

Türk Turist Rehberlerinin İngilizce Dil Becerileri Önem Algıları: Bir İhtiyaç Analizi Çalışması

Hatice Gençtürk¹

Handan Çelik Vaillant²

Özet

Turist rehberleri, ziyaretçiler ile ev sahibi toplum arasında temel aracı rolünü üstlenerek yalnızca bilgi aktarmakla kalmayıp kültürel yorumlama, bağlamsallaştırılmış anlatı sunma ve seyahat deneyimi boyunca çeşitli düzeylerde destek sağlama sorumluluklarını yerine getirirler. Rehberlik hizmetlerinin niteliği, destinasyon imajını, ziyaretçi memnuniyetini ve turizm sektörünün uzun vadeli sürdürülebilirliğini doğrudan etkileyen önemli bir değişkendir. Türkiye bağlamında yürütülen çalışmalar turizm öğrencilerinin İngilizce ihtiyaçlarına odaklanmakla birlikte, aktif olarak sahada çalışan lisanslı turist rehberlerine yönelik güncel ve kapsamlı ihtiyaç analizi çalışmalarının sınırlı olduğu görülmektedir. Bu durum, Türkiye’de görev yapan turist rehberlerinin gerçek iletişimsel ihtiyaçlarını ortaya koyan yeni araştırmalara duyulan gereksinimi açıkça ortaya koymaktadır. Bu çalışma, turist rehberlerinin ve turist rehberliği öğrencilerinin İngilizce dil ihtiyaçlarını belirlemek amacıyla yürütülmüştür. Araştırma, betimsel tarama deseniyle tasarlanmış ve veriler, turist rehberliği öğrencileri ile aktif çalışan turist rehberlerinden çevrim içi anket aracılığıyla toplanmıştır. Elde edilen veriler betimsel istatistikler ve gruplar arası karşılaştırmalar yoluyla analiz edilmiştir. Araştırma bulguları, konuşma becerisinin turist rehberliği bağlamında en yüksek öneme sahip İngilizce becerisi olduğunu, bunu dinleme becerisinin izlediğini göstermektedir. Okuma ve yazma becerilerinin ise mesleki uygulamalarda daha çok destekleyici bir rol üstlendiği belirlenmiştir. Ayrıca aktif turist rehberleri ile turist rehberliği öğrencileri arasında İngilizce dil becerilerine atfedilen önem açısından istatistiksel olarak

- 1 İngilizce Öğretmeni, Yomra Anadolu Lisesi, Trabzon, haticesuslu91@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0001-3014-0042>
- 2 Doç. Dr., Trabzon Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Trabzon, handancelik@trabzon.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-8041-6062>

anlamli bir fark bulunmamıştır. Sonuç olarak, araştırma bulguları turist rehberlerine yönelik İngilizce öğretim programlarının mesleki İngilizce öğretimi yaklaşımı temelinde yapılandırılması gerektiğine işaret etmektedir. Programlarda özellikle konuşma ve dinleme becerilerini geliştirmeye yönelik, mesleki senaryolara dayalı ve etkileşim odaklı etkinliklere ağırlık verilmesi önerilmektedir.

1.GİRİŞ

Turizm sektörü, ekonomik kalkınmayı, kültürel etkileşimi ve uluslararası hareketliliği şekillendiren en dinamik ve etkili küresel endüstrilerden biri olarak öne çıkmaktadır. Türkiye, stratejik coğrafi konumu, zengin kültürel mirası ve çok katmanlı tarihsel birikimiyle dünya turizminde önemli bir hedef konumuna sahiptir.

Bireyler turistik faaliyetlerini rehberli veya rehbersiz şekilde gerçekleştirmektedirler. Ancak, turist rehberlerinin turistik faaliyetlerin niteliğini arttırmadaki rolü gerek gezilen yerlere ilişkin bilgi aktarımı, gerekse de turistler ve yerli kültür arasındaki teması sağlama ve kültürel uzaklık vb. sebeplerden ötürü ortaya çıkan engelleri ortadan kaldırma ve hatta turistlerin aynı yeri yeniden ziyaret etme niyet ve davranışları üzerindeki rolleri gibi açılardan taşıdığı önem tartışmasız bir gerçektir (Kul vd. 2024).

Bu bağlamda turist rehberleri, ziyaretçiler ile ev sahibi toplum arasında temel aracı rolünü üstlenerek yalnızca bilgi aktarmakla kalmayıp kültürel yorumlama, bağlamsallaştırılmış anlatı sunma ve seyahat deneyimi boyunca çeşitli düzeylerde destek sağlama sorumluluklarını yerine getirirler. Rehberlik hizmetlerinin niteliği, destinasyon imajını, ziyaretçi memnuniyetini ve turizm sektörünün uzun vadeli sürdürülebilirliğini doğrudan etkileyen önemli bir değişkendir.

Çalışmalar, yabancı turistlerin olduğu tur gruplarında rehberin anlatım ve çeviri becerilerinin turistin ev sahibi toplum ve sosyal ortam ile bağ kurması arasındaki önemine işaret etmektedir (Yu vd., 2002). Çokal (2015) turistler gözünden turist rehberlerinin turistlere aktarılan kültürel değerlere katkısına ilişkin çalışmada birer kültür elçisi olarak turist rehberlerinin kültürel değerlerin korunmasına, tanıtılmasına ve kültürlerarası etkileşime katkı yaptıklarını raporlamaktadır.

Ancak, Türkiye'deki son gelişmeler, bu dilsel manzaraya yeni bir boyut eklemiştir. Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nda 2024 yılında yapılan değişiklik, önemli bir yapısal dönüşüm getirmiştir: belirli rehber kategorilerinde zorunlu yabancı dil şartının kaldırılması ve böylece yalnızca Türkçe dilinde rehberlik yapacak adaylar için yeni bir mesleki yolun

açılması (bkz. Resmî Gazete, 2024). Bu düzenleme kapsamında, yabancı dil yeterlik belgesine sahip olmayan adaylar, yalnızca Türkçe rehberlik faaliyeti yürütmeleri koşuluyla lisans alabilmektedir. Ancak yabancı dilde tur düzenlemek isteyen rehberlerin hâlâ yabancı dil sınavından 75 veya denkliği kabul edilen bir yabancı dil yeterlik belgesi sunmaları gerekmektedir. Dolayısıyla bu reform bir yandan mesleğe erişimi genişletirken, diğer yandan yabancı dilde rehberlik yapacaklar için daha yüksek iletişimsel standartları sürdüren çift hatlı bir sistem oluşturmaktadır.

Bu değişiklik yalnızca yerli turizme odaklanan turist rehberi adayları için giriş engellerini azaltmıştır. Öte yandan, uluslararası turizm hâlâ İngilizcenin dünya dili rolüne güçlü biçimde bağlı olduğundan, yabancı turistlerle çalışan/ çalışacak olan rehberler için mesleki yabancı dil yeterliği kritik bir gereklilik olmaya devam etmektedir. Bu nedenle, yasal zorunluluk gevşetilmiş olsa bile, özellikle uluslararası turist akışının yoğun olduğu destinasyonlarda İngilizce yeterlik için pazar odaklı talep artmaya devam etmektedir.

Bu düzenlemenin iç turizmde istihdamı artıracığı öne sürülse de uluslararası turizm bağlamında rehberlerin yabancı dil yetkinlikleri, özellikle İngilizce yeterliği, mesleki performans açısından kritik önem taşımaya devam etmektedir. Bu durum, sektörde görev alacak yeni rehber adaylarının küresel turizm ortamının iletişimsel gerekliliklerine ne ölçüde hazır olduğu yönündeki kaygıları da beraberinde getirmektedir.

İngilizce, uluslararası turizmin ortak iletişim dili (Lingua Franca) olarak nitelendirilmektedir ve Türkiye'ye gelen yabancı ziyaretçilerin büyük çoğunluğu iletişimde öncelikli olarak İngilizceyi tercih etmektedir. Dolayısıyla yabancı dil şartının kaldırılması, mesleğin gerçek iletişimsel beklentileri ile rehber adaylarının dilsel yeterlikleri arasında önemli bir uyumsuzluk yaratma potansiyeline sahiptir. Rehberlerin kültürlerarası farklılıklardan kaynaklanan yanlış anlamaları yönetme, kültürel açıdan hassas bilgileri doğru ve etkili bir biçimde aktarabilme ve çok uluslu turist gruplarıyla etkileşim kurabilme gibi görevleri göz önünde bulundurulduğunda, bu uyumsuzluk daha da belirgin hâle gelmektedir.

