B015

KAPSAYICI EĞİTİM ORTAMINDA TURİST REHBERİ ADAYLARININ KÜLTÜRLERARASI YETKİNLİKLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ

Doç. Dr. Nadiia Senchylo-Tatlılıoğlu[1], Prof. Dr. Kasım Tatlılıoğlu[2]

[1] Atatürk Üniversitesi

[2] Bingöl Üniversitesi

Bildiri no: ABS-FGD754

Özet

Bu çalışmanın amacı, turist rehberi adaylarının kültürlerarası yetkinliklerinin geliştirilmesine yönelik uygulama odaklı bir modelin denenmesidir. Kültürlerarası yetkinlik, kapsayıcı eğitimin ayrılmaz bir bileşeni olarak değerlendirilmektedir. Yüksek öğretimde yaşanan güncel dönüşüm, geleneksel bilgi aktarımından yetkinlik temelli ve uygulama odaklı öğrenmeye geçişi öngörmektedir. Bu durum, özellikle turist rehberliği alanında öğrenim gören öğrencilerin yetiştirilmesinde özel bir önem taşımaktadır. Günümüz turizm rehberliği uygulamaları, rehberlerin kültürel farklılıklara saygı göstermelerini, önyargı ve stereotiplerden kaçınmalarını, farklı kültürlerden bireylerle etkili iletişim kurabilmelerini ve grup içerisindeki tüm katılımcılar için rahat ve kapsayıcı bir ortam sağlayabilmelerini gerektirmektedir. Bu nedenle kültürlerarası yetkinliğin geliştirilmesi, kapsayıcı eğitim paradigmasının temel hedeflerinden biri hâline gelmiştir. Hedeflerin gerçekleşmesi alan uzmanlarının yeterlilik düzeyine bağlıdır. Araştırma kapsamında yöntem olarak, öğrencilerin kültürlerarası yetkinliklerini geliştirmeye yönelik uygulama odaklı bir model denenmiştir. Model, yabancı dil derslerinde, ana dili hedef dil olan öğretim elemanının katılımıyla yürütülen kalabalık öğrenci gruplarında uygulanmıştır. Öğrenciler, rehber rolünü üstlenerek yerel turistik mekânlar hakkında yabancı dilde sunumlar ve videolar hazırladılar. Hazırlanan videolar, öğrencilerin isteğine bağlı olarak sosyal medya platformlarında paylaşılmıştır. Sürecin sonunda gerçekleştirilen anonim grup anketi, öğrencilerin öz değerlendirme ve akran değerlendirmesi yapmaları teşvik edilmiştir. Sonuç olarak, bu uygulama modeli dijital kaynakların kullanımını eğitim sürecine entegre etmekte, kültürel farklılıklara saygıyı geliştirmekte, tüm grup üyeleri için kapsayıcı bir iletişim ortamı oluşturma becerisini desteklemekte, turist rehberi adaylarının kültürlerarası yetkinliklerinin geliştirilmesine katkı sağlamakta ve kapsayıcı eğitim ile sürdürülebilir turizmin temel ilkeleriyle uyum gösterdiği görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kültürlerarası yetkinlik, turist rehberliği, uygulama odaklı öğrenme, kapsayıcı eğitim ortamı, dijital kaynaklar.

DEVELOPING INTERCULTURAL COMPETENCE OF FUTURE TOURIST GUIDES IN AN INCLUSIVE EDUCATIONAL ENVIRONMENT

Abstract

The aim of this study is to test a practice-oriented model designed to develop the intercultural competence of prospective tourist guides. Intercultural competence is regarded as an integral component of inclusive education. The ongoing transformation of higher education involves a shift from traditional knowledge transmission to competency-based and practice-oriented learning. This shift is particularly important in the training of students studying tourist guiding. Contemporary tourist guiding practices require guides to respect cultural differences, avoid prejudices and stereotypes, communicate effectively with individuals from diverse cultural backgrounds, and create a comfortable and inclusive environment for all group participants. Therefore, the development of intercultural competence has become one of the key objectives of the inclusive education paradigm. Achieving these objectives depends on the level of professional competence of specialists in the field. As part of the research, a practice-oriented model aimed at developing

students' intercultural competence was tested. The model was implemented in foreign language classes involving large groups of students taught by a native speaker of the target language. Students assumed the role of tourist guides and prepared presentations and videos in a foreign language about local tourist attractions. The videos were shared on social media platforms on a voluntary basis. At the end of the process, an anonymous group survey was conducted, encouraging students to engage in self-assessment and peer assessment. The findings indicate that the proposed practice-oriented model integrates digital resources into the educational process, promotes respect for cultural differences, supports the development of skills necessary to create an inclusive communication environment for all group members, and contributes to the development of prospective tourist guides' intercultural competence. Furthermore, the model is consistent with the fundamental principles of inclusive education and sustainable tourism.

Keywords: Intercultural competence, tourist guiding, practice-oriented learning, inclusive educational environment, digital resources.

GİRİŞ

Modern yükseköğretim sistemi aktif bir dönüşüm süreci içindedir. Bilginin aktarılmasına dayalı geleneksel paradigmadan, uzmanın gerçek mesleki durumlarda etkili bir şekilde hareket etme becerilerini geliştirmeye odaklanan yeterlilik temelli yaklaşıma geçilmesine yönelik acil bir ihtiyaç bulunmaktadır. Eğitim paradigmasındaki bu değişim, faaliyetleri doğrudan kültürlerarası iletişim ve farklı turist gruplarıyla çalışmayla bağlantılı olan turist rehberliği uzmanlarının yetiştirilmesinde özellikle önem kazanmaktadır.

Turizm endüstrisi günümüzde kültürlerarası etkileşimin en önemli kanallarından biridir. Uluslararası turizmin artışı kültürlerarası temasları yoğunlaştırmaktadır. Her uluslararası turist belirli bir milleti, kültürü ve zihniyeti temsil etmekte; her turistik seyahat ise, bulunulan ülkenin kültürü ve tarihiyle eş zamanlı olarak tanışmayı öngören bütünleşik bir amaca sahip olmaktadır. Günümüz turist rehberliği, farklı milliyetlerden, dillerden, dinlerden, kültürel geleneklerden ve sosyal gruplardan insanlarla çalışmayı gerektirmektedir. Bu durum rehberin kültürlerarası yeterlilik düzeyine yönelik daha yüksek beklentiler ortaya koymaktadır.

