencilerin yabancı dil derslerinin

yanı sıra farklı kültürden kişilerle bir arada olacakları fırsatlar yaratılmalı ve yabancı dil yeterliğinin gelişmesine olanak sağlanmalıdır.

Sınıf değişkeni değerlendirildiğinde; öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeyini farklılaştırdığı tespit edilmiştir. Ancak sınıf düzeyi arttıkça duyarlılık düzeyi doğru orantılı artmamış aksine 1. sınıf öğrencilerinin kültürlerarası duyarlılık düzeyinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgu okulda geçirilen zamanın ve alınan derslerin fark yaratmak için yeterli olmadığını özellikle öğrencilerin referans çevrelerindeki kültürel farkları deneyimlemesi sonucu farklı kültürlerle karşı hoşgörü, saygı ve duyarlılık geliştirdiğini ortaya koymuştur. Bu nedenle öğrencilerin referans çevrelerini oluşturan okul-aile ve sektör işbirliği önem arz etmektedir. Bu kapsamda yapılacak çeşitli eğitimler, sosyal ve kültürel etkinlikler öğrencilerin kültürlerarası iletişim yeterliğini ve duyarlılığını destekleyecek ve mesleki açısından önemli olan organizasyon yeteneklerinin gelişmesine de katkı sağlayacaktır. Böylece öğrenciler hem öğretici ve eğlenceli vakit geçirecek hem de farklı kültürleri anlamaya ve takdir etmeye yönelik olumlu duygular (empati, öz güven, ön yargıların kaldırılması, saygı, anlama vb.) geliştirecektir. Başka bir ifadeyle öğrencilerin referans çevresindeki kültürel eğitimler ve etkinlikler (dans, yemek, oyun vb.) evrensel dil oluşturacak kültürlerarası duyarlılık ve farkındalığı artırarak kültürel uyuma katkı sağlayacaktır.

Bölüm değişkeni değerlendirildiğinde; Turist Rehberliği öğrencilerinin daha yüksek kültürlerarası duyarlılık düzeyine sahip olduğu tespit edilmiş ancak bölümlerin ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır. Ülke tanıtımında elzem rol oynayan Turist Rehberliği bölümü ile diğer bölümlerdeki öğrencilerin farklı kültürlerden gelen turistlerle sürekli karşılaşacağı düşünüldüğünde, bu öğrencilerin turistlerin doğru algılayacakları şekilde davranmaları da önem kazanmaktadır. Meydana gelecek bu davranış değişikliğinin kazandırılmasında ve kalifiye insan kaynağına olan ihtiyacın karşılanmasında verilen ön lisans eğitiminin sektörün ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda olması gerekmektedir. Böylece öğrencilerin mesleki bilgi ve becerilerinin yanı sıra kültürlerarası duyarlılık ve yeterlilik düzeyi de arttırılacak ve turizm endüstrisinin güçlenmesinde ve sürdürülmesinde önemli rol oynayacaktır.

Sonuç olarak çok kültürlü ve küreselleşen dünyada turizm eğitimi alan ön lisans öğrencilerinin iyi eğitilmiş, sektörle uyumlu, farklı kültürlerle saygılı, diyaloga açık, kültürlerarası iletişim yeterlilik ve duyarlılık düzeyi yüksek birer turizm elçisi olmaları ümit edilmektedir.

Etik Komite Onayı

Bu çalışmanın etik onayı Kocaeli Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 05/04/2021 tarih ve 2021/05 nolu toplantısında alınan 7 sıra sayılı kararı ile alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Abaslı, K. (2018). Kültürlerarası Duyarlılık Ve Empati Arasındaki İlişkilerin Türk Ve Uluslararası Öğrenci Görüşlerine Göre İncelenmesi, *TÜBAV Bilim*, 11 (2): 11-23.
- Açıkgöz, E.; Çarikoğlu, E.; Hephep, G. ve Karaca, Ö. (2020). Erasmus Programına Katılan Öğrencilerin Yaşadıkları Sorunlar ve Çözüm Önerileri: Karabük Üniversitesi Örneği, *Journal of Humanities and Tourism Research* , 10 (1): 161-181.