Turist rehberlerinin karşılaştığı iletişimsel güçlükler, mesleki İngilizce alanında uzun süredir ele alınan konulardan biridir. Mesleki İngilizce yaklaşımı, dil öğretiminin hedef meslek grubunun özgün ihtiyaçlarına uygun şekilde tasarlanmasını ve mesleğin söylem özelliklerinin, görev türlerinin ve iletişimsel normlarının dikkate alınmasını zorunlu kılar. Turist rehberliği bağlamında bu durum; tarih, arkeoloji, coğrafya ve kültürel miras terminolojisine hâkim olmayı; açıklama, betimleme, yönlendirme ve anlatı gibi mesleğe özgü söylemsel türleri etkili biçimde kullanabilmeyi ve çok

tarafı, kendiliğinden ve zaman zaman yüksek risk içeren iletişim ortamlarını yönetebilmeyi içermektedir.

Bununla birlikte son araştırmalar, Türkiye’deki mevcut turist rehberliği eğitim programlarının çoğu zaman mesleğin gerçek iletişimsel gerekliliklerini tam olarak karşılamadığını, öğretimin daha çok dilbilgisi ve kelime düzeyine sıkıştığını ve özgün iletişimsel görevlerin eğitimde yeterince temsil edilmediğini göstermektedir (Aysu ve Özcan, 2021).

Dolayısıyla Türkiye’de turist rehberlerine yönelik kapsamlı ve güncel bir İngilizce ihtiyaç analizinin yapılması hem akademik hem de uygulama açısından gereklidir. Böyle bir çalışma, rehberlerin çok dilli turizm bağlamlarında etkili bir mesleki performans sergileyebilmeleri için ihtiyaç duydukları dilsel yeterlikleri, iletişim stratejilerini ve görev temelli becerileri ortaya çıkarmanın yanı sıra, eğitim programları ve politika yapıcılar için yol gösterici nitelikte olacaktır.

2. Turist Rehberliği ve İngilizce

Turizm, farklı kültür ve coğrafyalardan insanların birbirleri, kültürleri ve coğrafyalarıyla etkileşim kurmalarını sağlayan önemli bir disiplindir. Turist rehberleri ise bu farklı gruplar ve etkileşimler arasında önemli bir köprü görevi görürler. Mesleki bilgilerinin yanı sıra yabancı dil iletişim yeterlikleri ise büyük oranda farklı kültürden gelen bireyler arasında etkileşim sağlarken ihtiyaç duydukları çok önemli bir öğedir. Mesleki amaçlı İngilizce, dil eğitiminin yalnızca genel dil yeterlikleriyle sınırlı olmadığını; belirli mesleki ve akademik bağlamların özgün gerekliliklerine göre şekillenmesi gerektiğini savunan kuramsal bir çerçeve sunar. Disipline özgü yabancı dil öğretimi, yaygın adıyla mesleki İngilizce öğretimi alan yazınında geniş kabul gören yaklaşımlar, etkili bir ders tasarımının öğrenenlerin gereklilikleri, eksiklikleri ve beklentileri ile hedef durumdaki söylem topluluklarının iletişimsel pratiklerinin sistematik biçimde analiz edilmesini zorunlu kılar. Bu bağlamda ihtiyaç analizi, hem müfredat geliştirme sürecinin başlangıç noktası hem de tüm öğretimsel kararların dayandığı temel bileşen olarak konumlanmaktadır (Hutchinson ve Waters, 1987). Dudley-Evans ve St John (1998) mesleki amaçlı İngilizcenin disiplinler arası niteliğine vurgu yaparak, hedef topluluğun rollerini, türsel pratiklerini ve iletişimsel gerekliliklerini dikkate alan kapsamlı bir analiz sürecinin gerekli olduğunu ifade eder. Bastürkmen (2010) ise mesleki İngilizce öğretimi tasarımını, ihtiyaçların tanımlanması, alanın söylemsel özelliklerinin incelenmesi ve pedagojik uygulamaların belirlenmesi olmak üzere üç temel eksen etrafında yapılandırır.

Turizm alanına uyarlanmış mesleki İngilizce öğretimi uygulamaları, sektörün doğası gereği iletişim odaklı oluşu nedeniyle özellikle önemlidir. Turizm eğitiminde ihtiyaç analizi, ders içeriklerinin yalnızca genel dil yapılarına değil, aynı zamanda sektöre özgü görevlerin gerektirdiği bağlamsal iletişim biçimlerine uyarlanmasını sağlamaktadır. Türkiye bağlamında yürütülen çalışmalar (örn. Aysu & Özcan, 2021), turizm öğrencilerinin İngilizce ihtiyaçlarının çok kaynaktan veri toplanarak analiz edilmesinin daha bütüncül, gerçekçi ve işlevsel müfredatlar oluşturduğunu göstermektedir. Bu tür analizler, öğrencilerin mevcut profillerinin yanı sıra sektör temsilcilerinin beklentilerini, hizmet senaryolarını ve iletişimsel zorlukları da dikkate alması bakımından mesleki İngilizce öğretimi yaklaşımının temel ilkeleriyle uyumludur.

Turizm çalışanlarının İngilizce ihtiyaçlarına yönelik uluslararası araştırmalar, genellikle sözlü iletişimin merkezi rolüne işaret etmektedir. Prachanant (2012) ve Namtapi (2022) gibi araştırmacılar, çalışanların özellikle yüz yüze iletişimde akıcılık, doğru ve hızlı bilgi aktarımı, farklı aksanları anlama ve problemlere anında çözüm üretme noktasında güçlükler yaşadığını raporlamaktadırlar. Güncel araştırmalar (bkz. Pang, 2025) mevcut İngilizce kursları ile sahadaki gerçek iletişimsel gereklilikler arasında belirgin bir uyumsuzluk bulunduğunu vurgulayarak, turizm odaklı mesleki İngilizce öğretimi programlarının yeniden yapılandırılması gerektiğine işaret etmektedir.

Turist rehberleri üzerine odaklanan çalışmalar ise turizm sektörü içindeki en özelleşmiş ve iletişim bakımından en yoğun profesyonel grup olan turist rehberlerinin benzersiz gereksinimlerini ortaya koymaktadır. Ratminingsih (2018) ile Yanti (2024) turist rehberlerinin tarihsel anlatı sunma, kültürel bilgiyi sözlü olarak aktarma, yönlendirme, grup yönetimi ve şikâyet çözümü gibi karmaşık ve çok yönlü iletişimsel görevler yürüttüğünü; bu nedenle genel turizm personelinden daha ileri düzeyde İngilizce yeterliğine ihtiyaç duyduklarını göstermektedir. Konuşma becerilerinin, onarım stratejilerinin ve kültürlerarası iletişim yetkinliklerinin ön plana çıktığı bu bulgular, rehberlik alanına özgü mesleki İngilizce öğretimi müfredatlarının görev temelli ve bağlamsal olarak zenginleştirilmiş içeriklere dayanması gerektiğini göstermektedir.

Türkiye bağlamı incelendiğinde, turizm öğrencilerinin İngilizce ihtiyaçlarını ele alan çalışmaların nispeten fazla olmasına karşın, aktif olarak sahada çalışan lisanslı turist rehberlerine yönelik güncel ve kapsamlı ihtiyaç analizi çalışmalarının oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Ekici'nin (2003) çalışması rehberlik öğrencilerine odaklanmış olsa da günümüz turizm

dinamiklerinin, değişen uluslararası turist profillerinin ve rehberliğin yasal çerçevesinin ışığında mevcut uygulamaların güncellenmesi gerekmektedir. Bu durum, Türkiye’de görev yapan turist rehberlerinin gerçek iletişimsel ihtiyaçlarını, bu ihtiyaçların mesleki İngilizce öğretimi çerçevesinde nasıl karşılanabileceğini ortaya koyan yeni araştırmalara duyulan gereksinimi açıkça ortaya koymaktadır.

