


Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi/  
Journal of Travel and Hospitality Business  
Cilt/Vol:19(2),Yıl/ Year:2022 ss/pp,142-161  
Gönderim Tarihi/ Received: 24.12.2021  
Kabul Tarihi /Accepted:06.03.2022  
DOI: 10.24010/soid.1042343

Araştırma Makalesi/ Research Article

## Öz Yeterliliğin Problem Çözme Becerisine Etkisinde İletişim Becerisinin Aracı Rolü: Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma\*

### The Mediating Role of Communication Skills in the Effect of Self-Efficiency on Problem-Solving: A Research on Tourist Guides

Öğr. Gör. Dr.Suat ARPACI   
Fırat Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu  
Elazığ, Türkiye  
E-posta: sarpaci@firat.edu.tr

Prof. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN   
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi  
Turizm Fakültesi,  
Nevşehir, Türkiye  
E-posta: nilufer.percin@nevsehir.edu.tr

#### Öz

Bu çalışmanın amacı, turist rehberlerinin öz yeterliliklerinin problem çözme becerisine etkisinde iletişim becerilerinin aracı rolünü belirlemektir. Turist rehberlerinin öz yeterliliklerini, iletişim becerilerini ve problem çözme becerilerini ölçmek için daha önce geliştirilen ölçekler kullanılmıştır. Bu çalışmada örneklem yöntemi olarak kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlamda, Aydın Rehberler Odasına bağlı eylemli turist rehberleri üzerinde anket çalışması uygulanmıştır. Geri dönüşümü gerçekleşen 315 anketten 300 anket verilerin analizi için uygun olarak değerlendirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda öz yeterliliğin problem çözme becerisine güven boyutuna etkisinde iletişim becerisinin aracılık etkisi düşük olurken, öz yeterliliğin yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol boyutlarına etkisinde iletişim becerisinin etkisinin orta derece olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular sonucunda öz yeterliliğin problem çözme becerisine etkisinde iletişim becerilerinin aracılık ettiği tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Öz Yeterlilik, Problem Çözme Becerisi, İletişim Becerisi, Turist Rehberleri.

#### Abstract

The aim of this study is to determine the mediating role of communication skills in the effect of tourist guides' self-efficacy on problem solving skills. Previously developed scales were used to measure tourist guides' self-efficacy, communication skills and problem-solving skills. In this study, convenience sampling method was used as sample management. In this context, a survey was conducted on the active tourist guides affiliated to the Aydın Guides Chamber. Of the 315 returned questionnaires, 300 questionnaires were considered suitable for data analysis. As a result of the analyzes, it was determined that the mediating effect of communication skill on the effect of self-efficacy on the confidence dimension on problem solving skills was low, while the effect of communication skills on the effect of self-efficacy on approach-avoidance and personal control dimensions was moderate. As a result of these findings, it was determined that communication skills mediated the effect of self-efficacy on problem solving skills.

**Key Words:** Self-Efficacy, Problem Solving Skill, Communication Skill, Tourist Guides.

\* Bu çalışma "Öz Yeterliliğin Problem Çözme Becerisine Etkisinde İletişim Becerisinin Aracı Rolü: Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma" başlıklı doktora tezinden türetilmiştir.

## Extended Summary

### Purpose

The aim of this study is to reveal the effect of tourist guides' self-efficacy on problem solving skills and to determine the mediating role of communication skills in this effect. The absence of solutions for the problems that may occur during the tour negatively affects the operation of the tour. For this reason, this study is to determine how the self-efficacy and communication skills of tourist guides affect their problem-solving skills and to ensure that tourist guides with self-efficacy, communication skills and problem-solving skills exist in the field.

### Background

Self-efficacy belief is the main point in the motivation and personal success of the individual (Pajares, 2002; Chen et al., 2004) and also affects his performance (Kotaman, 2008). According to Luszczynska, Gutierrez-Dona, and Schwarzer (2005), individuals who think that they do not have a level of self-efficacy experience negative emotions such as depression, anxiety and stress. Individuals with high self-efficacy act more courageously in order to seize opportunities and overcome the difficulties they face. However, individuals with low self-efficacy doubt their ability to overcome the obstacles they encounter and hesitate to act. From this point of view, the self-efficacy beliefs of tourist guides directly affect the service they provide.

During the tour, the person closest to the tourists and in direct contact with them is the tourist guides. In this context, the tourist guide, who can help tourists in solving the problems they may experience, should have problem-solving skills. However, when the studies are examined, it is concluded that tourist guides are successful in solving problems (Zhang and Chow 2004) and that their problem-solving skills are very weak (White and Williams 2000). The necessity of training tourist guides in problem solving and their managerial focus on improving the problem solving skills of tourist guides is the common result of these studies.

Regarding tourist guides, there are studies on communication competencies rather than communication skills. It has not been concluded that there is no study in the field of tourism by using these three variables together in the national and international literature, and it is important to examine these three variables together.

