

## Turizm İşletmeciliği Alanında Lisansüstü Eğitim Alan Öğrencilerin Kültürlerarası Duyarlılık Düzeyinin Değerlendirilmesi Üzerine Nitel Bir Araştırma

Çağla Aslı GÜLDURAN<sup>a</sup>  Doğan ÇAPRAK<sup>b</sup>  Arzu GÜRDOĞAN<sup>c</sup> 

<sup>a</sup> Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ABD Doktora Programı, Muğla/Türkiye (caglasli87@hotmail.com)

<sup>b</sup> Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Fethiye İşletme Fakültesi, Muğla/Türkiye (dogancaprak@mu.edu.tr)

<sup>c</sup> Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Ortaca Meslek Yüksekokulu/Türkiye (agurdogan@mu.edu.tr)

### ÖZ

#### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:

07.11.2020

Kabul Tarihi:

14.12.2020

#### Anahtar Kelimeler

Kültürlerarası İletişim

Kültürlerarası Duyarlılık

Bennett'in Kültürlerarası Duyarlılık-

Gelişim Modeli.

**Makale Kategorisi:** Araştırma Makalesi

Küreselleşmenin etkisiyle kültürlerarası iletişim sürecini başarılı bir şekilde yönetebilir olmak giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Çok kültürlü yapısı olan turizm sektörü için kültürel iş gücü ile iş tatmini ve farklı kültürden olan misafirlerin memnuniyeti ile sektörde rekabet edilebilirliği oldukça etkileyen kültürlerarası iletişimde başarının önemli unsurlarından biri kültürlerarası duyarlılıktır. Turizm eğitimi alan öğrencilerin kültürlerarası iletişim yeterliliğinin olması ve kültürlerarası duyarlılık düzeylerinin yüksek olması turizmin sektörel gelişimi açısından önemlidir. Bennett (1986) tarafından geliştirilen, etnomerkezci ve etnorelatif olmak üzere iki uç noktayı belirlemeye yönelik kültürlerarası duyarlılık modeli kullanılarak turizm sektörünün yönetici adayı veya turizm eğitimi için de akademisyen aday olabilecek turizm alanında lisansüstü eğitim gören öğrencilerin kültürlerarası duyarlılık düzeyleri öz değerlendirme ile tespit edilmiştir. Araştırmada, turizm alanında lisansüstü eğitim alan öğrencilerin görüşleri doğrultusunda Bennett (1986)'in Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeli'nde hangi basamakta olduklarını belirlemek amaçlanmıştır. Araştırmada, nitel araştırma yöntemleri kullanılmıştır. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesinde lisansüstü (doktora ve yüksek lisans) turizm eğitimi alan toplamda 12 öğrencinin görüşleri alınmıştır. Online formda yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile açık uçlu sorular tasarlanmış ve veriler toplanarak, içerik analizi yapılmıştır. Kişilerin farklı kültürlerle etkileşimine ilişkin bulguların değerlendirilmesi yapılan araştırma sonucunda, öğrencilerin çoğunluğu (%66,67) Bennett'in Kültürlerarası Duyarlılık Gelişim Modeli'nde kendilerini adaptasyon aşamasında görmektedir.

### ABSTRACT

#### Article History

Received

07.11.2020

Accepted:

14.12.2020

#### Keywords

Intercultural Communication

Intercultural Sensitivity

Bennett's Intercultural Sensitivity-

Development Model.

**Article Type:** Research Paper

With the effect of globalization, being able to successfully manage the intercultural communication process becomes more and more important. For the tourism sector, which has a multicultural structure, one of the important factors of success in intercultural communication is cultural workforce, job satisfaction and the satisfaction of guests from different cultures, which greatly affects the competitiveness in the sector. It is important for the sectoral development of tourism that tourism education students have high intercultural communication competence and high intercultural sensitivity. Using the intercultural sensitivity model developed by Bennett (1986) to determine two extreme points, ethnocentric and ethnorelatif, the intercultural sensitivity levels of students who could be candidates for management in the tourism sector or academicians for tourism education were determined by themselves. evaluation. In this study, it was aimed to determine the level of the Intercultural Sensitivity Development Model of Bennett (1986) in line with the opinions of students who received postgraduate education in the field of tourism. Qualitative research methods were used in the research. A total of 12 students who received postgraduate (doctorate and master's) tourism education at Muğla Sıtkı Koçman University were consulted. Open-ended questions were designed with semi-structured interview technique in the online form, data were collected and content analysis was performed. As a result of the research, where the findings of the interaction of people with different cultures were evaluated, the majority of the students (66.67%) see themselves in the adaptation phase of Bennett's Intercultural Sensitivity Development Model.

**\*Sorumlu Yazar/ Corresponding Author:** Çağla Aslı GÜLDURAN

**E-Posta:** caglasli87@hotmail.com

Bu çalışma sonuçları 4. Uluslararası Batı Asya Turizm Araştırmaları Kongresi'nde (15-17 Ekim 2020) sözlü bildiri olarak sunulmuştur.