Sonuç olarak, Türkiye’nin turizm sektöründe mesleki İngilizce öğretimi artık düzenleyici bir zorunluluktan ziyade profesyonel, işlevsel ve rekabetçi bir gereklilik olarak daha stratejik bir rol üstlenmektedir. Mesleki İngilizce öğretimi alan yazınında buna ilişkin boşluk açıktır. Bu nedenle disiplinler arası bir bakış açısının benimsenmesi ve bu ihtiyacın yabancı dil araştırmacıları tarafından tespit edilmesi ve ihtiyaca binaen öğretim programlarının geliştirilmesi gerekmektedir.

3. Turist Rehberliğinde Yabancı Dil Yeterliği

Turist rehberliğinin turizm endüstrisinin çok önemli bir ögesi olduğu tartışılmaz bir gerçektir. Turist rehberlerinin turistlerin seyahat deneyimlerini zenginleştirme ve kültürel boşlukları kapatma, kültürler yaklaşma ve empatiyi sağlama konusundaki rollerinin olduğunu söylemek mümkündür.

Dünya dili olan İngilizce, diğer pek çok alanda olduğu gibi küresel turizmde de farklı dil arka planına sahip bireylerin sorunsuz şekilde iletişim kurmalarını sağlar (Crystal, 2003). Bu durum, dil becerilerinin turist rehberleri için yüksek nitelikli turist deneyimini temin etmek ve anlaşılmayı desteklemek açısından ne kadar önemli olduğuna işaret eder.

Ancak, bir dilin dil kurallarına ve kelime bilgisine sahip olmak, o dili akıcı bir şekilde konuşmak her zaman o dili konuşan insanlarla başarılı bir iletişim kurduğumuz anlamına gelmez (Schenker, 2012). Yabancı dilde etkili iletişim turist rehberleri için kilit öneme sahiptir. Bu dile ilişkin dilbilgisel becerileri gerektirmekle beraber, edimbilimsel, iletişimsel, sosyal ve sosyokültürel yeterlikleri de gerektirmektedir.

Dolayısıyla yabancı dil yeterliğine sahip bir turist rehberlerinin farklı turist gruplarına kolaylıkla rehberlik hizmeti sunabileceklerini söylemek mümkündür. Bu da turistlerin destinasyona ilişkin tarihi, kültüre ve davranış biçimlerine ilişkin bilgi almalarını kolaylaştırır. Ayrıca, bu yeterlik turist rehberlerinin turistlerle iletişim kurmalarını kolaylaştırır.

Bu açılardan bakıldığında, hem turist rehberlerinin yabancı dil yeterliklerinin artırılması hem de yabancı turistlerin beklentilerinin karşılanması ve kaliteli hizmet sunulabilmesi için turist rehberlerinin yabancı

dil eğitimlerinin meslek öncesi ve hizmet içi süreçlerde sürekli şekilde sağlanması önemlidir. Bunun sağlıklı şekilde yapılabilmesi için ise ihtiyaç analizi kilit rol oynamaktadır.

Dilsel yeterlik, iletişimin hem temel araç hem de hizmet sunumunun ana ürünü olduğu turist rehberliği mesleğinde profesyonel performansın en kritik boyutlarından birini oluşturmaktadır. Turist rehberleri yalnızca doğru bilgiyi aktarmakla kalmaz; aynı zamanda etkileşimi yönetir, kültürel yorumlama yapar ve farklı ziyaretçi gruplarıyla sürekli iletişimi sürdürür. Bu açıdan dilsel yeterlik, yalnızca dilbilgisel doğruluk anlamına gelmez; çeşitli iletişim durumlarında dili uygun, stratejik ve özgüvenli bir şekilde kullanabilme becerisini içerir.

Dilsel yeterliğin kuramsal temelleri, Hymes'ın (1972) iletişimsel yeterlik kavramına dayanır. Bu kavram, dilbilgisel bilginin sosyokültürel uygunluk ve etkileşimsel etkinlikle bütünleştirilmesini vurgular. Bunun üzerine Canale (1983), dilbilgisel, sosyodilbilimsel, söylem ve stratejik yeterlilikten oluşan çok boyutlu bir çerçeve sunmuştur. Bu boyutlar, profesyonel ortamlarda etkili iletişimin yalnızca dilsel yapılara değil, aynı zamanda bağlama uygun dil kullanımına da bağlı olduğunu göstermektedir. Turist rehberleri açısından—çalışmaları kültürlerarası etkileşim içinde gerçekleştiği için—bu çok boyutluluk özellikle önemlidir.

Rehberlik bağlamında dilsel yeterlik; turizme özgü kelime bilgisi, açık ve anlaşılır telaffuz, tutarlı anlatım becerileri ve turistlerin geçmişlerine ve konuşmayı dil yeterliliklerine göre uyarlayabilme becerisini kapsar. Rehberler sık sık tarihî alanları açıklama, kültürel hikâyeler anlatma, yönlendirme yapma, spontane soruları yanıtlama ve grup dinamiğini yönetme gibi görevler gerçekleştirir. Bu görevlerin her biri yalnızca dilbilgisel doğruluk değil, aynı zamanda iletişimsel esneklik ve gerçek zamanlı karar verme becerisi gerektirir. Dolayısıyla dilsel yeterlik, rehberin performansının açıklığını, özgünlüğünü ve profesyonelliğini doğrudan şekillendirir.

Türkiye’de yapılan araştırmalar, yabancı dil yeterliğinin rehberlerin genel etkinliği açısından önemini vurgulamaktadır. Akgül ve Aktaş (2023), turist rehberlerinin yabancı dil sınav performansları üzerine yaptıkları incelemede, yetersiz dilsel yeterliğin özgüven kaybına, iletişim kopukluklarına ve kültürel içeriği aktarmada sınırlılıklara yol açtığını bildirmiştir. Bulgular, dil sorunlarının hem rehberlerin öz-yeterlik algısını hem de turist memnuniyetini olumsuz etkilediğini göstermektedir. Bu durum, dil yeterliğin isteğe bağlı bir beceri değil, mesleğin temel bir gerekliliği olduğunu ortaya koymaktadır.

Ayrıca, çalışmalar turist rehberlerinin en az bir yabancı dil bilmelerinin bir gereklilik olup olmadığını (Toksöz ve Öter, 2022) ve iletişim becerilerinin turistlerin tur deneyimleri üzerindeki etkisi gibi konuları da incelemektedirler (Büyükkuru ve Aslan, 2016). Ancak, bazı çalışmalar turist rehberlerinin iletişim becerileri gibi kilit mesleki becerilerinin turistlerin beklentilerinin altında kaldığını gösterse de (Arslan ve Tanrısevdi, 2022), rehberlerin iletişim becerilerinin turist memnuniyetini önemli oranda etkilediğini gösteren çalışmalar da mevcuttur (Arabacıoğlu ve Dedeoğlu, 2023).

Benzer şekilde, turizm eğitimi üzerine yapılan çalışmalar da geleceğin rehberlerinin sektörün gerekliliklerine hazırlanmasında iletişimsel yeterliğin merkezi rolünü vurgulamaktadır. Yekimov ve arkadaşları (2022), turizm öğrencilerinin çok dilli ve çok kültürlü ortamlarda etkili şekilde çalışabilmek için özellikle konuşma ve etkileşim becerilerini geliştirmeleri gerektiğini belirtmiştir. Araştırmalar, iletişimsel yeterliğin başarılı tur performansını, doğru kültürel ve tarihî aktarımı ve olumlu turist–rehber ilişkilerini doğrudan destekleyen temel bir profesyonel beceri olduğunu göstermektedir.

Özetle, yabancı dil yeterliği, turist rehberliğinin sahip olmaları gereken temel niteliklerden biridir. Bu yeterlik, turist rehberlerinin bilgi aktarımının açıklığını artırır, kültürel aracılığı güçlendirir, turist memnuniyetini iyileştirir ve rehberin profesyonel kimliğine katkıda bulunur. Bu nedenle, turist rehberlerine yönelik mesleki İngilizce öğretimi programları; bağlama özgü kelime öğretimi, telaffuz eğitimi, görev temelli konuşma uygulamaları ve gerçek tur senaryolarını yansıtan simülasyon etkinlikleriyle dilsel yeterliğin geliştirilmesini önceliklendirmelidir. Dahası, turist rehberlerinin bu yeterliklere ilişkin ihtiyaçlarının tespit edilmesi çok önemlidir. Bu çalışma, bu motivasyon ile yapılmıştır.

