

## Turizm Öğrencilerinin Kültürel Zekâlarının Meslek Uyumlarına Etkisi

Gizem ÖZGÜREL<sup>a</sup>  Sibel SÜ ERÖZ<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Marmaris Turizm MYO, Muğla / Türkiye.( gizemozgurel@mu.edu.tr)

<sup>b</sup> Kırklareli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Kırklareli / Türkiye.( sibeleroz@hotmail.com)

### ÖZ

#### **Makale Geçmişi**

Gönderim Tarihi:

22.08.2020

Kabul Tarihi:

28.09.2020

#### **Anahtar Kelimeler**

Kültürel Zekâ

Meslek Uyumu

Turizm Öğrencileri

**Makale Kategorisi:** Araştırma Makalesi

Emek yoğun bir sektör olan turizm sektöründe bir taraftan sektörün nitelikli işgücüne ulaşılmasında, bir diğer taraftan turizmi meslek edinen bireylerin hedeflerini gerçekleştirmesinde; kültürel zekânın meslek uyumuna etkisi merak edilmiştir. Bu bağlamda bireylerin kültürel zekâ düzeylerinin meslek uyumuna etki edip etmediği, etkiliyor ise söz konusu etkinin düzeyi çalışma kapsamında araştırılmıştır. Literatür taramasında bu alanda doğrudan yapılmış bir çalışmaya ulaşamamış, yapılan çalışma ile literatürdeki boşluğun doldurulması amaçlanmıştır. Araştırmanın evrenini Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Marmaris Turizm Meslek Yüksekokulu'nda 2019-2020 Bahar Dönemi'nde ders kaydı yapmış öğrenciler oluşturmaktadır. Saha çalışmasında ankete katılan 300 öğrenciden veriler toplanmış, SPSS 22.0 programı ile analizler yapılmıştır. Kültürel zekâ ile meslek uyumu arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ( $F=100,601$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Meslek uyumu düzeyindeki toplam değişim %25 oranında kültürel zekâ tarafından açıklandığı ve kültürel zekânın, meslek uyumu düzeyini artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bulgulara göre araştırma hipotezleri kabul edilmiştir.

### ABSTRACT

#### **Article History**

Received

22.08.2020

Accepted:

28.09.2020

#### **Keywords**

Cultural Intelligence

Vocation Fit

Tourism Student

**Article Type:** Research Paper

In the labor-intensive tourism sector, the effect of cultural intelligence on vocation fit has been wondered for the sector to reach a qualified workforce on the one hand and for individuals, who acquire tourism as a profession, to achieve their goals on the other hand. In this context, it was investigated within the scope of the study whether the cultural intelligence levels of individuals affect their vocation fit, and the level of the effect in question, if it affects. In the literature review, we couldn't find any study carried out directly in this field, so, we aimed to fill this gap in the literature with our study. The population of the research composed of the students who enrolled in the Marmaris Tourism Vocational School of Muğla Sıtkı Koçman University in the 2019-2020 Spring Semester. Within the field study, data were collected from 300 students who participated in the study, and the analysis of these data was made using the SPSS 22.0 program. The regression analysis to determine the cause and effect relation between cultural intelligence and vocation fit was found to be significant ( $F=100,601$ ;  $p=0,000<0,05$ ). It was concluded that the total change in the level of vocation fit was explained by cultural intelligence by 25%, and that cultural intelligence increases the level of vocation fit. According to the findings obtained, research hypotheses were accepted.

**\*Sorumlu Yazar/ Corresponding Author:** Gizem ÖZGÜREL

**E-Posta:** gizemozgurel@mu.edu.tr

**Önerilen Atıf/ Suggested Citation:**

Özgürel, G. ve Eröz-Sü, S. (2020). Turizm Öğrencilerinin Kültürel Zekâlarının Meslek Uyumlarına Etkisi. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 7 (3), 427-455.

## **1. Giriş**

Turizm alanında hizmet üretimini gerçekleştirmeye aday, farklı kültürlerle yoğun bir biçimde temas içerisinde bulunacak olan turizm öğrencilerinin, mesleğe adım atmaları ile birlikte, kendilerinden beklenen performansı sergileyebilmeleri için çoklu becerilere sahip olmaları gerekmektedir. Örneğin yabancı dilin pratik kullanımı, kültürlerarası iletişim, misafir ilişkileri, problem çözme, takım çalışması, iş yönetimi, bilgi-iletişim teknolojilerinin kullanımı ve iş organizasyonu yapabilme gibi çalışılan departmana bağlı olarak çeşitli beceriler turizm çalışanlarından beklenmektedir (Dambe ve Atstaja, 2013, s.182). Farklı kültürlerden gelen turistler ve çalışma arkadaşları ile aynı ortam içerisinde bulunacak olan turizm öğrencilerinin, mesleki yaşamlarındaki sosyal, kültürel ilişki ve etkileşimlerinin uyum ya da çatışma gibi sonuçlar doğurması ve bu sonuçların hem kendilerine hem de işletmeye olan etkileri düşünüldüğünde, kültürel zekâ ve mesleki uyum etkileşimlerinin araştırılması önem kazanmaktadır. Çokkültürlü ortamlarda, etkin ve verimli bir biçimde çalışıp, adaptasyon sağlayabilmek zor bir durumdur. Bunu başarabilmek için kültürel zekâ bir araç olarak önerilmektedir (Yeşil, 2010, s.150).

Turizm çalışanlarının diğerleri/ötekiler ile temasları; sahip oldukları kültürün etkisinde, - kültürel gözlükler takarak-, tarafların birbirlerini kendilerinden yola çıkarak algılama ve yorumlamaya çalışması bu karşılaşmaları ırlamaktadır (Gheasi ve Nijkamp, 2017, s.2). Kültürlerarası ilişkilerin ve etkileşimlerin anlaşılabilmesi, etkin ve verimli bir şekilde devam ettirilebilmesi için, tarafların sahip oldukları yeteneklerin bilinmesini gerekli kılmaktadır. Bununla beraber çok kültürlü bir ortam yaratan turizm sektörünün işgücünü oluşturacak adayların diğerlerinin; kültürel tercihlerini zihinsel olarak irdeleyen, kültürel farklılıklara ilişkin farkındalığa sahip biçimde harekete geçme gücüne sahip olan ve kurduğu iletişimde bunu yansıtan bireyler olmaları beklenmektedir.

Turizm sektörü çok kültürlü ortamların içinde bulunmayı gerektiren bir sektördür. Turizm çalışanları işyerinde farklı kültürlerden gelen diğer çalışanlarla bir arada bulunmakta, hizmet sunumunda yabancı ziyaretçilerle temas etmekte ve destinasyonun konumu itibariyle sosyal hayatta da sık sık farklı kültürlerle karşılaştığı çeşitli ortamlarda bulunabilmektedir. Turizm sektörünün işgücünü oluşturan bireylerin söz konusu karşılaşma ve temaslarının kalitesi için etkili becerilere gereksinim duyulmaktadır. Çok kültürlü ortamlarda bulunan turizm çalışanlarının iş ilişkilerinde karşıdaki kişinin/kişilerin kültürünü algılaması, anlamlandırması ve davranışsal olarak uyum sağlayabilmesi gerekmektedir. Bu noktada kültürel zekânın önemi ortaya çıkmaktadır. Turizm sektöründe çalışacak olan ve turizm

eğitimi alan öğrencilerin çalışma yaşamında bireysel ve örgütsel beklentilere cevap verebilmesi, kültürel zekâ düzeylerinin yüksek olmasını gerektirmektedir. Bu düşünceden hareketle kültürel zekânın meslek uyumu üzerinde etkisi olduğu öngörülmektedir.

Bireyin kültürlerarası alanda etkin bir biçimde çalışabilme becerisi olan kültürel zekâsının (Randrianasolo vd., 2020, s.2), yapacağı iş ile ilgili yükleneceği sorumlulukları, sahip olduğu eğitimi, yetenekleri ve motivasyonu ile mesleğine ne ölçüde uyduğunu gösteren meslek uyumunu etkiler mi? sorusuna çalışma kapsamında cevap aranmıştır. Bu bağlamda; çalışma yaşamında, bireylerin mesleki uyumları için kültürel zekâlarının etki yaratıp yaratmadığı ve bir etki durumu söz konusu ise düzeyi çalışma kapsamında derinlemesine incelenmeye çalışılmıştır. Kültürel zekâ düzeyi yüksek turizm öğrencilerinin kültürel farklılıkları tanıyarak, kültürel tercihlerin farkında, süreçleri yöneterek, kendilerinden beklenen biçimde mesleğe uyumlu davranmaları olasıdır. Literatür taramasında bu alanda doğrudan yapılmış bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Yapılan çalışma ile literatürdeki bu boşluğu doldurarak, katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

Çalışmanın literatür başlığı altında; kültürel zekâ ve meslek uyumu kavramlarının literatürdeki karşılıkları açıklanmaya çalışılmıştır. Devamında turizm öğrencilerinin kültürel zekâlarının meslek uyumlarına etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen uygulama çalışmasına yer verilmiştir. Son olarak yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda sonuç ve öneriler sunulmuştur.

## **2. Kavramsal Çerçeve**

### **2.1. Kültürel Zekâ**

İnsanoğlu tarih boyunca zekâ kavramını sorgulamış ve etkinliğinin arttırılmasının yollarını aramıştır. Salovey ve Mayer (1990, s.186) zekâ kavramı ile ilgili en eski tanımlardan birisinin Descartes tarafından yapıldığını belirtmektedirler. Descartes zekâyı “doğruyu yanlıştan ayırabilme” olarak tanımlamaktadır. Günümüze gelinceye kadar zekâ ile ilgili birçok tanımın ve teorinin geliştirildiği söylenebilir. En geniş anlamıyla zekâ, “genel zihin gücü” olarak tanımlanmaktadır (Başal, 2001, s.11).

Paik (1998), literatürde zekânın doğası ile ilgili iki büyük düşünce akımı olduğunu belirtmektedir. Bu akımların ilkinin, Eysenck, Galton, Jensen ve Spearman gibi psikologların desteklediği ve zekânın “g” olarak nitelendirilen tek bir genel faktörden geldiği düşüncesi oluşturmaktadır. Diğer akımın destekleyicileri Gardner, Sternberg ve Thurstone’dur. Bu psikologlar da zekânın tek tip bir genel faktörden daha fazlasından oluştuğunu

düşünmektedirler, diğer bir ifade ile zekânın farklı türleri bulunmaktadır. Bu görüşün temsilcilerinin üzerinde anlaşamadıkları konu ise, kaç adet farklı zekâ türünün olduğudur.