Kültürlerarası yeterlilik konusu günümüzde aktif olarak araştırılmaktadır. Apelt, Zhumbei, Pozdniakov, Poznanskyy ve Savchuk'un (2023) yaptıkları çalışmalarda, yabancı dil yeterliliğinin ulusal kültürün edinimiyle ayrılmaz biçimde bağlantılı olduğunu vurgulamakta; bunun da dilin ana dili konuşanlarının zihniyetini ve öğrenilen dilin ait olduğu ülke halkının iletişimsel davranış özelliklerini anlama becerisi ve hazırlığının geliştirilmesini gerektirdiğini belirtmişlerdir. Bahlai, Machynska, Matviiv-Lozynska, Senkovych ve Voloshyn (2019), kültürlerarası iletişimsel yeterliliği, farklı kültürlerden insanlarla iletişim sürecinde kullanılan bilgi, beceri ve yetkinliklerin varlığı olarak; ayrıca bireyin kültürel kimliği, gelenek ve göreneklerine ilişkin bilgilerin, kültürel açıdan farklı insanlarla iletişimsel etkileşim sürecinde kullanılabilecek bir kombinasyonu olarak tanımlamışlardır. Araştırmacılar, geleceğin turizm uzmanlarının kültürlerarası iletişimsel yeterliliğinin oluşturulmasının, yabancı dil öğretiminde kullanılan etkileşimli yöntemler (ters yüz sınıf, rol oyunları, tartışmalar) ve öğrenimi gerçek mesleki durumlara yaklaştıran kültürlerarası iletişim odaklı uzmanlaşmış dersler aracılığıyla en etkili şekilde gerçekleştirildiğini ortaya koymaktadırlar (Bahlai, Machynska, Matviiv-Lozynska, Senkovych & Voloshyn, 2019).

Rusmiati, Suratno ve Pinontoan (2025) ile Trang ve Phuong (2023) tarafından gerçekleştirilen çalışmaların sınuçlarına göre, ağırlıklı olarak rehberlerin kültürlerarası yeterliliğinin teorik analizine ya da hâlihazırda çalışan uzmanların deneyimlerine odaklanmaktadır. Artar, Çakır İlhan, Okvuran ve Güneröz (2026), müze ortamının geleceğin turist rehberliği uzmanlarının kültürlerarası yeterliliğinin geliştirilmesi için etkili ve kapsayıcı bir eğitim ortamı olduğunu ortaya koymaktadırlar. Bununla birlikte, bu yeterliliğin özellikle kapsayıcı eğitim ortamında geliştirilmesi sorunu araştırmacıların dikkatinin dışında kalmaktadır. Ayrıca, video turların hazırlanmasını, sosyal medyada yayımlanmasını ve yansıtıcı değerlendirme mekanizmalarını (gizli anket) öğrenme sürecine entegre eden uygulamalı modeller bulunmamaktadır.

ÇALIŞMANIN AMACI

Kapsayıcı eğitim ortamında geleceğin Turist Rehberliği uzmanlarının kültürlerarası yeterliliğinin geliştirilmesine yönelik bir modeli teorik olarak temellendirmek ve uygulamalı a Atatürk Üniversitesi, Turizm Fakültesi Turist Rehberliği bölümünde, 2025-2026 eğitim-öğretim yılında, öğrenimlerine aktif olarak devam eden 400 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, Turist rehberliği bölümünde öğrenim görmekte olan 49 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmanın gözlem süresi ise iki yarıyıldır.

YÖNTEM

Ölçme Araçları

Araştırma kapsamında yöntem olarak, öğrencilerin kültürlerarası yetkinliklerini geliştirmeye yönelik uygulama odaklı bir model denenmiştir. Model, yabancı dil derslerinde, ana dili hedef dil olan öğretim elemanının katılımıyla yürütülen kalabalık öğrenci gruplarında uygulanmıştır. Öğrenciler, rehber rolünü üstlenerek yerel turistik mekânlar hakkında yabancı dilde sunumlar ve videolar hazırladılar. Hazırlanan videolar, öğrencilerin isteğine bağlı olarak sosyal medya platformlarında paylaşılmıştır. Sürecin sonunda gerçekleştirilen anonim grup anketi, öğrencilerin öz değerlendirme ve akran değerlendirmesi yapmaları teşvik edilmiştir**.** Belirlenen amaca ulaşmak için teorik ve ampirik yöntemler birlikte kullanılmıştır. Teorik yöntemler; kültürlerarası yeterlilik, kapsayıcı eğitim ve turist rehberliği uzmanlarının yetiştirilmesi sorunlarına ilişkin bilimsel literatürün analizini, kuramsal yaklaşımların sentezini ve genelleştirilmesini, araştırılan yeterliliğin geliştirilmesine yönelik yaklaşımların sistemleştirilmesini kapsamaktadır.

İşlem ve Verilerin Analizi

Ampirik araştırma yöntemleri; yabancı (Slav) dilin ana dili konuşunu ve Türkçe bilen bir öğretim elemanıyla büyük gruplarda (50 kişiye kadar) eğitim sürecinin organize edilmesi deneyimine dayanmaktadır. Araştırmada sırasıyla; öğrencilerin uygulamalı görevleri yerine getirirken kültürlerarası yeterliliklerinin gelişim sürecinin izlenmesine yönelik pedagojik gözlem; öğrenciler tarafından hazırlanan öğrenme ürünleri (sunumlar, video turlar) analizi; en iyi çalışmaların belirlenmesi amacıyla öğrenciler arasında gerçekleştirilen gizli anket, uygulamalı deneyimin genelleştirilmesi.

Araştırma dört aşamadan oluşmaktadır.