4.Yöntem

4.1 Araştırma Deseni

Bu çalışma, turist rehberlerinin ve turist rehberliği öğrencilerinin İngilizce dil ihtiyaçlarını belirlemek amacıyla betimsel tarama desenini kullanmıştır. Bu desenin amacı, iki temel katılımcı grubunun—turist rehberliği öğrencileri ve aktif turist rehberleri—mesleklerini icra ederken ihtiyaç duydukları yabancı dil beceri gereksinimlerini önem atıfları aracılığıyla betimsel biçimde incelemektir.

4.2 Katılımcılar

1. Turist Rehberliği Öğrencileri

Turist rehberliği programına kayıtlı ve mezun olduktan sonra profesyonel rehber olarak çalışmayı hedefleyen lisans öğrencileridir. Bu öğrenciler hizmet öncesi grubu temsil eder ve algıladıkları ihtiyaçlar, turizm sektörüne ne kadar hazır olduklarına ilişkin önemli bilgiler sağlar.

Araştırmaya toplam 80 katılımcı dahil olmuştur. Çalışmamız kapsamında 35 turist rehberliği öğrencisi ve 45 aktif çalışan turist rehberi anket formumuza cevap vermiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun ($n=49$) turizm ve turist rehberliği alanında eğitim aldığı, bunun yanı sıra 16 katılımcının ($n=16$) yabancı dil ve dil odaklı bölümlerden, 6 katılımcının ($n=6$) çeviri ve dilbilim alanlarından, 5 katılımcının ($n=5$) eğitim ve sosyal bilimler alanlardan ve 4 katılımcının ($n=4$) ise diğer alanlardan mezun olduğu ya da öğrenimine devam ettiği görülmektedir.

2. Profesyonel Turist Rehberleri

Saha deneyimine sahip, kokartlı olarak çalışan rehberlerdir. Bu grubun yanıtları, turizm alanındaki gerçek iletişim gereksinimleri beklenen mesleki becerilere ilişkin otantik ve deneyim temelli bilgiler sağlar.

Turist rehberlerinin ağırlıklı olarak Karadeniz ($f = 12$) ve Ege ($f = 10$) bölgelerinde rehberlik yaptığı görülmektedir. Akdeniz bölgesinde rehberlik yapan rehber sayısı dört iken, Marmara ve İç Anadolu bölgelerinde çalışan rehber sayısı birer kişidir. Ayrıca iki rehberin birden fazla bölgede rehberlik yaptığı belirlenmiştir.

Katılımcıların kullandıkları yabancı dillere bakıldığında, rehberlik hizmetlerinin ağırlıklı olarak İngilizce yürütüldüğü anlaşılmaktadır. İngilizce dışında en sık belirtilen yabancı dil Almanca olup, bunu Rusça ve İspanyolca izlemektedir. Bununla birlikte, bazı katılımcılar İngilizce dışında herhangi bir yabancı dili aktif olarak kullanmadığını belirtmiştir.

4.3 Veri Toplama Aracı

Veriler, Nguyen ve Modehiran'ın (2023) çalışmalarında geliştirdikleri 5'li Likert ölçekli araç ile toplanmıştır. Orijinal araç turizm meslek standartları temel alınarak geliştirilmiş ve çeşitli paydaşlarla doğrulanmıştır. Bu çalışma için aracın temel yapısı korunmuştur. Anket kullanılmadan önce araştırmacılarla temasa geçilmiş ve kullanım izni alınmıştır. Sonrasında ise Trabzon Üniversitesi bilimsel araştırma ve yayın etiği kuruluna etik izni başvurusu yapılmış ve onay alınmıştır (25.11.2025 Sayı: E-81614018-050.04.2500071018.)

Anket üç bölümden oluşmaktadır:

- Bölüm A: Demografik Bilgiler
- Bölüm B: İngilizce Becerilerinin Önemi
- Bölüm C: Mesleki Yeterlilikler (41 madde)

4.4 Uygulama Süreci

Anket, katılımcıların uygunluğuna göre 04/11/2025-12/12/2025 tarihleri arasında çevrim içi uygulanmıştır. Tüm katılımcılara araştırmanın amacı açıklanmış, gizlilik garantisi verilmiş ve gönüllü onam alınmıştır. Anket uygulanırken kartopu örnekleme uygulanmış. Bu şekilde yeterli örneklem büyüklüğüne ulaşılması hedeflenmiştir. Anket gönderilen kişilere zaman zaman hatırlatma mesajları iletilmiştir.

4.5 Veri Analizi

Elde edilen veriler ilk olarak eksik doldurulmuş form olup olmadığını tespit etmek ve gerekirse bunları temizlemek için gözden geçirilmiştir. Sonrasında ise SPSS (Sosyal bilimler istatistik paket programı) programı aracılığıyla betimsel (frekans, aritmetik ortalama, standart sapma) ve yordayıcı (t-test) istatistikler kullanılarak incelenmiştir. Betimsel veriler bize incelenen dil yeterliklerine atfedilen önemin turist rehberleri ve turist rehberliği öğrencileri tarafından nasıl olduğunu tespit etmeye, yordayıcı istatistikler ise her iki grubun dört temel dil becerisine atfettikleri önem ve dolayısıyla ihtiyaçları (konuşma, okuma, dinleme, yazma) açısından kendi içlerinde ve birbirleri arasında istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşp farklılaşmadığını etmeye yardımcı olmaktadır.

5.Bulgular

Bu bölümde, Turist rehberleri için İngilizce ihtiyaç analizi anketinden elde edilen nicel verilerin analizi sunulmaktadır. Araştırma kapsamında katılımcıların turizm alanındaki mesleki uygulamalarında gerekli gördükleri mesleki İngilizce becerilerinin (konuşma, dinleme, okuma ve yazma) önem düzeyleri incelenmiştir. Bulgular, öncelikle katılımcıların bu dört temel beceriyi mesleki gereklilikler doğrultusunda önem sırasına göre değerlendirdikleri beceri sıralaması analizine odaklanmakta; ardından her bir beceriye ilişkin maddeler üzerinden ortaya çıkan özgül dil ihtiyaçları betimlenmektedir. Elde edilen sonuçlar, turist rehberliğinin iletişim temelli doğası çerçevesinde yorumlanarak İngilizce öğretimine yönelik çıkarımlar sunulmaktadır.

5.1. İngilizce Temel Becerilerinin Önem Sıralaması

Bu çalışmada temel dil becerileri, beş dereceli bir önem derecelendirme ölçeği (1=Hiç önemli değil 5= Çok önemli) kullanılarak değerlendirilmiş; elde edilen veriler ortalama ve standart sapma değerleri üzerinden yorumlanmıştır. Katılımcıların turizm alanındaki mesleki uygulamalarında gerekli gördükleri İngilizce becerilerine ilişkin önem sıralaması betimsel istatistikler aracılığıyla incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre, dört temel beceri arasında en yüksek ortalama değere sahip beceri konuşma becerisi olmuştur ($\bar{X} = 4.39$, $SS = 0.10$). Bu bulgu, turist rehberliğinin doğası gereği yüz yüze ve anlık sözlü iletişime dayalı bir meslek olduğunu ve katılımcıların konuşma becerisini mesleki yeterlilik açısından öncelikli gördüklerini göstermektedir.

Konuşma becerisini, dinleme becerisi takip etmektedir ($\bar{X} = 4.37$, $SS = 1.0$). Dinleme becerisinin yüksek önem düzeyi, turistlerin sorularını doğru anlayabilme, farklı aksanları ayırt edebilme ve etkili iletişim kurabilme gerekliliğiyle ilişkilendirilebilir. Bu durum, turist rehberliği bağlamında iletişimin tek yönlü değil, karşılıklı bir süreç olduğunu ortaya koymaktadır.

Buna karşılık, yazma becerisi ise daha düşük ortalamaya sahip beceri olarak belirlenmiştir ($\bar{X} = 4.35$, $SS = 1.01$). Bu bulgu, yazılı dil becerilerinin turist rehberliğinde temel bir gereklilikten ziyade destekleyici bir rol üstlendiğini göstermektedir. Okuma becerisi ise en düşük ortalama değere sahiptir ($\bar{X} = 4.24$, $SS = .09$). Okuma becerisi, yazılı bilgilendirme metinleri, program içerikleri ve dijital materyallerin takibi açısından gerekli görülmeyle birlikte, günlük rehberlik uygulamalarında sınırlı bir kullanım alanına sahip olarak değerlendirilmiştir.