1920’li yıllarda Thorndike’nin sosyal zekâ kavramını öne sürmesiyle birçok araştırmacı sosyal yetenek ve davranışların tanımlanması ve değerlendirilmesine odaklanmışlardır (Bar-On, 2006, s.13). Earley ve Ang (2003) de çalışmalarında “kültürel zekâ” adı verilen yeni bir zekâ türünü önermişlerdir.

Ang ve Dyne (2008, s.3), kültürel zekâyı “bireyin kültürel çeşitlilikle karakterize edilen durumlarda etkili bir şekilde davranış gösterebilmesi” olarak tanımlamaktadırlar. Earley ve Ang (2003, s.9) ise kültürel zekâyı “bir kişinin yeni kültürel ortamlara başarılı bir şekilde uyum sağlama yeteneği” olarak tanımlamaktadırlar. Ayrıca Earley ve Ang (2003) kültürel zekânın dört alt boyutu bulunduğunu belirtmektedirler. Bunlar, “üst bilişsel kültürel zekâ”, “bilişsel kültürel zekâ”, “motivasyonel kültürel zekâ” ve “davranışsal kültürel zekâ” olarak adlandırılmaktadır. Ang ve arkadaşları (2007, s.337-338), kültürel zekânın bu dört alt boyutunu aşağıdaki şekilde açıklamaktadırlar:

*Üst bilişsel kültürel zekâ*; bireylerin kültürle ilgili bireysel düşünce süreçleri hakkında bilgi ve kontrol dâhil olmak üzere kültürel bilgi edinmek ve anlamak için kullandıkları zihinsel süreçleri yansıtmaktadır. İlgili yetenekler, ülkeler ya da insan grupları için kültürel normların zihinsel modellerinin planlanması, izlenmesi ve düzenlemeler yapılmasını içermektedir. Üst bilişsel kültürel zekâ puanı yüksek olan bireyler, etkileşimlerden önce ve etkileşim sırasında başkalarının kültürel tercihlerinin farkında olurlar. Ayrıca etkileşimler sırasında ve sonrasında kültürel varsayımları sorgular ve zihinsel modellerini buna göre ayarlarlar.

*Bilişsel kültürel zekâ*; üst bilişsel kültürel zekâ, üst düzey bilişsel süreçlere odaklanırken, bilişsel kültürel zekâ, eğitim ve kişisel deneyimlerden edinilen farklı kültürlerdeki normlar, uygulamalar ve sözleşmeler hakkındaki bilgileri yansıtmaktadır. Bu boyut, farklı kültürlerin ve alt kültürlerin ekonomik, yasal ve sosyal sistemleri hakkındaki bilgileri ve kültürel değerlerin temel çerçeveleri hakkında bilgi sahibi olmayı içermektedir. Yüksek bilişsel kültürel zekâyâ sahip olan bireyler, kültürler arasındaki benzerlikleri ve farklılıkları anlarlar.

*Motivasyonel kültürel zekâ*; kültürel farklılıklarla karakterize edilen durumlarda dikkat ve enerjiyi, öğrenme ve işleyişe yönlendirme yeteneğini yansıtmaktadır.

*Davranışsal kültürel zekâ*; farklı kültürlerden insanlarla etkileşime girerken uygun sözlü ve sözsüz eylemler sergileme yeteneğini yansıtmaktadır. Bu aynı zamanda geniş ve esnek bir davranış dağarcığına sahip olmayı da içermektedir. Yüksek davranışsal kültürel zekâyâ sahip

bireyler, kültürel olarak uygun kelimeler, ton, jestler ve yüz ifadeleri sergilemek gibi çok çeşitli sözlü ve sözsüz yeteneklerine dayanarak duruma göre uygun davranışlar sergilerler.

Kültürel zekâ ile ilgili yapılmış çalışmalardan bazıları şunlardır: Azevedo ve Shane (2019) çalışmalarında; yeni bir kültürel zekâ eğitim programı geliştirerek, MBA yapan üniversite öğrencileri ile bir enerji şirketinde çalışan insan kaynakları uzmanlarından oluşan iki grubun ön test-son test verilerini analiz etmişlerdir. Katılımcıların kültürel zekâ yeteneklerinin, eğitim programından sonra önemli düzeyde arttığı sonucuna ulaşmışlardır Ayrıca her iki grubun yenilikçi çalışma davranışı ile MBA öğrencilerinden oluşan grubun dayanıklılıklarının da önemli ölçüde arttığını tespit etmişlerdir.

Ergün ve Güzel (2017) çalışmalarında; kültürel zekâ ile olumsuz otomatik düşünceler arasındaki ilişkiyi ve kültürel zekâ ile olumsuz otomatik düşüncelerin bazı değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini araştırmışlardır. 400 kız üniversite öğrencisi katılımcıdan topladıkları verilere göre; katılımcıların kültürel zekâlarının orta düzeyde ( $81,61 \pm 16,49$  -en düşük=22; en yüksek 128-) olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca kültürel zekâ alt boyutlarından olan; bilişsel zekâ ile olumsuz otomatik düşünceler arasında ters yönlü, zayıf ilişki; davranışsal zekâ ile olumsuz otomatik düşünceler arasında aynı yönde, zayıf ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Kement, Çavuşoğlu ve Uslu (2019) çalışmalarında; kişilik özelliklerinin kültürel zekâ düzeyine etkisini incelemişler, turizm eğitimi alan öğrencilerin 396 katılımcıdan verileri toplamışlardır. Araştırmacılar; “turizm öğrencilerinin kişilik özelliklerinin kültürel zekâ düzeylerini olumlu yönde etkilediği, kültürel zekâ alt boyutlarından biliş boyutunun uyumluluk, motivasyon alt boyutunun dışa dönüklük ve davranış alt boyutunun ise öz disiplin ve dışa dönüklüğü olumlu yönde etkilediği sonuçlarına ulaşmışlardır”.

Köksal ve Türker (2019) çalışmalarında; kültürel zekâ düzeyinin mesleğe bakış ve meslekte kalma eğilimi üzerindeki etkisi ile demografik özelliklerin kültürel zekâ düzeylerinde ve meslekte kalma eğilimindeki farklılık durumunu araştırmışlar, 188 profesyonel turist rehberinden verileri toplamışlardır. Araştırmacılar; “turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeylerinin, mesleğe ilişkin bakışları üzerinde pozitif yönlü bir korelasyona sahip ve kültürel zekânın motivasyon ve üst biliş boyutlarının kadın katılımcılarda, erkek katılımcılara göre anlamlı derecede yüksek olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır”.

Mercan (2016) çalışmasında, kültürel zekâ ile kültürlerarası duyarlılık ilişkisini araştırmıştır. Konaklama işletmesi çalışanı 617 katılımcıdan verileri toplamıştır. Araştırmacı; kültürel

zekânın alt boyutları (bilişsel, davranışsal, üst bilişsel, motivasyonel) ile kültürler arası duyarlılık alt boyutları (kültürel iletişimde sorumluluk boyutu, kültürler arası farklılıklara saygı, etkileşimde kendine güvenme) arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca; katılımcıların kültürel zekâlarının kültürlerarası duyarlılıklarını arttırdığı ve kültürel zekâ alt boyutlarından bilişsel ve davranışsal boyutların, yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiğini tespit etmiştir.

Aslan ve Aslan (2015) çalışmalarında; 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarının (n=200) demografik ve kişisel özellikleri ile kültürel zekâ boyutları arasındaki farklılıkları araştırmışlardır. Araştırmacılar; kültürel zekâ boyutlarının cinsiyete göre farklılaşmadığı, bekârların davranışsal zekâ boyutunun daha yüksek, 2 veya daha fazla yabancı dil bilenlerin kültürel zekâ düzeyinin tüm boyutlardaki puanlarının yüksek, yükseköğretim derecesine sahip olanların kültürel zekâ puanlarının yüksek düzeyde olduklarını, kültürel zekâ boyutları arasında pozitif ve yüksek bir ilişki bulunduğu sonuçlarına ulaşmışlardır.

## 2.2. Meslek Uyumu

İnsan davranışı, kalıtım ve çevresel faktörler etkisinde ortaya çıkan basit bir süreç olmanın ötesinde görülmektedir. Bireyin iş yaşamı özelindeki davranışları; çeşitli kişisel özelliklerinin (örneğin, kalıtım ve öğrenilen faktörler) ve bir dizi çevresel ögenin (örneğin, iş görevleri, örgüt kültürü ve iklimi) dinamik bir karışımı olarak görülmektedir (Tepeci, 2011, s.22). Bu bağlamda iş yaşamındaki davranışların birçok farklı faktör gözetilerek açıklanması gerekmektedir

Meslek uyumu kavramını açıklamadan önce meslek ve uyum kavramlarına kısaca değinmek yerinde olacaktır. Meslek isim anlamı olarak; “belli bir eğitim ile kazanılan, sistemli bilgi ve becerilere dayalı, insanlara yararlı mal üretmek, hizmet vermek ve karşılığında para kazanmak için yapılan, kuralları belirlenmiş iştir” (Türk Dil Kurumu, 2020). Meslek aynı zamanda bireyin aldığı eğitim, çalışma süreçleri ile kazanılan bir unvan niteliği taşımaktadır. Bireyin sahip olduğu fiziksel, duygusal, zihinsel özellikleri, zekâsı, iletişim becerileri, istekleri, yaşamış olduğu sosyo-kültürel, fiziki, ekonomik çevrelerin etkileri, akademik başarısı, mesleğe yönelik tutumu, düşünceleri, mesleki olgunluk düzeyi gibi daha sayılabilecek bir çok faktör meslek seçimi, işe alım ve kariyer gelişimi ile mesleki uyumunda etkili olabilecek faktörlerdir (Glosenber vd., 2019, s.93). Birey çalışma yaşamında; bir üretim faktörü olarak emeği ile üretebilen bir varlık pozisyonu kazanmakta, sahip olduğu ve geliştirdiği yönleriyle iş yaşamında verimli ve etkin olabilmekte, burada uyum önemli bir konu olarak dikkat çekmektedir. Uyum isim anlamı olarak, “toplumsal çevreye veya bir duruma uyma, bir

bütünün parçaları arasında bulunan ahenk” olarak açıklanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2020). İnsanlar iş yaşamı içerisinde örgütün en önemli üretim faktörü olarak, bedensel ve/veya zihinsel çalışmaları ile ahenkli bir şekilde örgüt amaçları ve bireysel amaçlarına ulaşmaya çalışmaktadır. Gerek örgütsel gerekse bireysel amaçların gerçekleştirilmesinde, geniş çerçeveden bakıldığında toplumsal kazanımların artırılmasında ise bireyin meslek uyumu/mesleki uyumu belirleyici olmaktadır. Toplumsal bir varlık olarak bireyin mesleği ve mesleğine ilişkin uyumunun, toplumsal açıdan kaynakların en etkili ve verimli biçimde değerlendirilmesinin önünü açması, yaratılan artı değerlerle toplumsal refaha katkı sağlaması muhtemel görülmektedir.