Birinci aşama. Dersin başlangıcında, her öğrencinin yargılanma ya da eleştirilme korkusu olmadan kendini özgürce ifade edebileceği koşullar oluşturulmuştur. Ana dilini konuşan öğretim elemanı, dil yeterliliği düşük öğrencileri olumsuz etkileyebilecek düzeltmelerden çoğu zaman bilinçli olarak kaçınmış, bunun yerine her türlü iletişim girişimini teşvik etmiştir.

İkinci aşama. Birinci yarıyılda her öğrenci yabancı dilde kendi memleketi hakkında bir sunum (10–12 slayt) hazırlamıştır. Öğrenciler 23 farklı şehirden tanıtım yaptılar. Bu görev yalnızca dil becerilerini değil, aynı zamanda sunum sırasında turist rolünü üstlenen tüm grup için ilgi çekici ve anlaşılır olacak bilgileri seçebilme yeteneğini de gerektirmiştir. Sunumlar sınıfta öğrencilerin önünde gerçekleştirilmiş, böylece büyük bir turist grubuyla çalışan bir rehberin gerçek çalışma durumu modellenmiştir; dinleyiciler ise sunumu yapan öğrenciye sorular yöneltmişlerdir. Senchylo-Tatlılıoğlu'na (2026) göre, bu yaklaşım konuşma pratiğinin kültürlerarası farkındalığın geliştirilmesiyle birleştirilmesine olanak tanımaktadır.

Üçüncü aşama. İkinci yarıyılda öğrenciler öğrenim gördükleri şehrin (Erzurum) turistik mekânları hakkında 3–5 dakikalık videolar hazırlamışlardır. Videolarda her öğrenci rehber rolünü üstlenerek bir mekânın tarihini, kültürel önemini ve ziyaret özelliklerini anlattılar. Bu görev yalnızca açık ve anlaşılır bir dil kullanımını değil, aynı zamanda modern teknolojileri temel düzeyde kullanabilmeyi, organizasyon becerilerini ve kültürlerarası yeterlilikleri de gerektirmiştir. Daha sonra öğrenciler, istemeleri hâlinde videolarını sosyal medyada paylaştılar. Bu durum, becerilerini geniş bir kitleyle gerçek iletişim ortamında test etmelerine imkan sağlamıştır.

Dördüncü aşama. Tüm videoların sunulmasının ardından öğretim elemanı gizli bir anket gerçekleştirmiş ve öğrenciler kendi görüşlerine göre en başarılı video çalışmalarını belirlemişlerdir. Verma, Harris ve Amrane-Cooper'un (2025) belirttiği gibi, bu format öğrencilerin eleştirel değerlendirme ve yansıtma becerilerini geliştirmektedir; çünkü öğrenciler seçimlerini sözlü ya da yazılı olarak gerekçelendirmektedirler. Tanımlanan modelin uygulanması sonucunda öğrencilerin kültürlerarası yeterliliğinin temel bileşenlerinin geliştiği gözlemlenmiştir.

Bulgular

Tablo 1. Geleneksel Ders ile Açıklanan Modelin Karşılaştırılması

Kriter	**Geleneksel Ders**	**Açıklanan Model**
Format	Tüm sınıfla çalışma	Topluluk önünde sunum + video projesi
Dil	Ağırlıklı olarak öğretim amaçlı	Otantik, gerçek bir hedef kitleye yönelik
Etkileşim	Öğretim elemanı → öğrenci	Öğrenci ↔ öğrenci ↔ hedef kitle
Değerlendirme	Öğretim elemanının değerlendirmesi	Anonim anket + sosyal medya
Sonuç	Bilgi	Bilgi + ürün + yansıtma

Yukarıda Tablo 1'de sunulan karşılaştırma, açıklanan modelin geleneksel derse kıyasla iletişim odaklı bir yapıya daha fazla sahip olduğunu göstermektedir. Açıklanan model, geleneksel derse göre yabancı dilde iletişim pratiği için çok daha geniş olanaklar sunmaktadır. Geleneksel öğretim ortamında yabancı dil ağırlıklı olarak bir öğrenme aracı işlevi görürken, önerilen modelde video hazırlama, topluluk önünde konuşma ve hedef kitleyle etkileşim kurma süreçlerinde gerçek bir iletişim aracına dönüşmektedir. Buna bağlı olarak öğrencinin rolü de değişmektedir: Öğrenci, pasif bir dinleyici olmaktan çıkarak dilsel araçları bağımsız biçimde seçen, bunları izleyicilerin ihtiyaçlarına göre uyarlayan ve kendi sözlü iletişim faaliyetlerinin sonuçları üzerine değerlendirme yapan aktif bir konuşmacıya dönüşmektedir.

Tablo 2. Gözlem Aşamalarının Kültürlerarası Yeterlilik Bileşenleriyle Eşleştirilmesi

Aşama	**Bilişsel-Dilsel**	**İletişimsel-Eylemsel**	**Dilsel-Değer Odaklı**
I. Uyum Aşaması	+	+	+
II. Sunum Aşaması	++	++	+
III. Video Projesi Aşaması	+	+++	+
IV. Yansıtma ve Değerlendirme Aşaması	+	+	+++

("+" – kısmi etki, "++" – orta düzeyde etki, "+++" – belirgin etki.)

Yukarıda Tablo 2'den görüldüğü üzre, kültürlerarası yetkinliğin geliştirilmesi, her aşamada farklı bileşenlerin güçlendirilmesiyle kademeli olarak gerçekleşmektedir. Sunum aşaması, bilişsel-dilsel ve iletişimsel-eylemsel bileşenlerin gelişimine en fazla katkıyı sağlarken, video projesi aşaması iletişimsel-eylemsel bileşeni en üst düzeyde etkinleştirmektedir. Yansıtma ve değerlendirme aşaması ise dilsel-değer odaklı bileşenin geliştirilmesiyle bu süreci tamamlamaktadır. Bu durum, önerilen modelin birbirinden bağımsız görevler bütünü olarak değil, bütüncül bir sistem olarak işlediğini doğrulamaktadır.