Genel olarak elde edilen sonuçlar, turist rehberlerinin İngilizce dil ihtiyaçlarının konuşma ve dinleme gibi sözlü iletişim becerileri etrafında yoğunlaştığını; okuma ve yazma becerilerinin ise görece daha düşük öncelikte değerlendirildiğini ortaya koymaktadır.

5.2 Tablo 1. Konuşma Becerisine İlişkin Alt Maddeler Bulguları

<i>Alt Madde</i>	<i>X̄</i>	<i>SS</i>
Turistlere uygun yönergeler verebilmek	4.53	1.1
Yüz yüze sohbetleri doğru şekilde sürdürebilmek	4.53	1
Müşteri taleplerine ve sorularına yanıt verebilmek	4.51	1.1
Turizm destinasyonlarını tanıtabilmek	4.40	1.1
Bölgesel gelenekleri, adetleri, etkinlikleri anlatabilmek	4.35	1.1
Gezi planlarını açıklayabilmek	4.38	1.0
Kültürel ve tarihî değerler hakkında bilgi sunabilmek	4.41	1.1
Tur paketlerindeki dâhil ve hariç hizmetleri açıklayabilmek	4.23	1.2
Müşteri şikâyetlerini uygun biçimde ele alabilmek	4.36	1.1
Yön tarif edebilmek	4.40	1.0
Müşterilerle müzakere edebilmek	4.41	1.0
Tura özel açıklama (yorum) sunabilmek	4.33	1.1
Check-in / check-out süreçlerini anlatabilmek	4.35	1.0
Program değişikliklerini kibarca bildirebilmek	4.37	1.0
Telefon görüşmelerini uygun biçimde yürütebilmek	4.33	1.1
Turistik bölgelerde sorumlu davranışlar hakkında bilgi verebilmek	4.49	1.0
Etkinlik ve oyunları organize edebilmek	4.26	1.1
Müşteri bilgilerini toplayabilmek	4.44	1.1
Genel	4.39	1.0

Konuşma becerisine ilişkin alt maddeler incelendiğinde, katılımcıların mesleki uygulamalar açısından en yüksek önemi, turistlere uygun yönergeler verebilme ($\bar{x} = 4.53$), yüz yüze sohbetleri doğru şekilde sürdürebilme ($\bar{x} = 4.53$) ve müşteri taleplerine ve sorularına yanıt verebilme ($\bar{x} = 4.51$) becerilerine atfettikleri görülmektedir. Bu bulgular, turist rehberlerinin konuşma becerisine yönelik yabancı dil ihtiyaçlarının öncelikle doğrudan turist etkileşimi ve anlık iletişim gerektiren görevler etrafında yoğunlaştığını göstermektedir.

Bunun yanı sıra, kültürel ve tarihî değerler hakkında bilgi sunabilme ($\bar{x} = 4.41$), turizm destinasyonlarını tanıtabilme ($\bar{x} = 4.40$), yön tarif edebilme ($\bar{x} = 4.40$) ve müşterilerle müzakere edebilme ($\bar{x} = 4.41$) gibi anlatı ve açıklama temelli konuşma görevlerinin de yüksek ortalamalara sahip olduğu belirlenmiştir. Bu durum, turist rehberliği mesleğinde konuşma becerisinin yalnızca temel iletişimle sınırlı olmadığını, aynı zamanda bilgi aktarma, ikna etme ve rehberlik etme işlevlerini kapsadığını ortaya koymaktadır.

Öte yandan, tur paketlerindeki dâhil ve hariç hizmetleri açıklayabilme ($\bar{x} = 4.23$) ve etkinlik ve oyunları organize edebilme ($\bar{x} = 4.26$) maddelerinin görece daha düşük ortalamalara sahip olduğu görülmektedir. Söz konusu becerilerin ikincil nitelikte olsa dahi mesleki iletişim kapsamında önemli kabul edildiğini göstermektedir. Genel olarak elde edilen bulgular, konuşma becerisine yönelik yabancı dil ihtiyaçlarının mesleki sorumluluklar, turist yönlendirme ve hizmet sürecini yönetme odaklı olarak şekillendiğini ortaya koymaktadır.

Katılımcılar, konuşma becerilerine genel anlamda yüksek önem atfediyor olsalar da en yüksek önem atfettikleri yabancı dil ihtiyaçlarının turistlere uygun yönergeler vermek, yüz yüze sohbetleri doğru şekilde sürdürmek, misafirlerin sorularına uygun yanıtlar vermek, turistik bölgelerde sorumlu davranışlar hakkında bilgi vermek, misafirlerin bilgilerini toplayabilmek, misafirlerle müzakere etmek ve kültürel ve tarihi değerler hakkında bilgi vermek olduğu görülmektedir.

5.3 Tablo 2. Dinleme Becerisine İlişkin Alt Madde Bulguları

Alt madde	$\bar{X}$	SS
Müşteri telefon görüşmelerini anlayabilmek	4.41	1.0
Tur paketleriyle ilgili içerik açıklamalarını kavrayabilmek	4.44	1.1
Rezervasyon veya biletleme taleplerini doğru anlamak	4.47	1.1
Müşteri taleplerini dinleyip doğru tepki verebilmek	4.30	1.1
Turizm materyallerindeki bilgileri anlamak	4.44	1.1
Fiyatlandırma ve tur bilgilerini doğru biçimde dinleyip aktarabilmek	4.45	1.0
Telefon mesajlarını doğru biçimde not edebilmek	4.39	1.1
Müşteri kişisel bilgilerini dikkatle almak	4.06	1.0
Genel	4.37	1.0

Dinleme becerisine ilişkin alt maddeler incelendiğinde, katılımcıların özellikle rezervasyon veya biletleme taleplerini doğru anlayabilme ($\bar{x} = 4.47$), fiyatlandırma ve tur bilgilerini doğru biçimde dinleyip aktarabilme ($\bar{x} = 4.45$) ve tur paketleriyle ilgili içerik açıklamalarını kavrayabilme ($\bar{x} = 4.44$) becerilerine yüksek düzeyde önem atfettikleri görülmektedir. Bu bulgular, turist rehberlerinin dinleme becerisine yönelik yabancı dil ihtiyaçlarının, hizmet sürecine doğrudan etki eden bilgi aktarımı ve işlem odaklı etkileşimler etrafında yoğunlaştığını göstermektedir.

Bunun yanı sıra, turizm materyallerindeki bilgileri anlayabilme ($\bar{x} = 4.44$) ve müşteri telefon görüşmelerini anlayabilme ($\bar{x} = 4.41$) gibi

becerilerin de yüksek ortalamalara sahip olması, dinleme becerisinin yalnızca yüz yüze iletişimle sınırlı kalmadığını; telefon ve yazılı materyaller yoluyla gerçekleşen dolaylı iletişim süreçlerini de kapsadığını ortaya koymaktadır. Müşteri taleplerini dinleyip doğru tepki verebilme ($\bar{x} = 4.30$) becerisinin de yüksek düzeyde değerlendirilmesi, doğru anlamanın rehberlik hizmetinin kalitesi açısından kritik bir unsur olduğunu göstermektedir.

Öte yandan, müşteri kişisel bilgilerini dikkatle almak ($\bar{x} = 4.06$) maddesinin diğer alt maddelere kıyasla görece daha düşük bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Ancak bu değer in de yüksek düzeyde olması, söz konusu becerinin ikincil bir öneme sahip olmaktan ziyade, dinleme becerisi kapsamında tamamlayıcı bir unsur olarak değerlendirildiğini düşündürmektedir. Genel olarak elde edilen bulgular, turist rehberlerinin dinleme becerisine ilişkin yabancı dil ihtiyaçlarının, doğru bilgi edinme, hatasız hizmet sunma ve müşteri memnuniyetini sürdürme odaklı olarak şekillendiğini ortaya koymaktadır.