Yönetim literatüründe yaklaşık 150 yılı aşkın süredir birey ve çevre uyumu ile bireyin çevre ile etkileşimi araştırılmaktadır. Kişi-örgüt uyumu (person-organization fit), kişi-iş uyumu (person-job fit), kişi-grup uyumu (person-group fit), kişi-meslek uyumu (person-vocation fit) kavramları ile iş yaşamında uyum konusu birey, grup ve örgüt cephelerinden açıklanmaya, araştırılmaya devam etmektedir. Birey bağlı bulunduğu örgütü, çalışma arkadaşlarını ve yöneticilerini iş yaşamında doğrudan etkilediği için, yapılacak akademik çalışmalarla mesleki uyumun öncülleri (etki eden unsurlar) ve sonuçları (elde edilen kazanım/kayıplar) ile irdelenmesi gerekli bir konudur. İlgili literatürde kişi-meslek uyumu; bireyin özellikleri ve kişiliğinin mesleği ile eşleşmesi olarak açıklanmaktadır. Bireyin ilgi alanları, değerleri, bilgileri, becerileri ve yetenekleriyle uyumlu bir iş yapması, birey-çevre etkileşiminin pozitif yönlü olmasında muhtemel görülmektedir. Bu bağlamda bireyin iş yaşam kalitesinin ve mesleki refahının olumlu etkileşim süreçlerinin bir sonucu olarak, başarılı adaptasyonuna bağlı olduğunu varsaymak mümkündür (Frolenoka ve Dukule, 2017, s.7).

Kişi-meslek uyumu çerçevesinde inceleme konusu yapılan meslek uyumu; birey ve onun kariyer seçimlerinin uyumluluğuna odaklanmaktadır (Koç, Alınçık ve Çetin, 2017, s.1). Meslek uyumu kavramı , “bireyin özellikleri ile mesleki yeterlilik ve yetkinliklerin eşleşmesi sonucunda ortaya çıkan birey ve iş çevresi arasındaki uyum” olarak da tanımlanabilmekte ve bireyin çalışma yaşamında, mesleki psikolojisinin merkezinde yer almaktadır (Toksöz ve Çapar, 2019, s.259; Glosenber vd., 2019, s.92-93). Schultz (1997) meslek uyumunu; “bireyin mesleki bir zorluk ile başa çıkma tepkisi” olarak açıklamakta ve bireyin olağan tepkileri mesleğinde uzmanlaşabilmesi için yetersiz kaldığında gerekli olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca Schultz (2014) bireyin kendisini ve diğerlerini tatmin etmek için yeterli ustalıkta uyum sağlama yeteneğinin doğurduğu sonucun, doğrudan mesleki performans başarısına ulaşmayı sağladığını belirtmektedir (Schultz, 1997; 2014 akt., Johansson vd., 2018, s.422-423). Meslek

uyumu kavramını; bireyin mesleki iyi oluşunu ifade eden, sahip olduğu özellikleri ile iş yaşamındaki güçlüklerin üstesinden gelebilme başarısı olarak tanımlamak mümkündür.

Meslek uyumu araştırmacılar tarafından talep ve arz olmak üzere iki yönlü olarak değerlendirilmektedir. Talep cephesinden, “talep-yetenek uyumu” bakış açısıyla bir çalışanın yetenekleri ile bir işin gereklilikleri arasındaki eşleşme; arz cephesinden “arz-ihhtiyaç uyumu” bakış açısıyla bir çalışanın ihtiyaçları ile bir işin sağladığı kaynaklar arasındaki eşleşme olarak incelenmektedir (Caplan, 1983; Edwards, 1991; DeRue ve Morgeson, 2007 akt. Kim, Schuh ve Cai, 2020, s.288).

Turizm sektörünün kendine has özellikleri, bu alanda çalışan, çalışmayı düşünen ve eğitimini alan, başarılı bir iş yaşamı ve kariyer beklentisi olan bireylerin çok yönlü olmasını, bazı kişisel özelliklerini ve yeteneklerini çok daha etkin kullanmasını beklemektedir. Örneğin turizm sektöründe birçok farklı kültür ile etkileşim içerisine giren turist rehberlerinin üstlendikleri rolleri; yeni kültürel bilgi kazanma becerilerinin, mevcut kültürel bilgilerinin, yeni kültürel ortama uyma bilgi, beceri ve davranışlarının, bir diğer ifadeyle kültürel zekâlarının yüksek düzeyde olmasını gerekli kılmaktadır (Köksal ve Türker, 2019, s.113). Konaklama işletmelerinde hizmetin önemli bir kısmı çalışanlar tarafından sağlanmaktadır. Çalışanların sahip oldukları yeteneklerin bilinmesinin ve yönetilmesinin; işletmeye uyum sağlama, işe bağlılığın artırılması, aktif katılımlarının sağlanarak hizmet kalitesinin artırılmasında ve otel başarısının sürdürülebilir kılınmasında yüksek derecede öneme sahip olduğu bilinmektedir (Akoğlan Kozak ve Özdemir, 2013, s.6; Türk ve Akbaba, 2017, s.455). Konaklama işletmelerinde eğlence departmanında görev alan, animasyon faaliyetlerini planlayan, yöneten veya performans sergileyen çalışanların; kültürel ilişkiler, insan psikoloji, yaratıcılık, çocuk gelişimi, kriz yönetimi, satış ve bilgilendirme (info verme) konularında yetenekli ve entelektüel kişilik yapısına sahip olmaları beklenmektedir (Karaçar ve Sezen Doğancılı, 2018, s.331-332). Yiyecek-içecek işletmelerinde ve otellerin yiyecek-içecek departmanlarında çalışanların; iletişim, insan ilişkileri, birden çok dil bilme, satış-pazarlama gibi birçok yeteneğe sahip olmalarının kariyer gelişimlerini etkilediği belirtilmektedir (Eren, 2019, s.177). Söz konusu bilgiler ekseninde; turizm çalışanlarının icra ettikleri meslekleri ile sahip olduğu özelliklerinin uyumlu olmasının, bireysel ve örgütsel amaçların gerçekleşmesinde, kaynak verimliliği sağlayarak, toplumsal faydalar yaratılmasında önemli bir parametre olduğu düşünülmektedir.

Bireyin meslek uyumu; meslek bilgisi, becerileri, zamanında tepki geliştirme yeteneği, ilgileri, kariyer hedefleri, karakteristik özellikleri ve psikolojisi ile şekillenmektedir



(Frolenoka ve Dukule, 2017, s.11). Özellikle iş yaşamındaki tatminsizliklerin kaynağını tespit edebilmek için sırasıyla; geniş bir perspektif sunan birey-meslek uyumu, daha dar bir çerçeveye sahip olan, bireyin yaptığı belirli bir iş ile ilgili yaptıklarına, görevlere odaklanan birey-iş uyumu ve bireyin örgüt kültürüne, iklimine bir diğer ifadeyle örgütün değer, inanç ve amaçlarına ilişkin eşgüdümünü ifade eden, birey-örgüt uyumunun analiz edilmesi gerekmektedir (Fritzsche & Parrish, 2005, s.196).

Nordin, Saraih ve Ishak (2019) çalışmalarında; kişi-grup ve kişi-meslek uyumu eşliğinde kariyer gelişimini araştırmışlardır. Selangor-Malezya'dan 165 kadın mühendis katılımcıdan verileri toplamışlardır. Elde ettikleri bulgular doğrultusunda; kişi-grup uyumunun genellikle kişi ile kişinin objektif ve subjektif kariyer gelişimi arasındaki ilişkiyi orta düzeyde etkilediği, kişinin mesleki uyum eşliğinde subjektif kariyer gelişimini ise düşük düzeyde etkilediği sonuçlarına ulaşmışlardır.

Toksöz ve Çapar (2019) “*turist rehberi adayların birey-meslek uyumlarının meslek seçimine etkisi*”ni inceledikleri çalışmalarında, bireysel değerlere yönelik uyum ve mesleki ilgiye yönelik uyum boyutlarını ortaya çıkarmışlardır. Mesleki ilgiye yönelik uyum algısının, mesleğe yönelik olumlu görüşleri pozitif yönlü etkilediği sonucuna varmışlardır.

Yılmaz ve Tanrıverdi (2017) çalışmalarında; meslek uyumu ile meslek algısı arasındaki ilişkiyi araştırmışlar, 163 aşçı katılımcıdan verileri toplamışlardır. Elde ettikleri bulgular doğrultusunda; katılımcıların meslek uyum düzeyinin çok yüksek, meslek algısı düzeyinin ise yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca meslek uyumu ile meslek algısı arasında anlamlı, pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Arıkan Saltık, Avcı ve Kaya (2016) çalışmalarında; “birey-meslek uyumu ve mesleğe yönelik sosyal statü algısının mesleki bağlılık ve mesleği bırakma niyeti üzerindeki etkisi”ni araştırdıkları çalışmalarında; birey-meslek uyumu ve mesleğe yönelik sosyal statü algısının mesleki bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Kennedy (2005) hazırladığı doktora tezinde; kişi-meslek uyumu, kişi-organizasyon uyumu ve kişi-iş uyumu algılarını bütüncül bir perspektiften incelemiştir. 340 katılımcıdan elde ettiği veriler doğrultusunda kişi-çevre uyumu çatısı altında çoklu uyum seviyelerine ilişkin 6 faktörlü bir model önermiştir. Araştırmacı; kişi-organizasyon (KO) uyumu algıları (KO-değer uyumu ve KO-ihtiyaçlar-kaynak stoğu uyumu) organizasyonel kimliğin organizasyon odaklı sonucu ile ilgili; mesleki bağlılığın meslek odaklı sonucu yalnızca meslek uyumu (MU)

algıları (MU-talep-yetenek uygunluğu ve MU-ihyaç-kaynak stoğu) ile tahmin edildiği sonuçlarına ulaşmıştır.