Tablo 3. İki Üretim Aşamasının Karşılaştırılması (Sunum ve Video)

Kriter	II. Aşama: Şehir Sunumu	III. Aşama: Erzurum Hakkında Video
1. Format	Sınıf içi sunum	3–5 Dakikalık Video
2. Öğrencinin rölü	Sunum Yapan Öğrenci / Rehber	Rehber
3. Hedef kitle	Sınıf Arkadaşları (49 kişi)	Sınıf Arkadaşları + Sosyal Medya
4. Kapsam	10–12 slayt	3–5 Dakikalık Video
5. Temel Beceri	Monolog	Monolog + Teknoloji Kullanımı
6. Geri Bildirim	Sınıf İçi Sorular	Gizli Oylama + Yorumlar

Yukarıda Tablo 3'te sunulan karşılaştırma, her iki aşamanın da farklı biçimlerde gerçek yabancı dil iletişimi için uygun koşullar oluşturduğunu göstermektedir. Sunum aşamasında öğrenci, yabancı dilde önceden hazırlanmış monolog biçimindeki konuşma becerisini geliştirirken aynı zamanda sorulara gerçek zamanlı olarak yanıt vermeyi öğrenmektedir. Video projesi aşamasında ise uzaktaki izleyici kitlesine yönelik yabancı dilde sözlü anlatım türünü öğrenmektedir. Bu süreç, özellikle telaffuzun anlaşılır olmasını, anlatımın özlü ve açık olmasını ve hedef kitlenin kültürlerarası özelliklerinin dikkate alınmasını gerektirmektedir.

Her iki aşamanın ortak unsurları, kullanılan dilin (bir Slav dili) ve öğrencinin üstlendiği turist rehberi rolünün aynı olmasıdır. Bu durum, mesleki amaçlara yönelik yabancı dil yetkinliğinin geliştirilmesinde sürekliliği sağlamaktadır. Böyle bir aşamalı yapı, öğrencinin sınıf ortamındaki güvenli iletişim deneyiminden daha geniş bir kitleye yönelik yabancı dilde bağımsız olarak içerik üretme sürecine kademeli biçimde geçmesine imkân ve fırsat tanımaktadır.

Tablo 4. Kültürlerarası Yeterliliğin Yapısı (Yabancı Dil)

Bileşen	İçerik	Göstergeler	Değerlendirme Yöntemi
1. Bilişsel-Dilsel	Tematik kelime bilgisi, dil kalıpları, kültürel gerçeklikler, otantik konuşmayı anlama	Kelime dağarcığının genişletilmesi; sınıf arkadaşlarının videolarını anlama; kelimeleri bağlam içinde kullanma	Kelime testleri; senaryo analizi; gözlem
2. İletişimsel-Eylemsel	Hazırlıklı ve spontane konuşma; topluluk önünde sunum; gerçek bir hedef kitleye yönelik video oluşturma	Büyük bir grup önünde sunum yapma; süre sınırına (3 dakika) uyma; telaffuzun anlaşılırlığı; tamamlanmış video ürünü	Video kayıtları; öğretim elemanının değerlendirmesi; akran değerlendirmesi

Bileşen	İçerik	Göstergeler	Değerlendirme Yöntemi
3. Dilsel-Değer Odaklı	Hoşgörü; eleştiriyi kabul etme; yansıtma; yabancı dilin bir diyalog aracı olarak kullanılması	Yorumlara tepki verme; ankete katılım; öz eleştiri; başkalarına saygı	Anonim anket; yorumların analizi; yansıtıcı düşünceler

Yukarıda Tablo 4'te sunulan bileşenler birbirinden bağımsız değildir; aksine, birbirleriyle yakın etkileşim içinde gelişmektedir. Bilişsel-dilsel bileşen iletişim için gerekli dilsel temeli sağlarken, iletişimsel-eylemsel bileşen bilgiyi uygulamalı deneyime dönüştürmektedir. Dilsel-değer odaklı bileşen ise bu etkileşime kişisel bir anlam kazandırmakta ve kültürlerarası diyalog aracı olarak yabancı dil öğrenmeye yönelik kalıcı motivasyonun oluşmasını sağlamaktadır.

LİTERATÜR TARAMASI

Kültürlerarası Yeterliliğin Geliştirilme Alanı Olarak Kapsayıcı Eğitim Ortamı

"Kapsayıcı eğitim ortamı" kavramı geleneksel olarak özel eğitim gereksinimleri olan bireyler için öğrenme koşullarının oluşturulmasıyla ilişkilendirilmektedir. Ancak günümüzde bu kavram çok daha geniş bir anlam kazanmıştır. Bakogiannis ve Papavasiliou (2025), yükseköğretim kurumlarında akademik amaçlı İngilizce öğretiminin kapsayıcı biçimde yürütülmesine ilişkin güncel araştırmaların sistematik bir analizini gerçekleştirmişler. Yazarlar, farklı kültürel, dilsel ve sosyal geçmişlere sahip öğrenciler için kapsayıcı bir eğitim ortamının oluşturulmasına yönelik etkili yaklaşımları özetlemektedirler. Kapsayıcı uygulamaların, çeşitli ihtiyaçları dikkate alan ve destekleyen, eğitim fırsatlarına eşit erişimi teşvik eden, öğrencilerin katılımını ve akademik başarılarını artıran bir ortam oluşturmayı amaçladığı belirtilmektedir. Yükseköğretimde kapsayıcılığın yalnızca uyarlamaların yapılmasının ötesine geçtiğini; belirli öğrenci gruplarını dezavantajlı konuma düşürebilen öğretim programlarının, değerlendirme yöntemlerinin ve kurumsal politikaların eleştirel biçimde yeniden gözden geçirilmesini gerektirdiğini vurgulamaktadırlar.

Küreselleşme ile birlikte, üretim faktörleri içerisinde yer alan eğitim kavramı giderek önemli hale gelmiştir. Eğitim toplumun bütün kesimlerini doğrudan ilgilendiren, bireyin ve toplumun gelişmesinin sağlanması, sosyo-kültürel yapının korunması, gelecek kuşağa aktarımı, sağlıklı bireylerin oluşması, çevre bilincinin yerleştirilmesi, ekolojik kaynakların doğru yönetilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması; vb. olguların karşılanması açısından verilmesi gereken bir hizmettir. Elde edilen becerinin süreğenliği, toplum yapısının korunması ve modernizasyonu için önemlidir (Tatlılıoğlu, 2019).