5.4 Tablo 3. Yazma Becerisine Ait Alt Madde Bulguları

Alt madde	$\bar{X}$	SS
Müşterilere e-posta veya mesaj yazabilmek	4.25	1.1
Rezervasyon bilgilerini doğru biçimde kaydedebilmek	4.26	1.1
Tur programlarını yazılı biçimde düzenleyebilmek	4.25	1.2
Şikâyet ve geri bildirimleri yazılı olarak yanıtlayabilmek	4.37	1.1
İş yazışmalarını doğru biçimde hazırlayabilmek	4.32	1.1
Genel	4.35	1.1

Yazma becerisine ait alt maddeler incelendiğinde, katılımcıların özellikle şikâyet ve geri bildirimleri yazılı olarak yanıtlayabilme ($\bar{x} = 4.37$) ve iş yazışmalarını doğru biçimde hazırlayabilme ($\bar{x} = 4.32$) becerilerine yüksek düzeyde önem atfettikleri görülmektedir. Bu bulgular, turist rehberlerinin yazma becerisine ilişkin yabancı dil ihtiyaçlarının, resmî iletişim, sorun çözme ve müşteri memnuniyetini sürdürme süreçleriyle yakından ilişkili olduğunu göstermektedir.

Bunun yanı sıra, rezervasyon bilgilerini doğru biçimde kaydedebilme ($\bar{x} = 4.26$), tur programlarını yazılı biçimde düzenleyebilme ($\bar{x} = 4.25$) ve müşterilere e-posta veya mesaj yazabilme ($\bar{x} = 4.25$) maddelerinin de yüksek ortalamalara sahip olduğu belirlenmiştir. Bu durum, yazma becerisinin turist rehberliği mesleğinde yalnızca destekleyici bir beceri olmadığını,

aynı zamanda operasyonel süreçlerin sağlıklı yürütülmesi ve bilginin doğru aktarılması açısından önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır.

Genel olarak yazma becerisine ilişkin alt maddelerin ortalamalarının yüksek düzeyde olması ($\bar{x} = 4.35$), turist rehberlerinin yazılı iletişimi; planlama, kayıt tutma, resmî yazışma ve müşteri ilişkileri yönetimi bağlamlarında önemli bir mesleki gereklilik olarak değerlendirdiklerini göstermektedir.

5.5 Tablo 4. Okuma Becerilerine İlişkin Alt Madde Bulguları

Alt madde	$\bar{X}$	SS
Müşteri kişisel bilgilerini dikkatle almak	4.16	1.1
Rezervasyon formlarındaki bilgileri çözümleyebilmek	4.30	0.9
Tur paket detaylarını yazılı belgelerden öğrenebilmek	4.29	1.1
Müşteri geri bildirim formlarını anlayabilmek	4.26	1.1
E-posta veya yazılı mesajları doğru yorumlayabilmek	4.23	1.0
Genel	4.24	0.9

Okuma becerilerine ilişkin alt maddeler incelendiğinde, katılımcıların özellikle rezervasyon formlarındaki bilgileri çözümleyebilme ($\bar{x} = 4.30$), tur paket detaylarını yazılı belgelerden öğrenebilme ($\bar{x} = 4.29$) ve müşteri geri bildirim formlarını anlayabilme ($\bar{x} = 4.26$) becerilerine yüksek düzeyde önem atfettikleri görülmektedir. Bu bulgular, turist rehberlerinin okuma becerisine yönelik yabancı dil ihtiyaçlarının, yazılı materyallerden doğru bilgi edinme ve hizmet sürecini hatasız yürütme odaklı olarak şekillendiğini göstermektedir.

Bunun yanı sıra, e-posta veya yazılı mesajları doğru yorumlayabilme ($\bar{x} = 4.23$) ve müşteri kişisel bilgilerini dikkatle alabilme ($\bar{x} = 4.16$) maddelerinin de yüksek ortalamalara sahip olduğu belirlenmiştir. Her ne kadar bu maddeler diğer alt maddelere kıyasla görece daha düşük değerlere sahip olsa da elde edilen ortalamalar okuma becerisinin turist rehberliği mesleğinde operasyonel süreçler, kayıt yönetimi ve müşteri ilişkileri açısından önemli bir mesleki gereklilik olarak değerlendirildiğini ortaya koymaktadır. Genel olarak okuma becerisine ilişkin alt maddelerin ortalamalarının yüksek düzeyde olması ($\bar{x} = 4.24$), katılımcıların yazılı İngilizce materyalleri etkili biçimde kullanabilmeyi mesleki yeterliğin ayrılmaz bir parçası olarak gördüklerini göstermektedir.

5.6 Katılımcı Gruplarına Göre İngilizce Becerilerinin Karşılaştırılması

Aktif turist rehberleri ile turist rehberliği programı öğrencilerinin İngilizce dil becerilerine ilişkin önem atıfları ve ihtiyaç algıları arasındaki farkları incelemek için Mann-Whitney U testi uygulanmıştır. Analiz sonuçları, yazma becerisi ($U=762.50$, $z=-0.257$, $p=.797$), konuşma becerisi ($U=743.00$, $z=-0.442$, $p=.658$), dinleme sonuçları ($U=737.00$, $z=-0.501$, $p=.617$) ve okuma becerisi ($U=725.59$, $z=-0.616$, $p=.538$) açısından aktif turist rehberleri ile turist rehberliği programı öğrencileri arasındaki istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadığını göstermektedir ($p>.05$).

6. Tartışma

Bu araştırmada elde edilen bulgular, turist rehberlerinin İngilizce dil ihtiyaçlarının mesleki bağlama özgü olarak farklılaştığını ve özellikle sözlü iletişim becerileri (konuşma, dinleme) etrafında yoğunlaştığını göstermektedir. Temel becerilerin önem sıralaması, alt madde analizleri ve gruplar arası karşılaştırmalar birlikte değerlendirildiğinde, konuşma ve dinleme becerilerinin turist rehberliği bağlamında merkezi bir konuma sahip olduğu görülmektedir. Bu bulgular, turist rehberliği bağlamında yapılan ihtiyaç analizi çalışmalarının sonuçlarıyla da örtüşmektedir. Bulgular, rehberlik mesleğinde öğrenme ihtiyaçlarının ve hedef ihtiyaçların büyük ölçüde sözlü iletişim becerileri etrafında şekillendiğini ortaya koymaktadır. Bu çalışma, mesleki İngilizce öğretiminde ihtiyaç analizini merkeze alan Hutchinson ve Waters'ın (1987) öğrenen odaklı yaklaşımını turist rehberliği bağlamında desteklemektedir.

6.1. Konuşma Becerisine İlişkin Bulguların Tartışılması

Araştırma bulguları, konuşma becerisinin dört temel İngilizce becerisi arasında en yüksek önceliğe sahip olduğunu ortaya koymuştur. Bu durum, turist rehberliğinin doğası gereği yüz yüze ve anlık sözlü etkileşime dayalı bir meslek olmasıyla açıklanabilir. Rehberlerin turistlere bilgi aktarmaları, soruları yanıtlamaları ve grup dinamiklerini yönetmeleri büyük ölçüde etkili konuşma becerilerine bağlıdır. Bu bulgu, rehberlerin iletişim becerilerinin turist memnuniyeti üzerinde belirleyici bir rol oynadığını ortaya koyan çalışmalarla da örtüşmektedir (Arabacıoğlu ve Boraoğlu, 2023). Bu bulgu, turist rehberliği öğrencileriyle yapılan uluslararası ihtiyaç analizi çalışmalarıyla da paralellik göstermektedir. Orang'ın (2021) Kenya'da turist rehberliği öğrencileriyle gerçekleştirdiği çalışmada, konuşma becerisinin hem öğrenme ihtiyaçları hem de hedef ihtiyaçlar açısından en öncelikli beceri olarak algılandığını ortaya koymuştur. Çalışmada, turistlerle yüz yüze

iletişim, sorulara anlık yanıt verme ve açıklama yapma gibi görevlerin etkili konuşma becerilerini zorunlu kıldığı vurgulanmıştır.

6.2. Dinleme Becerisine İlişkin Bulguların Tartışılması

Dinleme becerisinin konuşma becerisini takiben yüksek düzeyde önemli bulunması, turist rehberliği bağlamında iletişimin karşılıklı bir süreç olduğunu göstermektedir. Rehberlerin turistlerin sorularını doğru anlayabilmeleri, farklı aksanlara uyum sağlayabilmeleri ve anlık geri bildirim verebilmeleri, dinleme becerisini mesleki uygulamalar açısından vazgeçilmez kılmaktadır. Bu durum, dinleme becerisinin turist rehberliği bağlamında iletişimin karşılıklı doğasını destekleyen temel bir unsur olduğunu göstermektedir. Orang (2021) tarafından yapılan ihtiyaç analizi çalışmasında da dinleme becerisi, turistlerin sorularını anlama, farklı aksanlara uyum sağlama ve uygun geri bildirim verme açısından kritik bir beceri olarak tanımlanmıştır.