Bireyin sahip olduğu çeşitli niteliklerin, örneğin, çalışmanın konusu olan kültürel zekâ düzeyinin turizm mesleğinin gerektirdiği özellikler ile uyum derecesinin, öğrencilerin gelecekteki iş performansları, sundukları hizmetlerin kalitesi ve turistlere yaşatacakları turizm deneyimleri üzerinde etki yaratabilecek potansiyeli barındırdığı düşünülmektedir. Turizm çalışanlarının hizmet üretiminde gerekli bilgiye, tecrübeye, çeşitli becerilere ve kusursuz hizmet üretimi için yeterliliğe sahip olması gerekmektedir. Bir diğer taraftan turizm çalışanlarının bireysel özellikleri, kişilik yapıları, sahip olduğu değerleri ile turizm işletmelerinin örgütsel beklenti ve amaçlarının örtüşmesi eşgüdümlü çalışmanın, birey, grup, örgüt ve çevre uyumunun gerçekleşmesinde bir anahtar olarak rol oynayabileceği öngörülmektedir. Yapılan literatür taraması sonucunda araştırmanın belirlenen hipotezleri aşığıda yer almaktadır:

**H<sub>1</sub>:** *Turizm eğitimi alan öğrencilerin kültürel zekâları ile meslek uyumları arasında istatistiki olarak pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.*

**H<sub>2</sub>:** *Turizm eğitimi alan öğrencilerin kültürel zekâ düzeylerinin meslek uyumları üzerinde istatistiki olarak pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi vardır.*

### **3.Yöntem**

#### **3.1. Araştırmanın Yöntemi**

Araştırma tanımlayıcı ve tarama modelinde tasarlanmıştır. Mevcut durum var olduğu biçimde açıklanmaya ve betimlenmeye çalışılmıştır. Araştırmada yüz yüze iletişim kurularak anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Öğrencilere anketler doldurulmadan önce çalışmanın amacı kısaca açıklanmıştır. Anketleri cevaplandırma süresi yaklaşık yirmi dakika sürmüştür. Araştırmada tanımlanan evrendeki her elemanın eşit ve bağımsız seçilme şansının olduğu basit tesadüfi örneklem türü (Altunışık vd., 2007, s.129) seçilmiştir.

Araştırmada kültürel zekâ ve mesleki uyum arasında bir ilişki olup olmadığı, varsa ilişkinin yönü ile kültürel zekânın mesleki uyum üzerinde bir etkisi olup olmadığı, varsa düzeyini tespit edebilmek için, elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır. Çalışmada Merkezi Limit Teoremi temel alınarak verilerin normal dağılım sergilediği kabul edilmektedir. Merkezi Limit Teoremi'ne göre normal dağılıma sahip olan bir evrenden gelen

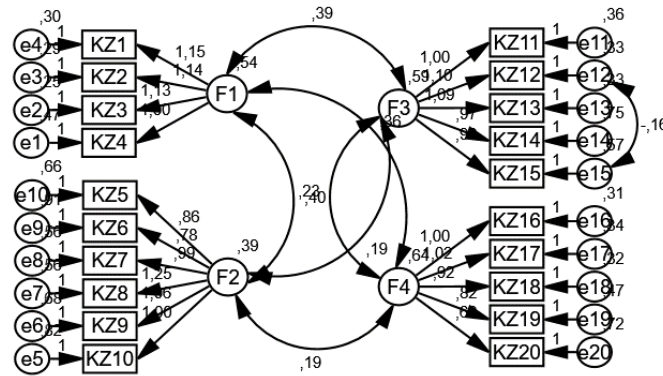
ve bağımsız gözlemlerden oluşan yansız örneklem her biri, örneklem büyüklüğü 30 ve üzerinde olmak koşuluyla normal dağılım göstermektedir (Demir, Saatçioğlu ve İmrol, 2016, s.133). Bu nedenle araştırmanın sürekli değişkenleri arasında pearson korelasyon ve regresyon analizi uygulanmıştır.

### 3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada verileri toplamak amacıyla, “Kişisel Bilgi Formu”, “Kültürel Zekâ Ölçeği” ve “Meslek Uyumu Ölçeği” kullanılmıştır.

“*Kişisel Bilgi Formu*”; cinsiyet, eğitim alınan program, sınıf, yabancı dil seviyesi, konuşulan yabancı diller, eğitim alınan programın gelecekte meslek olarak düşünülmesi, mezun olduğunda turizm sektöründe çalışma düşüncesi ve yurt dışında yaşama düşüncesi değişkenlerini içeren 8 adet sorudan oluşmaktadır.

“*Kültürel Zekâ Ölçeği*”, Ang ve arkadaşları (2007) tarafından geliştirilmiş ve Şahin ve arkadaşları (2013) tarafından Türkçe uyarlama çalışmaları yapılmıştır. Ölçek toplam 20 maddeden ve 4 faktörden (üst bilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal) oluşmaktadır. Ölçeğin uyarlama çalışmalarında elde edilen Cronbach alfa katsayısı, 0.74’dür (Şahin vd., 2013, s.139). Ölçeğin daha önce belirlenen faktör yapısı doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizine ilişkin uyum iyiliği değerleri  $\chi^2/sd=2.117$ ; GFI=0.90; AGFI=0.90; CFI=0.90; RMSEA=0.06; RMR=0.06 olarak bulunmuştur. Bu araştırmada ölçeğin genel güvenilirliği Cronbach’s Alpha = 0.907’dir.



Şekil 1. Kültürel Zekâ Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Diyagram

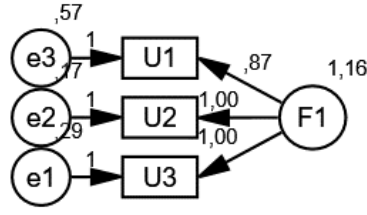
Standardize edilmiş faktör yükleri, t değerleri ve maddelerin oluşturduğu açıklayıcılık (R<sup>2</sup>) değerleri aşağıda verilmektedir.

**Tablo 1.** Kültürel Zekâ Ölçeği Faktör Yükleri

Maddeler		Faktörler	$\beta$	Std. $\beta$	S.Hata	t	p	R <sup>2</sup>
KZ4	<---	F1	1,000	0,732				0,458
KZ3	<---	F1	1,134	0,860	0,078	14,579	p<0,001	0,482
KZ2	<---	F1	1,142	0,844	0,080	14,316	p<0,001	0,626
KZ1	<---	F1	1,153	0,843	0,081	14,299	p<0,001	0,661
KZ10	<---	F2	1,000	0,567				0,675
KZ9	<---	F2	1,064	0,628	0,137	7,784	p<0,001	0,467
KZ8	<---	F2	1,246	0,721	0,149	8,390	p<0,001	0,423
KZ7	<---	F2	0,994	0,640	0,126	7,867	p<0,001	0,678
KZ6	<---	F2	0,781	0,455	0,126	6,198	p<0,001	0,684
KZ5	<---	F2	0,855	0,549	0,120	7,124	p<0,001	0,621
KZ11	<---	F3	1,000	0,788				0,498
KZ12	<---	F3	1,103	0,827	0,073	15,117	p<0,001	0,541
KZ13	<---	F3	1,086	0,823	0,070	15,457	p<0,001	0,409
KZ14	<---	F3	0,968	0,651	0,083	11,623	p<0,001	0,520
KZ15	<---	F3	0,922	0,683	0,077	11,904	p<0,001	0,569
KZ16	<---	F4	1,000	0,822				0,423
KZ17	<---	F4	1,019	0,813	0,066	15,427	p<0,001	0,710
KZ18	<---	F4	0,917	0,791	0,061	14,915	p<0,001	0,712
KZ19	<---	F4	0,820	0,694	0,065	12,667	p<0,001	0,739
KZ20	<---	F4	0,620	0,506	0,071	8,738	p<0,001	0,536

Standardize edilmiş katsayılar incelendiğinde faktör yüklerinin yüksek, standart hata değerlerinin düşük, t değerlerinin anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar önceden belirlenen faktör yapısına ilişkin yapı geçerliliğini doğrulamaktadır.

“Meslek Uyumu Ölçeği”, Yılmaz ve Tanrıverdi (2017) tarafından Karaman’ın (2008) çalışmasında kullandığı ölçeğin 1. 2. ve 6. maddelerini kullanarak oluşturdukları ölçek kullanılmıştır. Ölçekten elde edilen Cronbach alfa katsayısı ölçek maddelerinin Cronbach alfa katsayısı sırası ile 0.823, 0.813 ve 0.767 olarak belirtilmiştir. Ölçeğin daha önce belirlenen faktör yapısı doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizine ilişkin uyum iyiliği değerleri  $\chi^2/sd=3.432$ ; GFI=0.90; AGFI=0.90; CFI=0.91; RMSEA=0.07; RMR=0.05 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada ölçeğin genel güvenilirliği Cronbach’s Alpha =0,902’dir.



**Şekil 2.** Meslek Uyumu Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Diyagram

Standardize edilmiş faktör yükleri, t değerleri ve maddelerin oluşturduğu açıklayıcılık ( $R^2$ ) değerleri aşağıda verilmektedir.

**Tablo 1.** Meslek Uyumu Ölçeği Faktör Yükleri

Maddeler		Faktörler	$\beta$	Std. $\beta$	S.Hata	t	p	$R^2$
U3	<---	F1	1	0,896				0,610
U2	<---	F1	1,003	0,933	0,047	21,467	p<0,001	0,870
U1	<---	F1	0,873	0,781	0,051	17,129	p<0,001	0,802

Standardize edilmiş katsayılar incelendiğinde faktör yüklerinin yüksek, standart hata değerlerinin düşük, t değerlerinin anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar önceden belirlenen faktör yapısına ilişkin yapı geçerliliğini doğrulamaktadır.

### 3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini; Muğla ili Marmaris ilçesinde bulunan Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Marmaris Turizm Meslek Yüksekokulu'nda 2019-2020 Bahar Dönemi'nde ders kaydı yapmış, programlarda [“İkram Hizmetleri (56 kişi)”, “Aşçılık (198 kişi)”, “Turizm ve Otel İşletmeciliği (160 kişi)”, “Turist Rehberliği (192 kişi)” ve “Turizm Animasyonu (67 kişi)"] öğrenim gören toplam 673 öğrenci oluşturmaktadır. Anket çalışmasının uygulandığı zaman aralığında okulda bulunmayan öğrenciler olması ve eksik ya da hatalı doldurma neticesinde analize dâhil edilmeyen anketler çıkarıldığında toplam 300 katılımcıya ait anket formundan elde edilen veriler analize dâhil edilmiştir.