- Akın, E. (2016). Türkçe Öğretmen Adaylarının Kültürlerarası Duyarlılıklarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi (Siirt Üniversitesi Örneği), *Turkish Studies*, 11 (3): 29-42.
- Aksoy, Z. (2016). Kültürlerarası İletişim Eğitiminde Öğrencilerin Kültürlerarası Duyarlılık Gelişimi Öz Değerlendirmeleri Üzerine Bir İnceleme, *Selçuk İletişim*, 9 (3): 34-53.
- Albu, E. C. (2015). Intercultural Communication in Tourism, *Cross-Cultural Management Journal*, XVII (I): 7-14.
- Aslan Korkmaz, G.; Kartal, A.; Turan, T. ve Yiğitoğlu Taşdemir, G. (2019). Sağlıkla İlgili Bölümlerde Okuyan Üniversite Öğrencilerinin Kültürlerarası Duyarlılıkları ve İlişkili Bazı Faktörler, *Florence Nightingale Journal of Nursing*, 27 (2): 188-200.
- Baksi, A.; Sürücü Arda, H. ve Duman, M (2019). Hemşirelik Öğrencilerinin Kültürler Arası Duyarlılıkları ve İlişkili Faktörlerin Değerlendirilmesi, *JAREN*, 5 (1): 31-39.
- Bezirgan, M. ve Alamur, B. (2016). Investigation Of Tourism Employees' Intercultural Sensitivity Levels In Terms Of Various Demographic Variables. *PressAcademia Procedia* , 2 (1): 79-87 .
- Bekiroğlu, O. ve Balcı, Ş. (2014). Kültürlerarası İletişim Duyarlılığının İzlerini Aramak: İletişim Fakültesi Öğrencileri Örneğinde Bir Araştırma, *Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, 35 (4): 429-460.
- Biyan Altundal, N.; Aybaraz, E. ve Koç, E. (2018). Medikal Turizmde Duygusal Zeka ve Kültürel Duyarlılık, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (1): 52-70.
- Budak, F. ve Karasu, F. (2020). Hemşirelik Öğrencilerinin Kültürlerarası Duyarlılık Algıları ve Klinik Liderlik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Sağlık Yönetimi ve Liderlik Dergisi*, 1: 15-27.
- Bulduk, S.; Tosun, H. ve Ardic, E. (2011). Türkçe Kültürlerarası Duyarlılık Ölçeği"nin Hemşirelik Öğrencilerinde Ölçümsel Özellikleri, *Türkiye Klinikleri J Med Ethic*, 19 (1): 25- 31.
- Bulduk, S.; Usta, E. ve Dinçer, Y. (2017). Kültürlerarası Duyarlılık ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Bir Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Örneği, *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 7 (2): 73-77.
- Chen, G. M. ve Starosta, W. J. (2000). The Development and Validation of the Intercultural Sensitivity Scale, The development and validation of the intercultural sensitivity scale, *Human Communication*, 3:1-15
- Çakıcı, A.; Kızılırmak, İ.; Samatova, G. ve Kızılay, K. (2017). Bişkek'teki Otel Çalışanlarının Kültürlerarası İletişim Kaygıları, *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6 (5): 67-77.
- Çobaner Ardic, S. (2017). Kültürlerarası İletişim Çerçevesinden Kültürlerarası Bir Karşılaşma Olarak Sağlık Turizmi, III. Uluslararası Sağlık İletişimi Sempozyumu, 2-3 Kasım 2017, Sempozyum Bildiriler Kitabı, Erzurum.
- Çöllü, E.; Kağıtçı, A. ve Summak, M . (2016). Kültürlerarası İletişimde İki Köprü: Turizm ve Halkla İlişkiler, *Erciyes İletişim Dergisi*, 4 (4): 48-54.
- Daslak, B. İ. (2019). Kültürün Yabancı Dil Eğitimi Üzerindeki Etkisi: Trabzon Örneği, *İMGELEM Altı Aylık Hakemli Beşeri Bilimler Dergisi*, 3 (4): 81-106.
- Dede, Y. ve Yaman, S. (2008). Fen Öğrenmeye Yönelik Motivasyon Ölçeği: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması, *Necatibey Eğitim Fakültesi Elektronik Fen ve Matematik Eğitimi Dergisi*, 2 (1): 19-37.