Verma, Harris ve Amrane-Cooper (2025), kapsayıcı eğitim ortamını her öğrencinin aidiyet hissettiği, aktif olarak katılım gösterebildiği ve başarıya ulaşabildiği bir alan olarak tanımlamaktadırlar. Araştırmacılar, böyle bir ortamın temel ilkeleri olarak; eşitlik ve adalet (öğrencilerin başlangıç koşullarına bağlı olarak farklılaştırılmış desteğe ihtiyaç duyduklarının anlaşılması), farklılıklara saygı (kültürel çeşitliliğin değerinin kabul edilmesi). Bu ilkeler, geleceğin turist rehberliği uzmanının sahip olması gereken becerilerle doğrudan ilişkilidir: Kültürel farklılıklara saygı göstermek, kalıp yargılardan kaçınmak, farklı kültürlerin temsilcileriyle etkili iletişim kurmak ve turistik grubun tüm üyeleri için rahat bir ortam oluşturmak. Brito, Neves, Gomes & Lopes'in (2025) uluslararası yükseköğretim bağlamında öğrencilerin kapsayıcılığa ilişkin algılarını inceleyen araştırma sonuçlarına göre, etkili uluslararasılaşmanın kapsayıcı öğretim yöntemlerinin, kültürlerarası diyaloğun, dil desteğinin, mentorluk programlarının ve uluslararası öğrencilerin sosyal entegrasyonuna yönelik özel uygulamaların hayata geçirilmesini gerektirdiğini göstermektedir.

Kapsayıcı eğitim paradigması bağlamında kültürlerarası yeterlilik, ek bir "yumuşak beceri" olarak değil, eğitimin önemli çıktılarından biri olarak değerlendirilmektedir. Bakogiannis (2025), mesleki hazırlık sürecinde kültürel açıdan duyarlı öğretimin, kapsayıcı eğitim uygulamalarının ve öğrenenlerin farklı ihtiyaçlarının dikkate alınmasının gerekliliğini temellendirmiştir.

Eğitim ortamı, öğrencilerin kendilerini desteklenmiş hissettikleri, düşüncelerini özgürce ifade edebildikleri, hata yapmaktan korkmadıkları, farklılığa saygı duydukları ve kişisel ve mesleki gelişimleri için gerekli koşullara sahip oldukları güvenli ve kapsayıcı bir alan olmalıdır (Hanze University of Applied Sciences, 2025).

Turist rehberliği uzmanlarının yetiştirilmesi bağlamında bu ilkeler özel bir önem kazanmaktadır. Çünkü öğrenciler kültürlerarası iletişime ilişkin ilk deneyimlerini tam da kapsayıcı eğitim ortamında edinmekte, kalıp yargıları aşmayı ve diyalog kurmayı öğrenmektedirler. Rusmiati, Malihah ve Amaliyah (2025), turist rehberliğinde kültürlerarası iletişime adanmış araştırmalarında, turist rehberlerinin yalnızca bilgi aktaran kişiler olarak değil, aynı zamanda "kültürel arabulucular, gayriresmî eğitimciler ve grup kolaylaştırıcıları" olarak da görev yaptıklarını vurgulamaktadırlar. Yazarlar, başarılı turist rehberliğinin, rehberin iletişimini turistlerin kültürel özelliklerine uyarlayabilme becerisine bağlı olduğunu belirtmekte ve bu nedenle kültürlerarası yeterliliği turizm alanındaki uzmanların mesleki hazırlığının temel bileşenlerinden biri olarak değerlendirmektedirler.

Böylece kapsayıcı eğitim ortamı, geleceğin turist rehberliği uzmanlarının kültürlerarası yeterliliğinin geliştirilmesinde yalnızca bir arka plan değil, aktif olarak işleyen bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Araştırmamızda da tam olarak bu yaklaşım uygulanmıştır: yabancı dil dersleri (öğretim elemanı ana dili konuşuru, 50 kişiye kadar büyük gruplar ve bu gruplar içinde Türk, Suriyeli ve bir Ukraynalı öğrencinin bulunması), öğrencilerin yalnızca dili öğrenmedikleri, aynı zamanda rehber rolünü üstlenerek kültürlerarası iletişim konusunda uygulamalı deneyim kazandıkları kapsayıcı bir alan hâline gelmiştir.

Turist Rehberliği Uzmanlarının Kültürlerarası Yeterliliğinin Kuramsal Temelleri

Günümüz bilimsel literatüründe kültürlerarası yeterlilik çok bileşenli bir yapı olarak ele alınmaktadır. Trang ve Phuong (2023), turizm alanında öğrenim gören öğrencilerin ihtiyaçlarının analizine dayanarak kültürlerarası yeterliliğin şu temel bileşenlerini belirlemektedirler: Kültürel özellikler, sözlü ve sözsüz iletişim, sosyal normlar hakkında bilgi; kültürel olguları yorumlama, iletişimsel davranışı uyarlama ve çatışmaları çözme becerileri; tutumlar (diğer kültürlere saygı, açıklık, etnosentrizmin olmaması) ve davranışlar (gerçek kültürlerarası durumlarda etkili iletişim). Shuali ve çalışma arkadaşları (2023), insanlarla doğrudan çalışan uzmanlar için empati kurma, eleştirel düşünme ve çeşitli ortamlarda iş birliği yapabilme yeteneğini içeren "demokratik yeterliliğin" geliştirilmesinin kritik önem taşıdığını savunmaktadır.

Rusmiati, Suratno ve Pinontoan (2025) tarafından yapılan araştırma, turist rehberlerinin yalnızca bilgilendirme işlevi yerine getirmediklerini, aynı zamanda yerel kültürü diğer kültürlerin temsilcileri için yorumlayan kültürel arabulucular olarak da görev yaptıklarını göstermektedir. Onlar, kökenlerinden bağımsız olarak tüm katılımcılar için rahat bir atmosfer oluşturan grup kolaylaştırıcıları ve kültürel mirasa saygıyı teşvik eden sürdürülebilir turizmin elçileridir. Etkili bir rehberin kalıp yargılardan kaçınması, kültürel farklılıklara saygı göstermesi ve iletişim tarzını belirli bir hedef kitleye uyarlayabilmesi gerektiğini vurgulamaktadırlar.