## 4. Bulgular

### 4.1. Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmanın örneklem özelliklerine ilişkin yapılan sıklık analizi sonuçlarına göre; öğrencilerin çoğunluğunun erkeklerden (%53,3) olduğu ve birinci sınıf öğrencisi (%52,3) oldukları belirlenmiştir. Öğrencilerin bölümlere göre dağılımı incelendiğinde; %37,3'ü

“Aşçılık (n=112); %22,7’si “Turist Rehberliği” (n=68); %18,3’ü “Turizm ve Otel İşletmeciliği” (n= 55), %15,3’ü “Turizm Animasyonu” (n=46) ve %6,3’ü “İkram Hizmetleri” (n=19) olarak dağılmaktadır. Öğrencilerin yabancı dil seviyesi değişkenine göre dağılımları incelendiğinde; %36,7’sinin “düşük” (n=110), %45’inin “orta” (n=135) ve %18,3’ünün (n=55) “iyi” seviyede yabancı dil seviyesine sahip oldukları belirlenmiştir. Ayrıca öğrencilerin çoğunluğunun “İngilizce bildikleri” (%76; n=228); “okudukları programı meslek olarak gördükleri” (%80,3; n=241); “mezun olunca sektörde çalışmayı istedikleri” (%84; n=250) ve “yurtdışında çalışmayı istedikleri” (%83,3; n=250) tespit edilmiştir.

**Tablo 3.** Öğrencilerin Tanımlayıcı Özelliklere Göre Dağılımı (n= 300)

Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	140	46,7
Erkek	160	53,3
<b>Bölüm</b>		
Turizm ve Otel İşletmeciliği	55	18,3
İkram Hizmetleri	19	6,3
Aşçılık	112	37,3
Turizm Animasyonu	46	15,3
Turist Rehberliği	68	22,7
<b>Sınıf</b>		
1	157	52,3
2	143	47,7
<b>Yabancı Dil Seviyesi</b>		
Düşük	110	36,7
Orta	135	45,0
İyi	55	18,3
<b>Bilinen Diller</b>		
İngilizce	228	76,0
Arapça	21	7,0
Rusça	26	8,7
Diğer	30	10,0

<b>Okunan Programı Meslek Olarak Görme</b>		
Evet	241	80,3
Hayır	59	19,7
<b>Mezun Olunca Sektörde Çalışma İsteği</b>		
Evet	252	84,0
Hayır	48	16,0
<b>Yurtdışında Çalışma İsteği</b>		
Evet	250	83,3
Hayır	50	16,7

Kültürel zekâ ölçeğini oluşturan; üst bilişsel kültürel zekâ, bilişsel kültürel zekâ, motivasyonel kültürel zekâ ve davranışsal kültürel zekâ alt boyutları ile kültürel zekâ ve meslek uyumuna ilişkin puan ortalamaları aşağıda Tablo 4’te yer almaktadır.

**Tablo 4.** Ölçek Puan Ortalamaları

	<b>n</b>	<b>Ort</b>	<b>Ss</b>	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>
<b>Kültürel Zekâ</b>	300	3,708	0,610	1,000	5,000
Üst Bilişsel Kültürel Zekâ	300	3,802	0,768	1,000	5,000
Bilişsel Kültürel Zekâ	300	3,158	0,707	1,000	5,000
Motivasyonel Kültürel Zekâ	300	4,034	0,830	1,000	5,000
Davranışsal Kültürel Zekâ	300	3,835	0,762	1,000	5,000
<b>Meslek Uyumu</b>	300	4,034	1,087	1,000	5,000

Öğrencilerin “üst bilişsel kültürel zekâ” ortalaması yüksek ( $3,802\pm 0,768$ ), “bilişsel kültürel zekâ” ortalaması orta ( $3,158\pm 0,706$ ), “motivasyonel kültürel zekâ” ortalaması yüksek ( $4,034\pm 0,830$ ) ve “davranışsal kültürel zekâ” ortalaması yüksek ( $3,835\pm 0,761$ ) bulunmuştur. Öğrencilerin hem “kültürel zekâ” puan ortalamasının ( $3,708\pm 0,610$ ) hem de “meslek uyumu” puan ortalamasının ( $4,034\pm 1,087$ ) yüksek olduğu tespit edilmiştir.

#### 4.2. Tanımlayıcı Özelliklere İlişkin Farklılaşma Bulguları

Katılımcıların tanımlayıcı özelliklerine (cinsiyet, sınıf, yabancı dil seviyesi, mezun olunca sektörde çalışma isteği) ilişkin kültürel zekâ alt boyutları ve meslek uyumu farklılık durumları aşağıda Tablo 5’te verilmiştir.

**Tablo 5.** Ölçek Puanlarının Tanımlayıcı Özelliklere Göre Farklılaşma Durumu

Demografik Özellikler	n	Üst Biliş	Biliş	Motivasyon	Davranış	Meslek Uyumu
<b>Cinsiyet</b>		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Kadın	140	4,043±0,727	3,107±0,669	4,053±0,789	3,931±0,710	4,100±1,017
Erkek	160	3,903±0,968	3,203±0,738	4,019±0,867	3,750±0,797	3,977±1,145
t=		1,397	-1,174	0,355	2,069	0,977
p=		0,156	0,241	0,723	0,039	0,329
<b>Sınıf</b>		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
1	157	3,874±0,889	3,070±0,706	3,952±0,849	3,792±0,810	4,070±1,025
2	143	4,072±0,829	3,255±0,698	4,126±0,802	3,881±0,706	3,995±1,153
t=		-1,984	-2,282	-1,823	-1,008	0,594
p=		0,048	0,023	0,069	0,314	0,553
<b>Yabancı Dil Seviyesi</b>		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Düşük	110	3,711±0,994	2,883±0,762	3,811±0,958	3,613±0,814	3,885±1,133
Orta	135	4,087±0,770	3,209±0,600	4,119±0,698	3,923±0,692	4,136±1,010
İyi	55	4,191±0,680	3,585±0,596	4,276±0,758	4,062±0,719	4,085±1,160
F=		8,327	21,194	7,312	8,416	1,695
p=		0,000	0,000	0,001	0,000	0,185
PostHoc=		2 > 1, 3 > 1 (p<0.05)	2 > 1, 3 > 1 (p<0.05)	2 > 1, 3 > 1 (p<0.05)	2 > 1, 3 > 1 (p<0.05)	
<b>Mezun Olunca Sektörde Çalışma İsteği</b>		Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS
Evet	252	3,962±0,872	3,157±0,705	4,071±0,830	3,850±0,765	4,171±1,031
Hayır	48	4,000±0,840	3,167±0,727	3,846±0,815	3,754±0,749	3,319±1,104
t=		-0,276	-0,089	1,725	0,798	5,183
p=		0,783	0,929	0,086	0,425	0,000

#### 4.3. Hipotezlerin Sınanması

Araştırma hipotezini sınamak için yapılan korelasyon analizi sonuçları Tablo 6’da sunulmaktadır. Tabloya göre;

Turizm eğitimi alan öğrencilerin kültürel zekâları ile meslek uyumları arasında istatistiki olarak pozitif yönlü, orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ( $p<0.05$ ,  $r=0,502$ ,  $n=300$ ). Dolayısı ile “*Turizm eğitimi alan öğrencilerin kültürel zekâları ile meslek uyumları arasında istatistiki olarak pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.*” hipotezi diğer bir ifade ile  $H_1$  kabul edilmiştir.



Ayrıca Tablo 6’da kültürel zekânın alt boyutları ile meslek uyumu arasındaki korelasyon sonuçları da incelenmiş olup, aşağıdaki bulgulara erişilmiştir;

- Üst bilişsel kültürel zekâ boyutu ile meslek uyumu boyutu arasında  $r=0.443$  pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır ( $p<0.05$ ),
- Bilişsel kültürel zekâ boyutu ile meslek uyumu boyutu arasında  $r=0.298$  pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır ( $p<0.05$ ),
- Motivasyonel kültürel zekâ boyutu ile meslek uyumu boyutu arasında  $r=0.447$  pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır ( $p<0.05$ ),
- Davranışsal kültürel zekâ boyutu ile meslek uyumu boyutu arasında  $r=0.389$  pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır ( $p<0.05$ ).

**Tablo 6.** Kültürel Zekâ ve Kültürel Zekânın Alt Boyutları ile Mesleki Uyum Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler		Üst Bilişsel Kültürel Zekâ	Bilişsel Kültürel Zekâ	Motivasyonel Kültürel Zekâ	Davranışsal Kültürel Zekâ	Kültürel Zekâ	Meslek Uyumu
Üst Bilişsel Kültürel Zekâ	r	1,000					
Bilişsel Kültürel Zekâ	r	0,424**	1,000				
Motivasyonel Kültürel Zekâ	r	0,627**	0,334**	1,000			
Davranışsal Kültürel Zekâ	r	0,561**	0,343**	0,605**	1,000		
Kültürel Zekâ	r	0,819**	0,689**	0,823**	0,796**	1,000	0,502**
Meslek Uyumu	r	0,443**	0,298**	0,447**	0,389**	0,502**	1,000

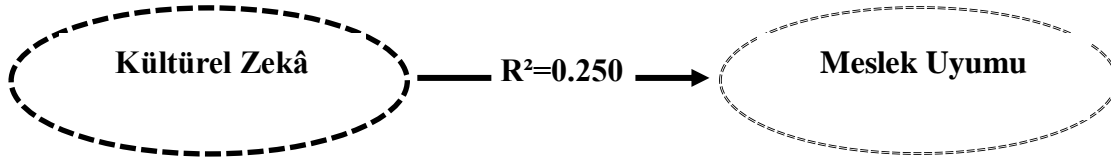
\*\* Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır.  $P=0,000$ .

Kültürel zekânın meslek uyumu üzerindeki etkisi ile ilgili regresyon analizi bulguları Tablo 7’de sunulmuştur.