6.3. Yazma Becerisine İlişkin Bulguların Tartışılması

Yazma becerisi, temel beceriler arasında görece daha düşük öncelikte değerlendirilmiş olsa da e-posta yazışmaları ve kısa bilgilendirme notları gibi mesleki görevlerde işlevsel bir rol üstlenmektedir. Bu durum, yazma becerisinin turist rehberliği bağlamında ikincil ancak tamamlayıcı bir beceri olarak değerlendirildiğini göstermektedir. Yazma becerisinin görece daha düşük öncelikte değerlendirilmesi, turist rehberliği mesleğinin ağırlıklı olarak sözlü ve etkileşim temelli bir yapıya sahip olmasıyla açıklanabilir. Nitekim dünyada turist rehberliği eğitimini ele alan çalışmalar, rehberlerden beklenen temel yeterliklerin anlatım, yorumlama ve sözlü iletişim becerileri etrafında şekillendiğini göstermektedir (Tanrısever vd., 2019).

6.4. Okuma Becerisine İlişkin Bulguların Tartışılması

Araştırma sonuçları, okuma becerisinin konuşma ve dinlemeye kıyasla daha düşük öncelikte değerlendirildiğini, ancak mesleki uygulamalarda tamamen önemsiz görülmediğini ortaya koymaktadır. Okuma becerisi, yazılı bilgilendirme metinleri, program içerikleri ve dijital materyallerin takibi gibi alanlarda destekleyici bir role sahiptir. Bu çalışmada okuma becerisinin konuşma ve dinleme becerilerine kıyasla daha düşük öncelikte değerlendirilmesi, turist rehberliği mesleğinin ağırlıklı olarak sözlü ve etkileşim temelli bir yapıya sahip olmasıyla açıklanabilir. Ancak bu durum, okuma becerisinin mesleki uygulamalarda tamamen önemsiz olduğu anlamına gelmemektedir. Alanyazında yapılan ihtiyaç analizi çalışmaları, okuma becerisinin özellikle yazılı bilgilendirme metinlerinin, tur programlarının, dijital içeriklerin ve mesleki dokümanların takibi açısından destekleyici bir rol üstlendiğini

göstermektedir. Nitekim turizm ve mesleki İngilizce öğretimi bağlamında gerçekleştirilen araştırmalar, okuma becerisinin rehberlerin mesleki bilgi güncellemeleri, planlama süreçleri ve yazılı kaynaklardan yararlanabilmeleri açısından işlevsel bir önem taşıdığını ortaya koymaktadır (Bayram, 2016; Uysal vd., 2016). Bu bağlamda, mevcut çalışmada okuma becerisinin ikincil bir beceri olarak algılanması, literatürde vurgulanan destekleyici fakat bağlama özgü okuma kullanımıyla örtüşmektedir. Dolayısıyla okuma becerisinin, turist rehberliği programlarında genel bir dil becerisi olarak değil, mesleki ihtiyaçlara hizmet edecek şekilde yapılandırılması gerektiği söylenebilir.

Turist rehberliği bölümlerinde verilen yabancı dil eğitiminin niteliği ile öğrencilerin mesleki yeterlik algıları ve mesleği icra etme eğilimleri arasında anlamlı bir ilişki bulunduğunu ortaya koyan çalışmalar, mesleki bağlamla uyumlu dil öğretiminin önemini vurgulamaktadır (Cansu ve Tanrısever, 2020)

6.5. Bulguların Mesleki İngilizce Öğretimi Program Tasarımına Yansımaları

Araştırmadan elde edilen bulgular, turist rehberlerine yönelik İngilizce öğretim programlarının mesleki İngilizce öğretimi yaklaşımı temelinde yapılandırılması gerektiğini ortaya koymaktadır. Bulgular, dil becerilerinin eşit ağırlıkta ele alınmasından ziyade mesleki ihtiyaçlara göre önceliklendirilmesi gerektiğini göstermektedir. Bu durum, mesleki İngilizce öğretimi yaklaşımının temel ilkeleriyle uyumludur (Basturkmen, 2010). Dil öğretiminin yalnızca dilbilgisel doğrulukla sınırlı kalmayıp, bağlama uygun ve işlevsel kullanımını hedeflemesi gerektiği de vurgulanmalıdır (Canale, 1983).

7. Sonuç ve Öneriler

Bu araştırma, turist rehberlerinin mesleki bağlamda ihtiyaç duydukları İngilizce dil becerilerini belirlemek amacıyla yürütülen bir ihtiyaç analizi çalışmasıdır. Araştırmadan elde edilen bulgular, turist rehberliği bağlamında konuşma ve dinleme becerilerinin, diğer temel dil becerilerine kıyasla daha yüksek önem düzeyleriyle değerlendirildiğini göstermektedir. Bu durum, turist rehberliğinin doğası gereği yüz yüze, anlık ve karşılıklı sözlü etkileşime dayalı bir meslek olmasıyla ilişkilendirilebilir.

Buna karşılık, okuma ve yazma becerilerinin daha düşük ortalama değerlere sahip olması, bu becerilerin mesleki uygulamalarda tamamen önemsiz olduğu anlamına gelmemekle birlikte, günlük rehberlik faaliyetlerinde daha

çok destekleyici bir role sahip olduğunu düşündürmektedir. Bulgular, turist rehberlerinin İngilizceyi ağırlıklı olarak işlevsel ve iletişim odaklı bir araç olarak kullandıklarını ortaya koymaktadır.

Bu doğrultuda, turist rehberlerine yönelik Mesleki İngilizce öğretim programlarının, dil becerilerini eşit ağırlıkta ele almak yerine, konuşma ve dinleme becerilerini merkeze alan, gerçek yaşam senaryolarına dayalı ve etkileşim odaklı bir yaklaşımla yapılandırılması önerilmektedir. Politika yapımcılar ve program geliştiriciler, rehberlik mesleğinin iletişim temelli yapısını dikkate alarak, özellikle sözlü iletişim becerilerini geliştirmeyi hedefleyen içeriklerle ve uygulamalı öğrenme fırsatlarına programlarda daha fazla yer verebilir. Alt madde analizleri, konuşma ve dinleme becerilerinin mesleki bağlamda farklı işlevlere sahip olduğunu göstermiştir. Turistlerle etkili iletişim kurabilme, sorulara anında yanıt verebilme, açıklama yapabilme ve farklı aksanları anlayabilme gibi becerilerin katılımcılar tarafından yüksek düzeyde önemli görüldüğü belirlenmiştir. Bu bulgular, turist rehberlerinin İngilizceyi ağırlıklı olarak işlevsel ve iletişim odaklı bir araç olarak kullandıklarını göstermektedir.

Aktif turist rehberleri ile turist rehberliği programı öğrencilerinin İngilizce becerilerine ilişkin değerlendirmeleri Mann-Whitney U testi ile karşılaştırılmıştır. Analiz sonuçları, dört temel becerinin hiçbirisi açısından gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmadığını ortaya koymuştur. Bu bulgu, öğrencilerin henüz mesleğe başlamadan önce turist rehberliğinde gerekli görülen İngilizce becerilere ilişkin farkındalık geliştirdiklerini göstermesi açısından dikkat çekicidir.

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda, turist rehberliğine yönelik İngilizce öğretim programlarının mesleki İngilizce öğretimi yaklaşımı temelinde yapılandırılması önerilmektedir. Programlarda özellikle konuşma ve dinleme becerilerini geliştirmeye yönelik, mesleki senaryolara dayalı ve etkileşim odaklı etkinliklere ağırlık verilmelidir. Tur anlatımı, turist sorularına yanıt verme, problem çözme ve beklenmedik durumlarda iletişim kurma gibi gerçek yaşam durumları öğretim sürecinin merkezine alınabilir.

Okuma ve yazma becerileri ise turist rehberliği bağlamında destekleyici beceriler olarak ele alınmalı; bu becerilere yönelik içerikler, mesleki kullanım alanlarıyla doğrudan ilişkilendirilmelidir. Tur programları, bilgilendirici metinler, kısa yazılı açıklamalar ve dijital içerikler üzerinden yürütülecek etkinlikler, bu becerilerin işlevsel biçimde geliştirilmesine katkı sağlayabilir.