### Method

The universe of the research consists of tourist guides affiliated to Aydın Guides Chamber. The sample of this research consists of 669 tourist guides registered to Aydın Guides Chamber. On-line questionnaires were distributed to 551 tourist guides working in the field, out of 669 registered tourist guides, and 315 questionnaires were returned. Of the 315 questionnaires, 300 are suitable for data analysis in research.

In the study, data were collected with a questionnaire form. The questionnaire form was prepared using the existing literature. In the questionnaire, the self-efficacy scale was used to determine the demographic characteristics of the tourist guides and the self-efficacy levels of the tourist guides, the problem-solving skill scale was used to determine the problem-solving skills, and the communication skill scale was used to determine the communication skill levels.

## Findings and Results

When Table 1 is examined, 58.3% of the participants are male, 72.1% are between the ages of 26-35, 77% have a national work card, 67.3% have undergraduate education, 44.6% It is seen that the sector experience is 10 years, 39.7% of them have a monthly income of 4001-6500 TL, 32.3% of them work for 180 days or more, 69% of them have received education from the undergraduate program of the universities.

It is seen that the majority (58.3%) of the guides participating in the research are men and young guides, between the ages of 26-35 (72.1%). It has been concluded that the indirect effect of self-efficacy on confidence in problem solving skills is significant, and therefore communication skill mediates the effect of self-efficacy on confidence dimension on problem solving skill. ( $b=.113$ , 95% BCA CI [.0345, .1984]). It has been concluded that the indirect effect of self-efficacy on approach-avoidance is significant, therefore, communication skill mediates the effect of self-efficacy on approach-avoidance dimension. ( $b=.232$ , 95% BCA CI [.1623, .3064]). It has been concluded that the indirect effect of self-efficacy on personal control is significant, therefore, communication skill mediates the effect of self-efficacy on personal control dimension. ( $b=.274$ , 95% BCA CI [.0807, .4788]). The Cronbach Alpha coefficient of the self-efficacy scale is ( $\alpha$ )=0.85, the Cronbach Alpha coefficient of the problem-solving skill scale is ( $\alpha$ )=0.73, and the Cronbach Alpha of the communication skill scale is ( $\alpha$ )=0.90. Accordingly, it is seen that the scales used are of high reliability.

As a result of the analyzes made, it was seen that communication skill had a mediating role in the effect of self-efficacy on problem solving skills, trust, approach-avoidance and personal control dimensions. According to these results, all hypotheses based on the literature were accepted. This situation shows that the communication skill conveys the effect of self-efficacy as an intermediary mechanism to the dimensions of problem solving skills.

As a result of this study, tourist guides should rely on their abilities and competencies when making decisions about realizing the tour in connection with their tour plans. For this reason, tourist guides with high self-efficacy beliefs and communication skills should act in accordance with the experiences on the tour. For this reason, self-efficacy and communication skills are psychological elements that tourist guides should have. This study revealed that the self-efficacy and communication skills of the tourist guides affiliated to the Aydın Guides Chamber have positive and significant effects on their problem-solving skills. In this study, it was concluded that if the self-efficacy beliefs and communication skills of the tourist guides are high, the tourist guides will have effective problem solving skills.

## 1. Giriş

Turist rehberleri, çoğunlukla turistlere gezileri boyunca eşlik eden, onları en çok etkileyen ve onlarla en çok vakit geçiren kişilerdir. Turist rehberleri turistleri etkilemek gibi çok önemli bir role sahiptirler. Bu rol, turizm bölgesi hakkında turistlerde oluşabilecek negatif veya pozitif bir düşüncenin oluşmasında etkilidir (Ap ve Wong, 2001).

Öz yeterlilik, bireyin yetenek ve kapasitesini kullanarak yerine getirmesi gereken bir görevi başarılı bir şekilde gerçekleştirmesine olan inancıdır (Bandura, 1997). Öz yeterlilik inancı bireyin performansını etkilemektedir (Kotaman, 2008). Öz yeterlilik

inancı aynı zamanda bireyin kişisel başarısını ve motivasyonunu geliştirmesinde de ana unsurdur (Pajares, 2002; Chen, vd., 2004).

Tur esnasında turistlere en yakın olan ve onlarla birebir iletişimde bulunan kişi turist rehberleridir. Bu bağlamda, turistlerin yaşayabilecekleri problemlerin çözümünde onlara yardımcı olabilecek turist rehberinin problem çözme becerisine sahip olması gerekmektedir. Fakat yapılan çalışmalara bakıldığında, turist rehberlerinin problem çözüme başarısız olduğu (Zhang ve Chow, 2004), problem çözme becerilerinin çok zayıf olduğu (White ve Williams, 2000) sonucuna varılmıştır. Turist rehberlerinin problem çözme konularında eğitilmeleri gerektiği ve seyahat acenteleri yöneticilerinin turist rehberlerini problem çözme becerilerini geliştirmeye odaklanmaları gerektiği bu çalışmaların ortak sonucudur.