**Tablo 7.** Kültürel Zekânın Meslek Uyumu Üzerindeki Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	$\beta$	t	p	F	Model (p)	$R^2$
Meslek Uyumu	Sabit	0,716	2,135	0,034	100,601	0,000	0,250
	Kültürel Zekâ	0,895	10,030	0,000			
Meslek Uyumu	Sabit	0,781	2,311	0,022	25,906	0,000	0,250
	Üst biliş	0,251	2,871	0,004			
	Biliş	0,156	1,820	0,070			
	Motivasyon	0,292	3,190	0,002			
	Davranış	0,153	1,619	0,107			

Kültürel zekâ ile meslek uyumu arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ( $F=100,601$ ;  $p<0.05$ ). Meslek uyumu düzeyindeki toplam değişim %25 oranında kültürel zekâ tarafından açıklanmaktadır ( $R^2=0,250$ ). Kültürel zekâ, meslek uyumu düzeyini arttırmaktadır ( $\beta=0,895$ ). Elde edilen bulgulara göre  $H_2$  kabul edilmiştir.



Kültürel zekânın alt boyutlarını oluşturan; üst bilişsel kültürel zekâ, bilişsel kültürel zekâ, motivasyonel kültürel zekâ, davranışsal kültürel zekâ ile meslek uyumu arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ( $F=25,906$ ;  $p<0.05$ ). Meslek uyumu düzeyindeki toplam değişim %25 oranında üst bilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal kültürel zekâ tarafından açıklanmaktadır ( $R^2=0,250$ ). Üst bilişsel kültürel zekâ, meslek uyumu düzeyini arttırmaktadır ( $\beta=0,251$ ). Bilişsel kültürel zekâ, meslek uyumu düzeyini etkilememektedir ( $p=0.070>0.05$ ). Motivasyonel kültürel zekâ, meslek uyumu düzeyini arttırmaktadır ( $\beta=0,292$ ). Davranışsal kültürel zekâ, meslek uyumu düzeyini etkilememektedir ( $p=0.107>0.05$ ).

## 5. SONUÇ ve TARTIŞMA

Turizm eğitimi alan öğrencilerinin, mesleki stajları ve akabinde mezuniyetleri ile sektörün gereksinim duyduğu nitelikli iş gücü açığına, sahip oldukları donanımları ile cevap vermeleri beklenmektedir. Aşağıda çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda ulaşılan sonuçlar,

literatürde yerini almış, farklı çalışmaların bulguları ile değerlendirilerek açıklanmaya çalışılmıştır:

Katılımcı öğrencilerin demografik özelliklerinin, kültürel zekâ alt boyutlarına ve meslek uyumuna ilişkin farklılaşma durumları ile ilgili ulaşılan sonuçlar şu şekildedir: “Cinsiyet” değişkenine göre; “davranışsal kültürel zekâ boyutu”nda “kadınların davranışsal kültürel zekâ puanları” ( $x=3,931$ ), “erkeklerin davranışsal kültürel zekâ puanları”ndan ( $x=3,750$ ) yüksek bulunmuştur ( $t=2,069$ ;  $p=0.039<0.05$ ). Elde edilen bulgu; yüksek davranışsal kültürel zekâyâ sahip kadın katılımcıların; sosyal, kültürel ilişki ve iletişimlerinde, odaklanmış-yüz yüze ve odaklanmamış-vücut duruşları, jest ve mimikleriyle gerçekleştirdikleri etkileşim için oldukça geniş, esnek davranış birikimine sahip oldukları söylenebilir. Bir diğer taraftan davranışsal kültürel zekâsı yüksek kadınların, gelecekte kendilerinden beklenen uygun davranışları sergileyeceklerinin belirtisi olarak da kabul edilebilir. Çalışmadan elde edilen bulgu, Aslan ve Aslan’ın (2015, s.47) çalışmalarında cinsiyet ile kültürel zekâ boyutları arasında farklılık olmadığı bulgusu ile örtüşmemektedir. Ayrıca Köksal ve Türker (2019, s.124) çalışmalarında, kültürel zekâ alt boyutlarından olan üst biliş ve motivasyon boyutlarında; kadınların erkeklerden daha yüksek ortalamaya sahip oldukları sonuçlarına ulaşmışlardır.

Katılımcıların “öğrenim gördükleri sınıf” değişkenine göre; “1. sınıf”ların üst bilişsel kültürel zekâ puanları” ( $x=3,874$ ), “2. sınıfların üst bilişsel kültürel zekâ” puanlarından ( $x=4,072$ ) düşük bulunmuştur ( $t=-1,984$ ;  $p=0.048<0.05$ ). Bilgiyi edinme ve anlamlandırma kapasitesini ifade eden üst bilişsel kültürel zekâ (Şahin, 2011, s.83) kompleks bir yapıdadır ve akıl-mantık yoluyla geliştirildiği için zamana yayılı bir gelişim durumu söz konusudur (İşleyen, 2019, s. 36). Turizm eğitimi alan 2. sınıf öğrencilerinden oluşan katılımcıların %47,66’sı ( $n=143$ ) müfredatta yer alan zorunlu staj nedeniyle, genellikle 1. sınıfın sonunda staj yapmaktadırlar. Stajı bir sonraki yıla bırakan öğrencilerin ise genellikle sezonda çalışmayı, hatta bir kısmı tam ya da yarı zamanlı hem okuyup hem de çalışmayı Marmaris’teki iş fırsatları nedeniyle tercih edebilmektedir. Bir diğer taraftan 2. sınıfta bulunan öğrencilerin eğitim ve alınan dersler ile kapasitelerinin artırmalarının bir sonucu olarak, 1. sınıflardan daha yüksek üst bilişsel kültürel zekâ puanına sahip oldukları söylenebilir.

Katılımcıların öğrenim gördükleri “sınıf” değişkenine göre “bilişsel kültürel zekâ boyutu”nda; “1.sınıf”ların bilişsel kültürel zekâ puanları” ( $x=3,070$ ), “2.sınıfların bilişsel kültürel zekâ puanlarından” ( $x=3,255$ ) düşük bulunmuştur ( $t=-2,282$ ;  $p=0.023<0.05$ ). Katılımcıların eğitim yoluyla ya da deneyimleyerek elde ettiği puanların 2. sınıflarda daha yüksek olması beklenebilecek bir durumdur. Turizm Meslek Yüksekokulu’nda ikram

hizmetleri, turist rehberliği, aşçılık, turizm ve otel işletmeciliği ile turizm animasyonu programlarında öğrenim gören 2. sınıf öğrencilerinden oluşan katılımcıların; turizm-kültür içerikli aldıkları çok sayıda dersin, kültürel benzerlik ve farklılıklar ilgili bilgi birikimlerine katkı sağladığı, staj ya da sektörde çalışma ile elde ettikleri deneyimlerinin de benzer biçimde biliş puanlarının daha yüksek çıkmasında etkili olduğu söylenebilir.

“Yabancı dil seviyesi” değişkenine göre; “dil seviyesi orta ve iyi” olanların, “düşük” olanlara göre “kültürel zekâ” puanlarının daha düşük olduğu saptanmıştır. Elde edilen bulgu doğrultusunda dil seviyesinin kültürel zekâ üzerinde doğrudan bir etki yaratmadığı söylenebilir. Çalışmada elde edilen ilginç bir sonuçtur. Ancak Aksoy (2014: 219 akt., Demir, 2015, s. 58) yabancı dil seviyesinin üst bilişsel ve bilişsel kültürel zekâ üzerinde etkisi olduğunu; Karataş Çetin (2014, s.148) ise kültürel zekâ düzeyinin, yabancı dil bilenlerde daha yüksek olduğunu tespit etmiş fakat araştırmacı dil seviyesi ile ilgili değişkeni çalışmasında irdelememiştir.

Katılımcılardan “mezun olunca sektörde çalışmak isteyenlerin meslek uyumu puanları” ( $x=4,171$ ), “mezun olunca sektörde çalışmak istemeyenlerin meslek uyumu puanlarından” ( $x=3,319$ ) yüksek bulunmuştur ( $t=5,183$ ;  $p<0.05$ ). Turizm öğrencilerinin %84’ünün ( $n=252$ ) mezun olunca sektörde çalışma isteklerinin bulunması beklenen ve istenen durumdur. Ancak %16’lık ( $n=48$ ) kısmın turizm eğitimi almalarına karşın sektörde çalışma isteklerinin olmaması, nedenleri ve yaratacağı sonuçlar ile tartışılmaya muhtaçtır. Bölüm seçimi yapmadan önce mesleki şartlar, kariyer fırsatları ve karşılaşılabilecekleri güçlükler ile ilgili aday öğrencilerin bilinçlendirilmeleri ve mesleki eğitim sürecinde rehberlik edilerek, uyum göstereceği, severek ve isteyerek yapacağı mesleklere yönlendirilmesi gerekmektedir.

Öğrencilerin motivasyonel kültürel zekâ, davranışsal kültürel zekâ, meslek uyumu puanları “sınıf” değişkenine göre; meslek uyumu puanları “yabancı dil seviyesi” değişkenine göre; üst bilişsel kültürel zekâ, bilişsel kültürel zekâ, motivasyonel kültürel zekâ, davranışsal kültürel zekâ puanları ise “mezun olunca sektörde çalışma isteği” değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p>0.05$ ).

Çalışmada Marmaris Turizm MYO’da öğrenim gören, saha araştırmasına katılan öğrencilerin kültürel zekâ düzeyleri yüksek bulunmuştur. Elde edilen bulgu Özdemir Yılmaz ve Demir Kaya (2015)’nin çalışmalarını desteklemekte ancak Ergün ve Güzel (2017)’in kız üniversite öğrencilerinin kültürel zekâ düzeylerine yönelik gerçekleştirdikleri araştırma bulguları ile örtüşmemektedir. Literatürde; üniversite öğrencileri arasındaki kültürel zekâ farklılıkları; cinsiyet ve uzmanlık odaklı yapılan araştırmalarda kesin sonuçlara ulaşılamamıştır. Mazzurco, Jesiek ve Ramane (2012) mühendislik öğrencileri lehine önemli farklılıklar gösterdiğini ve

cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermediğini; Baez (2014) ise kız öğrenciler lehine anlamlı farklılıklar bulunduğunu tespit etmiştir. Özdemir Yılmaz ve Demir Kaya (2015) konaklama sektöründe çalışanların kültürel zekâ düzeylerinin yüksek olduğu, kültürel zekâ düzeyi ile demografik faktörler arasında istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı sonuçlarına ulaşmışlardır. Tu, Zhang ve Chiu (2020) ise çalışmalarında cinsiyet ve yaş değişkenin; üst bilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal kültürel zekâ üzerinde önemli bir etkiye sahip olmadığını tespit etmişlerdir. Ergün ve Güzel (2017) çalışmalarında; kız üniversite öğrencilerinin kültürel zekâ düzeylerinin ortalama düzeyde olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Katılımcı kız öğrencilerin çoğunluğunun Eğitim, İİBF ve Fen-Edebiyat Fakültesi vb. bölümlerin öğrencilerinden oluştuğunu, %14,7'si MYO ve diğer olarak gruplandırıldığını, ayrıca katılımcılar arasında turizm öğrencilerinin bulunduğu dair bir bilgiye ulaşamadığını belirtmek gerekmektedir.