Bu çalışmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Araştırma, belirli bir örneklem grubu ile sınırlıdır ve sonuçların tüm turist rehberlerine

genellenmesi konusunda temkinli olunmalıdır. Gelecek araştırmalarda daha geniş ve farklı bölgeleri kapsayan örneklemelerle çalışmalar yürütülebilir. Ayrıca nitel veri toplama yöntemleri kullanılarak turist rehberlerinin İngilizce kullanım deneyimleri daha derinlemesine incelenebilir.

Sonuç olarak bu araştırma, turist rehberlerinin İngilizce dil ihtiyaçlarına ilişkin güncel ve bağlama özgü veriler sunmakta; turist rehberliğine yönelik mesleki İngilizce öğretimi temelli İngilizce öğretim programlarının tasarlanmasına ve geliştirilmesine katkı sağlamaktadır.

Bu araştırmanın bulguları doğrultusunda, turist rehberliği alanında görev yapacak bireylerin uluslararası turizm bağlamında etkili iletişim kurabilmelerini desteklemek amacıyla politika yapıcıların aşağıdaki hususları dikkate alması önerilmektedir. Öncelikle, turist rehberliği eğitim programlarında yabancı dil öğretimi, genel dil yeterliği anlayışından ziyade mesleki İngilizce öğretimi yaklaşımı temelinde yeniden yapılandırılmalıdır. Bu kapsamda konuşma ve dinleme becerilerine öncelik veren, gerçek tur senaryolarına dayalı ve görev temelli öğretim modelleri teşvik edilmelidir.

Ayrıca, yabancı dil yeterlik şartının kaldırıldığı mevcut yasal düzenlemeler çerçevesinde, özellikle yabancı turistlerle çalışacak rehberler için hizmet içi mesleki İngilizce eğitimlerinin yaygınlaştırılması ve teşvik edilmesi önem taşımaktadır. Bu tür uygulamalar, hem rehberlik hizmetlerinin kalitesinin korunmasına hem de Türkiye'nin uluslararası turizmde rekabet gücünün sürdürülebilir biçimde artırılmasına katkı sağlayacaktır.

Kaynakça

- Akgül, O., ve Aktaş, A. C. (2023). Turist rehberlerinin ve rehber adaylarının yabancı dil sınavı başarıları üzerine bir değerlendirme. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 192–203.
- Arabacıoğlu, D., ve Boraoglu, B. B. (2023). The moderating role of information quality in the relationship between guides' communication skills and tour satisfaction. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 26(4), 813-832. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1528008X.2023.2264510>
- Arslan, A., ve Tanrıverdi, A. (2022). Turist rehberlerinin mesleki performansının turistlerin memnuniyetine etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 29(2), 237-257.
- Aysu, S., ve Özcan, F. H. (2021). Needs analysis in curriculum design: Language needs of tourism students. *Sakarya University Journal of Education*, 11(2), 305–326. <https://dergipark.org.tr/en/pub/suje/issue/64422/854993>
- Basturkmen, H. (2010). *Developing courses in English for specific purposes*. Palgrave Macmillan.
- Bayram, G.E. (2016). Yabancı dil öğretim yöntemlerinin turizm rehberliği açısından incelenmesi. *Journal of Research in Education and Teaching*, 5(4), 136-147.
- Büyükkuru, M., ve Aslan, Z. (2016). Turist rehberlerinin iletişim becerilerinin turistlerin tur deneyimi üzerine etkisi: Nevşehir ilinde bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(34), 338-354.
- Canale, M. (1983). From communicative competence to communicative language pedagogy. İçinde J. C. Richards & R. W. Schmidt (Eds.), *Language and communication* (pp. 2–27). Longman.
- Cansu, E., ve Tanrısever, C. (2020). Turist rehberlerinin yabancı dil eğitimleri üzerine bir araştırma. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 9(1), 26-44.
- Crystal, D. (2003). *English as a global language*. Cambridge University Press
- Çokal, Z. (2015). *Bir kültür elçisi olarak profesyonel turist rehberinin turistlere aktarılan kültürel değerlere katkısına yönelik turist algılamaları: Kapadokya Örneği*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
- Dudley-Evans, T., ve St John, M. J. (1998). *Developments in English for specific purposes*. Cambridge University Press.
- Ekici, N. (2003). *A needs assessment study on English language needs of the tour guidance students of Faculty of Applied Sciences at Başkent University: A case study* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Orta Doğu Teknik Üniversitesi.
- Hutchinson, T., ve Waters, A. (1987). *English for specific purposes: A learning-centered approach*. Cambridge University Press.

- Hymes, D. (1972). On communicative competence. İçinde J. B. Pride & J. Holmes (Eds.), *Sociolinguistics* (pp. 269–293). Penguin.
- Kul, E., Dedeoğlu, B.B., Nuray Küçükergin, E., De Martino, M. & Okumus, F. (2024), The role of tour guide competency in the cultural tour experience: the case of Cappadocia, *International Hospitality Review*, 39(2), 254–277 <https://doi.org/10.1108/IHR-04-2023-0021>
- Namtapi, I. (2022). Needs analysis of English for specific purposes for tourism personnel in Ayutthaya. *LEARN Journal: Language Education and Acquisition Research Network*, 15(1), 409–439 <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/LEARN/article/view/256730>
- Nguyen, D. T., ve Modehiran, P. (2023). English for tour operators and tour guides: Learning needs from stakeholders' voices. *The Scholar: Human Sciences*, 15(2), 207–217. <https://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/Scholar/article/view/7252>
- Orang'i, D. O. (2021). Listening and speaking skills as learning and target needs in Business English program for tour guide students in Kenya. *Journal of Applied Linguistics and Literature*, 6(1), 11–31. <https://doi.org/10.33369/joall.v6i1.11437>
- Pang, B., Majid, F. B. A., ve Narayanan, G. A. (2025). Needs analysis of English-language use of tourism personnel in Xi'an, China. *Arab World English Journal*, 16(3), 315–328. <https://dx.doi.org/10.24093/awej/voll6no3.19>
- Prachanant, N. (2012). Needs analysis for English communication skills of Thai tourism employees. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 66, 117–125. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.11.253>
- Ratminingsih, N. M., Suardana, M., ve Martin, A. A. N. Y. (2018). English for tour guide: A need analysis of a contextual-based language teaching. *SHS Web of Conferences*, 42, 00012. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20184200012>
- Resmi Gazete. (2024). *Turist rehberliği meslek kanunu ile seyahat acentaları ve seyahat acentaları birliği kanununda değişiklik yapılmasına dair kanun*. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2024/04/20240427-1.htm>
- Schenker, T. (2012). Intercultural competence and cultural learning through telecollaboration. *CALICO Journal*, 29(3), 449–470.
- Tanrısever, C., Bektaş, İ., ve Koç, D. E. (2019). Dünyada turist rehberliği eğitimi. *Uluslararası Turizm ve Eğitim Dergisi (TURED)*, 2(1), 44–56. <https://doi.org/10.34090/tured.582099>
- Toksöz, D., ve Öter, Z. (2022). Turist rehberlerinin yabancı dil konuşma zorunluluğu olmalı mı? Seçilmiş ülkeler üzerine bir değerlendirme. *Journal of Gastronomy, Hospitality and Travel*, 5(4), 1643–1654.

- Uysal, D., Temizkan, S.P., ve Taşlıca, N. (2018). Investigation of the needs of higher education tourism students for English. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel*, 1(1), 18-28.
- Yanti, Y., Manara, C., Ekarina, E., ve Engliana, E. (2024). English communicative needs analysis for tourist guides on Untung Jawa Island. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(3), 259–271 <https://doi.org/10.37329/cetta.v7i3.3526>
- Yekimov, S., Tsypko, V., Nianko, V., Haponenko, S., ve Lapmeka, M. (2022). Questions of formation of communicative competence of future specialists in the field of tourism. *Proceedings of the International Conference on Socio-Economic Systems Stability and Security*.
- Yu, X., Weiler, B., ve Ham, S. (2002). Intercultural communication and mediation. A framework for analysing the intercultural competence of Chinese tour guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), 75-87. <https://doi.org/10.1177/135676670200800108>