- Dimitrova, G. ve Chakarova, S. (2015). Intercultural Communication In The Context Of Tourism, Cultural Corridor Via Adriatica: Cultural Tourism without Boundaries, *SWU "Neofit Rilski" Publishing House*, 328: 225-230.
- Drozdowska- Kielbasiewicz, I. ve Rad'ko, S. (2006). The Role of Intercultural Communication in Tourism And Recreation, *Studies in Physical Culture and Tourism*, 13 (2): 75-85.
- Elden, M. (2016). *Reklam ve Reklamcılık*, İstanbul: Say Yayınları.
- Engin, İ. (1990). Süpürge Zanaatçısı Örneğinde İki Kültürel Süreç: Kültürleme ve Kültürlenme, *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 33 (1-2):165-169.
- Fiske, J. (2014). *İletişim Çalışmalarına Giriş*, (Çev: Süleyman İrvan), Ankara: Pharmakon Yayınevi.
- Göktürk, I. (2016). *Kültür Sosyolojisi: Kültürel Çalışmalar ve Toplumbilimlerinin Yeniden Biçimlenmesi*, İstanbul: Doğu Kitabevi
- Gülduran, A. Ç.; Çaprak, D. ve Gürdoğan, A. (2020). Turizm İşletmeciliği Alanında Lisansüstü Eğitim Alan Öğrencilerin Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyinin Değerlendirilmesi Üzerine Nitel Bir Araştırma, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 7 (4): 665-688.
- Güvenç, B. (2018). *İnsan ve Kültür*, 13. Baskı, İstanbul: Boyut Yayıncılık
- Haldan, A. ve Pekbak, S. (2019). Kültürlerarası İletişimsel Yetinin Yabancı Dil Öğrenimindeki Yeri, *Turkish Academic Research Review*, 4 (2): 259-266
- Kalaycı, Ş. (2016). Faktör analizi, *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 5. Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karagöz Tekkök, B. (2019). Evrensel Bir Kavram: Kültür, *Kültür Tarihi* kitabı içinde, Ed. Bahadır Gülmez, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları.
- Karasar, N. (2020). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar İlkeler Teknikler*, 36. Baskı, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Karslı, Ö. (2016). Ernst Cassirer'de Kültürün Anlamı, *JOMELIPS*, 1 (2): 38-59.
- Kartarı, A. (2019). Kültürlerarası İletişim Yeterliği, Asker Katarı (ED.), *Kültürlerarası İletişim* kitabı içinde, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir.
- Kaya, M. ve Saçlı, Ç. (2019). Kültürlerarası İletişimin Turizme Etkisi: Couchsurfing Örneği, Innovation and Global Issues Congress V, 2-4 Mayıs 2019, Ed. Ragıp Pehlivanlı, Karlygash Ashirkhanova, Nurettin Bilici, Congress Book, Ankara: Congress Publications
- Luka, I.; Sundarları, V. ve Vinklere, D. (2010). Promoting Students' Intercultural Competence in Tourism Studies, XI International Scientific Conference Individuals, Society, State in Changing Economic Circumstances": Riga, Proceedings of the Conference at the School of Business Administration Turiba.
- Martin, N. J. ve Nakayama, K. T. (2018). Experiencing Intercultural Communication: an Introduction, *Experiencing Intercultural Communication: an Introduction*, Sam Houston State University, <https://www.studocu.com/en-us/document/sam-houston-state-university/intercultural-communication/summaries/chapter-10-intercultural-communication-in-toursim-contexts-summary-form/2702000/view>, Erişim Tarihi:19.03.2021.
- Mercan, N. (2016). Kültürler Arası Duyarlılık ve İletişim Becerileri Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, Global Business Research Congress (GBRC), May 26-27, İstanbul, Vol.2: 449-454.