Kültürel zekâsı yüksek çalışanlar, turizm işletmelerine rekabet avantajı sağlayacak önemli birer değer olarak görülmelidir. Farklı milliyetlerden turistlerin turizm işletmelerinden aldıkları hizmetlerden memnun olmaları, turistik deneyimlerinden tatmin sağlamaları kültürel zekâ düzeyi yüksek turizm çalışanlarının performans ve verimliliklerine bağlıdır. Turizm işletmeleri pazarlama faaliyetlerinde, yeni turistik ürünler yaratma süreçlerinde kültürel zekâ düzeyi yüksek çalışanlarla uygun ürünleri pazara sunma fırsatı yakalayacaklardır. Turizm gibi dış çevresel faktörlerin yoğun baskısı altında bulunan bir sektörün; savaş, salgın hastalık, terör, ekonomik bunalım gibi kriz dönemlerinde yetenekli, kültürel zekâ düzeyi yüksek turizm çalışanları ile kriz yönetiminde başarıya ulaşması beklenebilecek bir durumdur.

Katılımcıların sahip oldukları kültürel zekâ düzeyleri ve mesleki uyumlarının incelendiği çalışmanın bulgularına göre; kültürel zekâ ile meslek uyumu arasında olumlu bir ilişki olduğu, meslek uyumu düzeyindeki toplam değişimin %25 oranında kültürel zekâ ile açıklanabildiği, kültürel zekânın meslek uyumu düzeyini artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Kültürel zekâsı yüksek öğrencilerin turizm sektörünün gereksinimlerine cevap verebilecek nitelikli ve uyumlu işgören adayları olarak, mesleğe çok daha uyumlu oldukları söylenebilir. Ayrıca aktif çalışma yaşamı içerisinde bulunan turizm çalışanlarının iş tatminsizliğinde meslek uyumunun; birey-çevre, birey-iş, birey-örgüt uyumundan önce insan kaynakları departmanlarınca gözden kaçırılmaması, problemin kaynağı olarak görülmesi gerektiği düşünülmektedir.

Yapılan analizler sonucunda, öğrencilerin kültürel zekâ puanlarının ve meslek uyumu puanlarının ortalamanın üzerinde olduğu görülmüştür. Katılımcıların staj ya da sezonluk/devamlı çalışma durumları göz önüne alındığında, kültürel farkındalıklarının artmış

olmasının, kültürlerarası karşılaşmalar sonucunda farklı kültürlere uyum sağlama çabalarının ve kültürel etkileşimlerinin yarattığı düşünsel süreçlerin, özellikle üst bilişsel kültürel zekâ puanlarının yüksek olmasında katkı sağladığı düşünülmektedir. Bununla birlikte, araştırmaya katılan Marmaris Turizm Meslek Yüksekokulu Programlarına kayıtlı öğrencilerin, kendilerini bu mesleğe oldukça yakın gördükleri söylenebilir. Hem ölçeği oluşturan yargılar bazında hem de genel puan düzeyinde öğrencilerin meslek uyumu ortalamaları oldukça yüksektir.

Turizm çalışanlarının veya turizmi meslek edinmek için eğitimini alan bireylerin meslek uyumları konusu; işlerinde nelerden etkilendikleri/etkilenecekleri veya işe bağlanma/işten ayrılma gerekçelerinin açıklanması noktasında meslekleri ile eşleşip eşleşmediklerini/eşleşmeyeceklerini göstermektedir (Solnet vd., 2014, s.34). Bireylerin meslek uyum/uyumsuzluklarının kariyer seçimlerine yönelik hedefleri etkilediği (Song ve Chon, 2012, s.798) ve birey-meslek uyumsuzluklarının işten ayrılma niyetini artırdığı (Babakus, Yavas ve Ashill, 2011, s.17) bilinmektedir. Personel devir hızının oldukça yüksek olduğu turizm sektöründe birey ve işletmeler açısından ortaya çıkan maliyetlerde mesleki uyum durumunun etkili olması muhtemel görülmektedir.

Turizm işletmelerinin, sürdürülebilir kârlılığı ve büyümeyi sağlayabilmek için rakiplerinden farklılaşmaları, müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmaları temel amaçları arasında yer almaktadır. Turizm sektörü çalışanları da işletme amaçlarının gerçekleşmesine katkıda bulunabilmek, turistlerin memnuniyetlerini sağlayabilmek için etkileşimleri sırasında kültürel farklılıklara ve beklentilere uygun hareket etmek durumundadırlar. Bu durum turizm çalışanlarında kültürel zekânın bir artı değer olarak işe girişlerde aranmasını, iş süreçlerinde geliştirilmesini ve işletmenin insan kaynağının nitelikli işgücü olarak fark yaratmasında önemini ortaya koymaktadır.

Uluslararası ve çok kültürlü bir sektör olan turizm sektöründe öğrencileri sektöre hazırlamaya çalışan kurumlar olarak, kültürlerarası ilişkilerin önemi, kültürlerarası temas ve etkileşimlerin yaratacağı katkıların derslerde işlenmesi, öğrencilerin teşvik edilmesi, kültürlerarası yeterliliklerinin artırılması gerekmektedir. Turizm eğitimi alan öğrencilerin empati yapabilme ve kültürel farklılıklara yönelik anlayışlarının geliştirilmesi, kültürel ilişki ve etkileşim süreçlerini sağlıklı yürütebilmelerini sağlayacaktır.

Meslek uyumu bireyin mesleği ile kendisi arasındaki uyumu ifade ettiği için, iş yaşamında olumlu ve istenen bir durumdur. Meslek uyumu bireyin performansını olumlu etkileyerek, turizm işletmelerinin işe alım hatalarından kaynaklanan maliyetlerini ortadan kaldırmalarında, işgören devir hızlarını düşürmelerinde, hizmet kusurlarından kaynaklanan ciro kayıpları

yaşamamalarında ve en önemlisi de yetenekleri işletmelerine çekmelerinde hassasiyetle üzerinde durmaları gereken bir husustur. Turizm işletmelerinin gerek kültürel zekâ gerekse mesleki ve örgütsel uyum konularında çalışanlarını sürekli geliştirebilecekleri dinamik bir süreç ile karşı karşıya bulduklarını göz ardı etmemeleri gerekmektedir. Ng ve Earley (2006, s.6), günümüzün küreselleşen dünyasında çalışanların farklı kültürel geçmişten gelen insanlarla etkileşime girmesini gerektiren etkileri nedeniyle kültürel zekânın doğasını ve etkisini anlamının önemine vurgu yapmaktadır. Turizm sektöründe istihdam edilecek işgücünün kültürel zekâ düzeyinin yükselmesinde, meslek uyumunun gerçekleşmesinde; eğitim kurumları başta olmak üzere, turizm meslek kuruluşları ve turizm işletmelerine önemli görevler düştüğünü belirtmek gerekmektedir. Bu bağlamda devam eden kısımda paydaşlara yönelik öneriler sunulmuştur.

### **Öneriler**

Turizm eğitimi liseden başlayarak, lisansüstü eğitim programlarına kadar kademeli olarak sürdürülmekte ve sektörün nitelikli işgücü gereksinimine cevap verilmeye çalışılmaktadır. Başta turizm eğitimi veren kurumlar olmak üzere, lise ve üniversitelerde kültürel zekâ ve meslek uyumuna yönelik seçmeli ya da zorunlu derslerin teorik ve uygulamalı çalışmaları kapsayacak biçimde müfredatlara alınmasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Kültürel zekâ, öğrencilerin kariyerlerinde rekabet avantajı yaratarak katkıda bulunduğundan, belirli eğitim programlarının yürütülmesi ve geliştirilmesi, öğrencilerin kariyer tasarımlarında uzmanlarca destek verilmesi gerekmektedir.

Sektördeki meslek kuruluşlarının; üyeleri için düzenledikleri eğitim programları aracılığıyla ve danışmanlık hizmetleriyle bilgi verme, yönlendirme ve değişen çevresel şartlara uyum noktasında katkılar sunması gerekmektedir.

Turizm sektöründe turizm işletmelerinin en üst kademedan en alt kademeye tüm yönetim kademelerinde; muhasebe, insan kaynakları, halkla ilişkiler vb. departmanları başta olmak üzere hemen hemen tüm departmanlarında farklı uzmanlıklara ve eğitim düzeylerine sahip turizm çalışanları görev yapmaktadır. İşletmelerin kültürel zekâ ve meslek uyumuna yönelik turizm çalışanlarına verecekleri eğitimler, kişisel gelişim programları ile sağlayacakları destekler hem çalışanlar, hem işletme hem de konukları için artı değerler yaratacaktır.

Son söz olarak bu konuda yapılacak çalışmaların ortaöğretim, ön lisans, lisans ve lisansüstü düzeydeki öğrencilerde mevcut durumun nasıl olduğunun araştırılması ya da üniversiteler

arası kıyaslamalar yapılması ile farklı, katkı sağlayacak, çarpıcı sonuçlar elde edilebileceği düşünülmektedir.