Rehberin kültürlerarası yeterliliği, sürdürülebilir turizmin unsurlarından biri olan sosyo-kültürel boyutun gerçekleştirilmesine doğrudan katkı sağlamaktadır; bu boyut, kültürel mirasın korunmasını, yerel kültürlere saygıyı ve kültürlerarası diyaloğun geliştirilmesini desteklemektedir. Şengöz ve diğerlerine (2025) göre, rehberlerin turistlerde yerel geleneklere karşı saygılı bir tutumun oluşmasında kilit rol oynadıklarını ve bunun sürdürülebilir turizm gelişiminin temel koşullarından biri olduğunu vurgulamaktadırlar. Bununla birlikte, kültürlerarası yeterliliğin geliştirilmesi mesleki eğitim aşamasında başlamalıdır; çünkü geleceğin uzmanının temel değerleri ve davranış modelleri tam da bu dönemde şekillenmektedir. Böylece kültürlerarası yeterlilik, turist rehberliği uzmanlarının mesleki hazırlığının ayrılmaz bir bileşeni olup, bu yeterliliğin geliştirilmesi kültürlerarası etkileşimin gerçek durumlarını modelleyen kapsayıcı bir eğitim ortamında gerçekleştirilmelidir.

Turist Rehberliği Uzmanlarının Yetiştirilmesinde Eğitim Yaklaşımlarının Dönüşümü

Bilgi aktarımına odaklanan geleneksel eğitim paradigması, standart olmayan mesleki durumlarda hareket edebilen uzmanların yetiştirilmesinde yeterince etkili olmadığını göstermiştir. Shuali ve arkadaşlarına (2023) göre, yeterlilik temelli yaklaşıma geçişin öğretim elemanının rolünün bilgi aktarıcısından öğrenme sürecinin kolaylaştırıcısına dönüşmesini, aynı zamanda öğrencinin rolünün de bilginin pasif alıcısından öğrenme sürecinin aktif öznesine dönüşmesini gerektirdiğini vurgulamaktadırlar. Turist rehberliği uzmanlarının yetiştirilmesi bağlamında bu durum, yabancı dilde yalnızca dil bilgisi ve sözcük bilgisinin öğrenilmesinden, yabancı dil ortamında etkili iletişim kurabilme ve farklı kültürel bağlamlara uyum sağlayabilme becerisinin geliştirilmesine doğru bir vurgu kaymasını ifade etmektedir.

Bahlai ve diğerlerine (2019) göre, turizm alanında öğrenim gören öğrencilere yönelik öğretim deneyimlerine dayanarak, etkileşimli öğretim yöntemlerinin (tartışmalar, rol oyunları, vaka analizleri) uygulanmasının, geleneksel ders anlatımı yöntemleriyle karşılaştırıldığında kültürlerarası yeterlilik düzeyini önemli ölçüde arttırmaktadır.

Böylece kültürlerarası yeterliliğin geliştirilmesindeki temel mekanizma, eğitim sürecini gerçek mesleki faaliyetlere mümkün olduğunca yaklaştıran uygulama odaklı öğrenmedir. Trang ve Phuong (2023), turizm alanında öğrenim gören öğrencilerin, soyut teorik yapılardan ziyade özgün materyallere ve gerçek deneyimlere dayanan görevlere yüksek düzeyde ihtiyaç duyduklarını ortaya koymuşlardır. Rusmiati, Suratno ve Pinontoan'a (2025) göre, turist rehberliğinin gerçek durumlarını taklit eden görevlerin en etkili görevler olduğunu belirtmektedirler:. Bu görevler; gezi düzenleme, turistlerin sorularını yanıtlama ve farklı kültürlerin temsilcileri arasında ortaya çıkan çatışmaları çözme gibi.

Eğitimin günümüzdeki dönüşümü, dijital kaynakların kullanımı olmaksızın mümkün değildir. Şengöz ve diğerleri (2025), dijital teknolojilerin kültürlerarası etkileşim için sanal bir ortam oluşturulmasına olanak sağladığını belirtmişlerdir. Yabancı dil derslerinde biz de uygulamalarımızda dijital kaynaklardan yararlanmaktayız. Öğrenciler Erzurum'un turistik mekânları hakkında videolar hazırlamaktadırlar (bu süreç video düzenleme programlarını kullanma becerilerini ve farklı hedef kitlelerin ihtiyaçlarını anlama yetisini gerektirmektedir), dilerlerse bu videoları sosyal medyada paylaşabilmekte (bu da gerçek kullanıcılardan geri bildirim alınmasını sağlamaktadır) ve arkadaşlarının videolarını izleyebilmektedirler (bu da eleştirel değerlendirme becerilerinin gelişimine katkı sağlamaktadır). Dolayısıyla turist rehberliği uzmanlarının yetiştirilmesinde yeterlilik temelli yaklaşımın, uygulama odaklı öğrenmenin ve dijital kaynakların entegrasyonunun dikkate alınması önemlidir.

Kapsayıcı Eğitim Ortamında Kültürlerarası Yeterliliğin Geliştirilmesine Yönelik Uygulamalı Model (Yabancı Dil Dersleri Örneğinde)