- Meydanlıoğlu, A., Arkan, F., ve Gözü, S. (2015). Cultural sensitivity levels of university students receiving education in health disciplines. *Adv in Health Sci Educ*, 20 (5): 1195-1204.
- Oğuz, S. E. (2011). Toplum Bilimlerinde Kültür Kavramı, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28 (2): 123-139.
- Okuyan Birimoğlu, C.(2019). Hemşirelik Öğrencilerinin Kültürlerarası Duyarlılıklarının Belirlenmesi: Bir Üniversite Örneği, *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 20 (1-2): 47-54
- Öğüt, N. ve Olkun, E. (2018). Üniversite Öğrencilerinin Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyi: Selçuk Üniversitesi Örneği, *Selçuk İletişim*, 11 (2): 54-73.
- Özdamar, K. (2002). *Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi-1*, 4. Baskı, Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Saatçi, G. ve S. Türkmen (2020). Turizm Öğrencilerinin Kültürlerarası Duyarlılık Düzeylerinin Tespitine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4 (3): 1958-1970.
- Sandorova, Z. (2019). The Importance of Intercultural Communicative Competences for Tourism Labour Market: Students' Views and their Self-Assessment, *Journal of Language and Cultural Education*, 7 (1): 103-117.
- Sharma, K. B. (2018). Training Workers For Intercultural Communication in Tourism, *Language and Intercultural Communication*, 18 (4):1-16.
- Sekaran, Uma (1992). *Research Methods For Business*, Second Edition, John Wiley ve Sons; USA.
- Sezgin, M. ve Ünüvar, Ş. (2009). Kültürler Arası İletişimde Turizmin Önemi, Alternatif Turizm ve Pazar Olgusu, *Journal of Azerbaijani Studies*, 11 (2): 392-404.
- Şahin, S. (2012). Turist Rehberlerinin Kültürlerarası İletişim Yeterlilikleri: Kültürlerarası Bir Karşılaştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 9 (3): 52-69.
- Şekerci Gümüş, Y. (2021). Hemşirelik Öğrencilerinde Kültürel Duyarlılığın Kendini Belirleme (Güvengencilik) ile İlişkisi, *J Educ Res Nurs.*, 18(1): 24-30.
- Tekin, H.(2001). *Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme*, Ankara: Yargı Yayınları
- Ünal, D. (2018). İletişim Biçimleri ve Kültürlerarası Duyarlılık Geliştirme Süreçlerinin “PK” Filmi Özelinde İncelenmesi, *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*, 8 (2): 437-446.
- Üstün, E. (2011). *Öğretmen Adaylarının Kültürlerarası Duyarlılık ve Etnikmerkezcilik Düzeylerini Etkileyen Etmenler*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Williams, R. (1976). Developments in the Sociology of Culture, *Sociology*, 10 (3): 497-506.
- Yıldırım, K. ve Çağlayan, S. (2020). Üniversite Öğrencilerinin Kültürlerarası Duyarlılık Algıları, *SDÜ Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 50: 77-103.
- Yu, J. ve Lee, J. T. (2014). Impact of Tourists' Intercultural Interactions, *Journal of Travel Research*, 53 (2): 225-238.
- Zhang, H.; Cho, T.; Wang, H. ve Ge, Q. (2018). The Influence of Cross-Cultural Awareness and Tourist Experience on Authenticity, Tourist Satisfaction and Acculturation in World Cultural Heritage Sites of Korea, *Sustainability*, 10 (927): 1-14.