### **Kaynakça**

- Akoğlan Kozak, M., & Özdemir, C. (2013). Yetenek Kavramının Otel İşletmelerinde Operasyonel Personel Bağlamında Değerlendirilmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10 (1), 6-19.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. 5. Baskı. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Ang, S., & Dyne, L. V. (2008). Conceptualization of Cultural Intelligence: Definition, Distinctiveness, and Nomological Network, içinde: *Handbook of Cultural Intelligence: Theory, Measurement, and Applications*, Routledge Publication, s.3-15.
- Ang, S., Dyne, L. V., Koh, C.K.S., Ng, K.Y., Templer, K.J., Tay, C., & Chandrasekar, N.A. (2007). "Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance", *Management and Organization Review*. 3 (3), 335-371.
- Arıkan Saltık, I., Avcı, U., & Kaya, U. (2016). Mesleki Bağlılık ve Mesleği Bırakma Niyeti Üzerinde Etken Faktörler Olarak Birey-Meslek Uyumu ve Mesleğin Sosyal Statüsü: Turizm Sektöründe Görgül Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 8 (3), 42-63.
- Aslan, S., & Aslan, Ö. (2015). İstanbul'daki 5 Yıldızlı Otellerde Kültürel Zeka Ölçeğine İlişkin Bir Uygulama. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*. 23, 34-61.
- Azevedo, A., & Shane, M. J. (2019). A New Training Program in Developing Cultural Intelligence can also Improve Innovative Work Behavior and Resilience: A Longitudinal Pilot Study of Graduate Students and Professional Employees. *The International Journal of Management Education*. 17 (3). doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijme.2019.05.004>.
- Babakus, E., Yavas, U., & Ashill, N.J. (2011). Service Worker Burnout and Turnover Intentions: Roles of Person-Job Fit, Servant Leadership and Customer Orientation. *Services Marketing Quarterly*. 32, 17-31.



- Baez, D. (2014). Cultural Intelligence in Foreign Language Classes. Unpublished PhD. Thesis, Indiana State University, Terre Haute, Indiana.
- Bar-On, R. (2006). "The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI)", *Psicothema*, 18, supl., s.13-25.
- Başal, H. A. (2001). *Gelişim ve Öğrenme*, Zihinsel Gelişme içinde (edt.) E. Altıntaş, Ş. Külahoğlu, H., A., Başal vd. Ders Kitabı, Bursa.
- Cavanaugh, S. A. (2015). Intercultural Contact, Communication Apprehension, and Social Perspective Taking. *Working Papers on Language and Diversity in Education*. 1 (1), 1-25.
- Dambe, G., & Atstaja, D. (2013). Knowledge, Skills, and Attitude in Tourism Industry: Case Study of Latvia. *European Integration Studies*. 7, 177-184.
- Demir, E., Saatçioğlu, Ö., & İmrol, F. (2016). "Uluslararası Dergilerde Yayımlanan Eğitim Araştırmalarının Normallik Varsayımları Açısından İncelenmesi", *Current Research and Education*. 2 (3), 130-148.
- Demir, G. (2015). Kültürel Zeka ve Tükenmişlik İlişkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi SBE.
- Earley, P. C., & Ang, S. (2003). *Cultural Intelligence: Individual Interactions Across Cultures*. Palo Alto, California: Stanford University Press.
- Eren, R. (2019). Yiyecek İçecek Müdürlerinin Kariyer Basamakları. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*. 7 (1), 169-184.
- Ergün, G., & Güzel, A. (2017). Üniversite Öğrencilerinin Kültürel Zekâ Düzeylerinin Olumsuz Otomatik Düşünceler ve Bazı Diğer Değişkenlere Göre Değerlendirilmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 6 (4), 30-43.
- Fritzsche, B. A., & Parrish, T. J. (2005). Theories and Research on Job Satisfaction. S. D. Brown, & R. W. Lent içinde, *Career Development and Counseling : Putting Theory and Research to Work* Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc. s. 180-202.
- Frolenoka, B., & Dukule, O. (2017). Personnel Adaptation in The Workplace, The Quality of Working Life and Subjective Well-being. *Information Technologies, Management and Society*. 10 (1), 7-12.

- Gheasi, M., & Nijkamp, P. (2017). A Brief Overview of International Migration Motives and Impacts, with Specific Reference to FDI. *Economies*, 5(31), 1-11.
- Glosenberg, A., Tracey, T. J., Behrend, T. S., Blustein, D. ., & Foster, L. L. (2019). Person-Vocation Fit Across The World ff Work: Evaluating The Generalizability of The Circular Model of Vocational İnterests and Social Cognitive Career Theory Across 74 Countries. *Journal of Vocational Behavior*. 112, 92-108.
- Johansson, A., Fristedt, S., Boström, M., & Björklund, A. (2018). The Use of Occupational Adaptation in Research: A Scoping Review. *Occupational Therapy in Health Care*. 32 (4), 422-439.
- İşleyen, G. (2019). Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Kültürel Zeka Üzerindeki Etkisi: Çokuluslu İşletmelerde Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi SBE.
- Karaçar, E., & Sezen Doğancılı, O. (2018). Turizm İşletmelerinde Rekreasyon ve Animasyon Faaliyetlerinin İnternet Siteleri Üzerinden Değerlendirilmesi: Tatil Köyleri Örneği. T. Erdoğan, Y. Atayeter, & S. Yıldız içinde, *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler'de Akademik Araştırmalar-6*. Ankara: Gece Kitaplığı. s. 327-342.
- Karaman, N. (2008). Öğretmenlerin Mesleklerini Algılama Biçimleri ve Gelecekte Beklentileri Nelerdir?. *Basılmamış Yüksek Lisans Dönem Projesi*. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Karataş Çetin, Ç. (2014). Kültürel Zeka: Uzakyol Kaptanları ve Uzakyol Birinci Zabıtları Üzerinde Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 16 (2), 134-155.
- Kement, Ü., Çavuşoğlu, S., & Uslu, A. (2019). Turizm Eğitimi Gören Öğrencilerin Kişilik Özelliklerinin Kültürel Zekâ Düzeylerine Etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 30 (1), 57-68.
- Kennedy, M., B., A. (2005). An Integrative Investigation of Person-Vocation Fit, Person-Organisation Fit, and Person-Job Fit Perceptions. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. University of North Texas, USA. 11 Eylül 2020 tarihinde [http://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc4768/m2/1/high\\_res\\_d/dissertation.Pdf](http://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc4768/m2/1/high_res_d/dissertation.Pdf) adresinden alınmıştır.

- Kim, T. Y., Schuh, S. C., & Cai, Y. (2020). Person or Job? Change in Person-Job Fit and Its Impact on Employee Work Attitudes over Time. *Journal of Management Studies*. 57 (2), 287-313.
- Koç, F. K., Alnıaçık, Ü., & Çetin, O. (2017). Halkla İlişkiler Öğrencilerinin Mesleğe Bakışı: Birey-Meslek Uyumu Açısından Bir Değerlendirme. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*. 3 (3), 1-7.
- Köksal, G., & Türker, A. (2019). Profesyonel Turist Rehberlerinin Kültürel Zekâ Seviyelerinin Mesleğe Bakış Açuları Üzerine Etkisi. *Journal of Travel and Tourism Research*. 15, 111-132.
- Mazzurco, A., Jesiek, B., & Ramane, K. (2012). Are Engineering Students Culturally Intelligent? Preliminary Results from a Multiple Group Study. Proceedings of the 2012 ASEE Annual Conference and Exposition, San Antonio, TX, June 10-13
- Mercan, N. (2016). Çok Kültürlü Ortamlarda Kültürel Zekânın Kültürler Arası Duyarlılık İle İlişisine Yönelik Bir Araştırma. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 9 (1), 1-13.
- Ng, K. Y., & Earley, P., C. (2006). Culture + Intelligence: Old Constructs, New Frontiers. *Group and Organization Management*. 31 (1), 4-19.
- Nordin, K., Saraih, U. M., & Ishak, S. (2019). Congruence of Person-Group and Person-Vocation Fits towards Career Advancement. *International Journal of Business and Management*. 3 (4), 11-16.
- Özdemir Yılmaz, G., & Demir Kaya, G. (2015). Turizm Sektöründe Kültürel Zekânın Önemi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*. 2 (2), 29-44.
- Paik, H. S. (1998). "One Intelligence or Many? Alternative Approaches to Cognitive Abilities", Washington University. 04.09.2020 tarihinde <http://www.personalityresearch.org/papers/paik.html> adresinden alınmıştır.
- Randrianasolo, A., Semenov, A., Arnold, M., & Reynolds, K. (2020). A Model of Cultural Intelligence and Global Identity. *Journal of Consumer Marketing*. doi:10.1108/JCM-05-2019-3244.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). "Emotional Intelligence". *Imagination, Cognition, and Personality*. 9 (3), 185-211.

- Solnet, D. J., Ford, R. C.; Robinson, R. N. S., Ritchie, B. W., & Olsen, M. (2014). Modeling Locational Factors for Tourism Employment. *Annals of Tourism Research*. 45, 30-45.
- Song, Z., & Chon, K. (2012). General Self-Efficacy's Effect on Career Choice Goals Via Vocational Interests and Person–Job Fit: A Mediation Model. *International Journal of Hospitality Management*. 31 (3), 798-808.
- Şahin, F. (2011). Liderin Kültürel Zekâsının Astların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İş Doyumu Üzerine Etkisi. *Savunma Bilimleri Dergisi*. 10 (2), 80-104.
- Şahin, F., Gürbüz, S., Köksal, O., & Ercan, Ü. (2013). Measuring Cultural Intelligence in The Turkish Context. *International Journal of Selection and Assessment*. 21 (2), 135-144.
- Tepeci, M. (2011). The Impact of Person-Organization Fit on Employee Attitudes in the Hospitality Industry. *Journal of Travel and Tourism Research*. 11 (1), 19-35.
- Toksöz, D., & Çapar, G. (2019). Birey-Meslek Uyumunun Meslek Seçimine Etkisi: Eğitim Gezilerine Katılan Turist Rehberi Adayları Üzerine Bir Araştırma. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*. 3 (2), 257-278.
- Tu, J. C; Zhang, X. Y.; & Chiu, S., P. (2020). Assessing The Impact of Cultural Intelligence on Sustainable Career Competitive Advantage for Students in College of Design. *Sustainability*. 12 (10). doi:10.3390/su12010010.
- Türk Dil Kurumu. (2020). Güncel Türkçe Sözlük. Ankara. 05. 02. 2020 tarihinde <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alınmıştır.
- Türk, M., & Akbaba, M. (2017). Turizm İşletmelerinde Yetenek Yönetimi Algılamalarının Örgütsel Uyum ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. *The Journal of Academic Social Science Studies*(62), 465-479.
- Yeşil, S. (2010). 21. Yüzyılın Küresel Örgütleri İçin Kültürel Zekâ. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(2), 147-168.
- Yılmaz, A., & Tanrıverdi, H. (2017). Aşçıların Meslek Uyumunu ve Meslek Algısı Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 7 (2), 621-639.

Wang, S., Sun, X., & Liu, C. (2010). Intercultural Analysis of Communication Anxieties Encountered by International Students in the United States. *Intercultural Communication Studies XIX: 2 2010, XIX(2)*, 217-234.