Gözlem, iki yarıyıl boyunca bir yükseköğretim kurumu bünyesinde (Erzurum, Türkiye) gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar, "Turist Rehberliği" programında aktif olarak öğrenim gören 49 öğrencilerden oluşmuştur. Yabancı dil (Slav dili) dersleri, aynı anda 49 kişiye kadar ulaşan büyük gruplarda, yabancı uyruklu ve ana dilini konuşan, aynı zamanda öğrencilerin çoğunluğunun ana dili olan Türkçeyi de bilen bir öğretim elemanı tarafından yürütülmüştür. Katılımcılar arasında Türkler, Suriyeliler ve bir Ukraynalı öğrenci bulunmakta olup, hepsi Türkçeyi akıcı şekilde konuşmaktaydı. Bu durum, hem derslerde hem de ders dışı iletişimde aktif iki dilli uygulamalar için imkân sağlamıştır. Dil yeterlilik düzeylerinin farklı olması, farklı kültürel kökenlerden gelmeleri ve kültürlerarası iletişim deneyimlerinin aynı olmaması nedeniyle grup, ortak bir kültürlerarası alan olarak değerlendirilmiştir. Böyle bir grupta dil engelleri daha kolay aşılmakta ve öğrenciler arasındaki etkileşim karşılıklı öğrenmenin bir kaynağı hâline gelmektedir. Önerilen dört aşamalı öğretim modeli (uyum → sunum → video projesi → yansıtma), yabancı dil öğretimi uygulamalarında denenmiş ve uygulanmış yaklaşımlarla örtüşmektedir (Senchylo-Tatlilioglu, Zavalniuk, Bohatko, Horobets & Romanchuk 2026**)**. Bu format, başlangıç düzeyinden bağımsız olarak her katılımcının destek ve gelişim fırsatı bulabildiği kapsayıcı bir ortam oluşturmuştur.

Bilişsel-dilsel bileşen – öğrenciler, yabancı dilde kültür, kent gelenekleri ve günlük yaşam temalarına ilişkin söz varlıklarını genişletmişlerdir. Bunun yanı sıra öğrencilerin kültürel ufukları da genişlemiştir; onlar yalnızca arkadaşları tarafından hazırlanan materyallerle tanışmakla kalmamış, aynı zamanda sunumlarda yer alan Türkiye'nin farklı bölgelerinin gelenekleri, yaşam biçimleri, yemek kültürü, örf ve adetleri ile değerler sistemleri hakkında yeni bilgiler edinmişlerdir.

İletişimsel-eylemsel bileşen – öğrenciler yabancı dilde büyük bir dinleyici kitlesi önünde sözlü sunum yapma deneyimi kazanmış, ayrıca kültürlerarası bir hedef kitleye uyarlanmış yabancı dilde video içerikleri hazırlama pratiği edinmişlerdir. Gerçek bir kültürlerarası hedef kitleye yönelik özgün video içeriklerinin hazırlanması, öğrencilerden konuşmalarını uyarlama, bilgiyi yapılandırma ve izleyicilerin ihtiyaçlarını dikkate alma becerilerini talep etmiştir.

Dilsel-değerler bileşeni – öğrenciler yabancı dilde geri bildirimi (sorular aracılığıyla, yorumlarda ve anket sürecinde) algılamayı, eleştirilere hoşgörüyle yaklaşmayı ve başka bir dilde ifade edilen görüşlere saygı göstermeyi öğrenmişlerdir. Böylece yabancı dili kültürlerarası diyaloğun bir aracı olarak kavramışlardır.

Tanımlanan uygulamalı model, birinci bölümde belirlenen kapsayıcı eğitim ortamının temel ilkeleriyle uyumludur. Güvenlik ilkesi, öğretim elemanının öğrencilerin hata yapmaktan korkmadıkları bir atmosfer oluşturması yoluyla gerçekleştirilmiştir. Eşitlik ilkesi, dil yeterlilik düzeyleri ne olursa olsun tüm öğrencilerin görevleri yerine getirmek için aynı koşullara sahip olmalarıyla sağlanmıştır. Farklılıklara saygı ilkesi, sunumların içeriği (farklı şehirlerin tanıtılması) ve videoların içeriği (Erzurum'daki mekânların tanıtılması) aracılığıyla uygulanmıştır. Diyalog ilkesi ise sunum yapan öğrencilere yöneltilen sorular, videoların tartışılması ve öğrencilerin düşünme süreçlerini teşvik eden anket uygulaması yoluyla hayata geçirilmiştir.

SONUÇ

Kapsayıcı bir eğitim ortamının oluşturulması, kültürlerarası yeterliliğin, hoşgörünün, empatinin ve uluslararası iş birliği becerilerinin gelişimini desteklemektedir. Bu tür yaklaşımlar, geleceğin uzmanlarının küreselleşmiş ve çok kültürlü bir toplumda faaliyet göstermeye hazırlanması açısından önem taşımaktadır. Kapsayıcı eğitim ortamı, geleceğin turist rehberliği uzmanlarının kültürlerarası yeterliliğinin geliştirilmesi için gerekli koşulları sağlamaktadır: Güvenlik, eşitlik, farklılıklara saygı ve diyalog. Bu koşullar olmaksızın kültürlerarası yeterliliğin etkili bir şekilde geliştirilmesi mümkün görünmemektedir. Turist rehberliği uzmanının kültürlerarası yeterliliği; bilgi, beceri, tutum ve davranışı içeren çok bileşenli bir yetkinliktir. Bu yeterlilik, sürdürülebilir turizm kavramıyla doğrudan bağlantılı olup kültürel mirasın korunmasının ve kültürlerarası diyaloğun geliştirilmesinin temel unsurlarından biridir.

Önerilen uygulama odaklı model (ana dili konuşuru ile yürütülen dersler, 50 kişiye kadar büyük gruplar, sunumlar ve video turların hazırlanması, sosyal medyada paylaşım ve gizli anket uygulaması), iki yarıyıllık gözlem süreci boyunca etkililiğini göstermiştir. Model, yeterlilik temelli yaklaşımı, uygulama odaklı öğrenmeyi ve dijital kaynakları bütünleştirmekte olup yükseköğretimin dönüşümündeki güncel eğilimlere karşılık gelmektedir. Gelecekteki araştırmaların perspektifleri; araştırmanın coğrafi kapsamının genişletilmesi, modelin uzun vadeli etkilerinin incelenmesi ve uzaktan eğitim formatına uyarlanmasıyla ilişkilidir. Böylece kültürlerarası yeterlilik, geleceğin turist rehberliği uzmanlarının mesleki hazırlığının ayrılmaz bir bileşeni, kapsayıcı eğitim ortamı ise bu yeterliliğin etkili biçimde geliştirilmesinin gerekli koşulu olarak ortaya çıkmaktadır.

Araştırmanın sonuçları, Trang ve Phuong'un (2023) çalışma bulguları ile de örtüşmektedir. Söz konusu araştırmacılar, turizm alanında öğrenim gören öğrencilerin en yüksek motivasyonu ve en iyi öğrenme sonuçlarını özgün ve uygulama odaklı görevleri yerine getirirken gösterdiklerini ortaya koymaktadırlar. Bahlai ve diğerleri (2019), yabancı dil öğretimi sırasında sınıf içinde kullanılan etkileşimli çalışma biçimlerinin, geleceğin turist rehberliği uzmanlarının kültürlerarası yeterliliğinin geliştirilmesinde en etkili yöntemler olduğunu doğrulamaktadırlar.

Önerilen modelin avantajları arasında büyük gruplarla (50 kişi ve üzeri) çalışabilme olanağı; günümüz öğrencileri için erişilebilir ve alışılmış olan dijital kaynakların entegrasyonu; yalnızca dilsel değil, aynı zamanda kültürlerarası ve dijital yeterliliklerin de eş zamanlı olarak geliştirilmesi yer almaktadır. Sınırlılıklar arasında ise bu uygulamanın yalnızca bir eğitim kurumunda gerçekleştirilmiş olması; öğrenciler arasında yapılan gizli anketteki değerlendirmelerin öznel niteliği ve gruptaki etkili öğrencilerin diğer öğrencilerin görüşleri üzerindeki olası etkisi; ayrıca teknik kaynaklara bağımlılık (videolarda kaliteli ses kaydı için mikrofonların, sınıfta bilgisayar ve projeksiyon cihazının bulunması) sayılabilir. Gelecekteki araştırmalar, tanımlanan modelin farklı yükseköğretim kurumlarındaki etkililiğinin karşılaştırmalı olarak incelenmesine; modelin mezunların mesleki faaliyetleri üzerindeki uzun vadeli etkilerinin araştırılmasına; ayrıca modelin uzaktan veya karma öğrenme formatlarına uyarlanmasına yönelik olabilir.

KAYNAKÇA

Apelt, H., Zhumbei, M., Pozdniakov, O., Poznanskyy, R., & Savchuk, N. (2023). The Role of Intercultural Communicative Competence Formation in Teaching Foreign Languages to Students of Hospitality and Tourism Specialties, *Conhecimento & Diversidade*, 15(36), 570-586.

Artar, M., Çakır İlhan, A., Okvuran, A., & Güneröz, C. (2026). Museums, youth, and inclusive learning: insights from the Young Culture Ambassadors Project, *Cogent Education*, 13(1), 2666703.

Bahlai, O., Machynska, N., Matviiv-Lozynska, Y., Senkovych, O., & Voloshyn, M. (2019). Developing students' intercultural communicative competence in foreign language classroom, *Advanced Education*, 6(11), 55-59. (https://doi.org/10.20535/2410-8286.158078).

Bakogiannis, A. (2025). Inclusivity in focus: Reimagining competency frameworks, *Journal of Learning Development in Higher Education, 36*, 1-16.

Bakogiannis, A., & Papavasiliou, E. (2026). Exploring inclusive teaching practices of English for Academic Purposes (EAP) in higher education (HE): A systematic review and narrative synthesis. *Higher Education, 91*, 1525–1553. (https://doi.org/10.1007/s10734-025-01483-3).

Hanze University of Applied Sciences. (n.d.). *A safe learning environment*. Hanze Educational Concept. https://libguides.hanze.nl/characteristics-hanze-educational-concept/a-safe-learning-environment. Erişim tarihi: 15.09.2026.

Rusmiati D., Suratno G., Pinontoan N. A**.** (2025). Implementing cross-cultural communication in tour guiding styles: A study of foreign tourists in Indonesia. Proceedings of the Palembang Tourism Forum Volume 2 2025 (PTF-2025). Advances in Economics, Business and Management Research. (pp. 132–147). Springer. (https://doi.org/10.2991/978-94-6463-912-4-13).

Senchylo-Tatlilioglu, N., Zavalniuk, I., Bohatko, V., Horobets, R., & Romanchuk, S. (2026). Cognitive Mechanisms of Metaphor Formation and Interpretation in Second Language Learning. Novitas-ROYAL (Research on Youth and Language), 20(1), 54–65. (https://doi.org/10.5281/zenodo.19449844).

Senchylo-Tatlilioglu. N. (2026). Developıng Communıcatıve Competence ın Tourıst Guıdıng Professıonals Through Sımulatıon and Role-Play Modelıng: A Large-Group Experıence, Actual Problems in the System of Education: General Secondary Education Institution-Pre-university Training-Higher Education Institution, *1*(6), 563–572. (https://doi.org/10.18372/2786-5487.1.21559).

Shuali, T., Tenreiro, V., Carmona, C., Simó, M., Aneas, A., Bekerman, Z., Bar, A., Neubauer, A., & Casino, A. M. (2023). Addressing educational needs of teachers in the EU for inclusive education in a context of diversity: Towards intercultural and democratic competent teachers in the EU: Key findings from literature and practice and recommendations for policymakers (INNO4DIV Project). Publications Office of the European Union. Volume 4. (https://doi.org/10.2760/8401).

Şengöz, A., Arıca, R., Kline, C., & Çakmak, T. F. (2025). Guiding the path to sustainable tourism development: Exploring the multifaceted roles of tour guides through social exchange theory. *Tourism Management*, *110*, 105162. (https://doi.org/10.1016/j.tourman.2025.105162).

Tatlılıoğlu, K. (2019). Sürdürülebilir Kalkınma ve İnsani Kalkınma İle İlişkisi: Sosyal Psikolojik Bir Değerlendirme. Uluslararası Arıcılık Araştırmaları ve Sürdürülebilir Kırsal Kalkınma Stratejileri Kongresi, 11-13 Ekim, 2019, Bingöl-TÜRKİYE.

Trang, T. T. T., & Phuong, V. T. (2023). Needs analysis about intercultural communicative competence among undergraduate tourism students, *Journal of Psycholinguistic Research*, 52(6), 2599-2620

Verma, A., Harris, J., & Amrane-Cooper, L. (2025). Designing For Worldwide Inclusive Cultures: Research insights. University of London.