İlgili alanyazın incelendiğinde turist rehberlerinin iletişim yeterlikleri üzerinde çalışmalara rastlanılırken, iletişim becerileri üzerine çalışma sayısının kısıtlı olduğu görülmektedir. Tur esnasında oluşabilecek problemlere yönelik çözümlerin bulunamaması turun işleyişini olumsuz şekilde etkilemektedir. Bu nedenle bu çalışma, turist rehberlerinin öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin problem çözme becerilerini ne şekilde etkilediğinin belirlenmesi ve öz yeterlilik, iletişim becerisi ve problem çözme becerisine sahip turist rehberlerinin tur sırasında karşılaştıkları sorunların çözümüne fayda sağlayacaktır.

Bu çalışmanın amacı, turist rehberlerinin öz yeterliliklerinin problem çözme becerisi üzerindeki etkisini ortaya koyarak, bu etkide iletişim becerisinin aracı rolünün ne olduğunu tespit etmektir. Turistlerle sürekli olarak iç içe olan ve onlara tur sırasında eşlik eden turist rehberlerinin karşılaştıkları problemleri çözmelerinde öz yeterlilik ve iletişim becerisinin etkisinin belirlenmesi ve bu konuda rehberlere önerilerde bulunması bakımından bu çalışma önemlidir. Aynı zamanda alanyazın incelendiğin bu üç değişkenin ayrı ayrı çalışıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada bu üç değişkenin birlikte çalışılması alanyazına önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## 2. Literatür

### 2.1. Öz Yeterlilik Kavramı

Sosyal bilişsel bir kuram olan öz yeterlilik Albert Bandura (1977) tarafından ortaya konulmuş ve geliştirilmiştir. Bandura (1989) öz yeterliliği; "*insanların yaşamlarını etkileyen olayların kontrolünü ele alma yetenekleri hakkındaki inançları*" olarak tanımlamaktadır. Senemoğlu (2012)'na göre öz yeterlilik, bireyin yeteneklerinin bir fonksiyonu değildir. Öz yeterlilik bir inançtır ve bu inanç bireyin yeteneklerini kullanarak yapabileceklerine olan inancını belirtmektedir. Bireyin inancı, yargısı, belli bir görevi başarma becerisi, kapasitesi ve karşılaştığı zorluklarla baş edebilme becerisi öz yeterlilik olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle stresle baş edebilme becerisi, bireyin iyimser ve özgüvenli duruşu öz yeterlilik olarak kabul edilebilir (Scholz, vd., 2002).

Stajkovic ve Luthans (1998) öz yeterlilik inancını daha geniş bir bakış açısıyla tanımlamıştır. Bu tanıma göre; öz yeterlilik kişinin belli şartlar altında belli bir görevi başarıyla uygulamak için ihtiyaç duyduğu motivasyonu, bilişsel kaynakları ve davranış biçimini harekete geçirme yetenekleri hakkında, kişinin inancı veya güveni olarak tanımlanmıştır. Öz yeterlilik inançları, insanların hangi faaliyetlere katılmak istedikleri, ne kadar çaba sarf etmeleri gerektiği ve zorlaşırsa, devam etmek isteyip istemedikleri konusunda karar vermelerine yardımcı olmaktadır (Goodwin, 2006).

## 2.2. Problem Çözme Kavramı

Morgan (1995) problem çözme, karşılaşılan sorunların üstesinden gelme ve mücadele etme becerisi olarak ifade etmektedir. Yılmaz (2017) ise problem çözme, var olan probleme ilişkin uygun çözüm yolu bulma çabası olarak ifade etmektedir. Problem çözme, sorunları en iyi şekilde tespit edip isimlendirebilme ve probleme etkili çözümler bularak uygulayabilme becerisidir. Problemin etkili bir şekilde çözüme ulaştırılması için birey çok kuralcı, dikkatli ve planlı davranmak zorundadır (Mortaş ve Safran, 2004).

Kişilerin fikirlerini açıkça tartıştığı, hissettikleri duyguların dikkate alındığı, kişisel ihtiyaçlarının göz önünde tutulduğu ve var olan hedeflerin öğrenilmeye ilişkin olduğu alanda problem çözme yeteneği meydana gelmektedir (Bingham, 1983). Kişinin sahip olduğu problem çözme becerisi, günlük hayata uyum sağlama becerisi ile ilişkilidir ve en önemli özelliğidir (Arenofsky, 2001; Sardoğan, vd., 2006). Kişi kendini hem iç hem de dış tehditlerden koruyabilmek, hayatına devam edebilmek ve geliştirebilmek için problem çözme becerisine ihtiyaç duymaktadır (Konan, 2013).

Kişinin kendini geliştirmesinde problem çözebilme kabiliyeti önemli bir unsurdur. Problem çözme yeteneği insanda, yaratıcı düşünceye, karşılaştığı olumsuzluklara karşı çeşitli bakış açıları geliştirebilmeye, kendinin farkına varmasına ve her yerde görüşlerini açıkça, net bir şekilde belirtmeye olanak sağlamaktadır (Oğuz ve Köksal Akyol, 2012).

## 2.3. İletişim Becerisi

Bireyin kendisini ifade etmesi, insanları anlaması, insanlarla anlaşması, insanlara önem vermesi ve önem verdiğini göstermesi iletişim becerilerinin kullanılması ile mümkün olmaktadır. İletişim becerileri ise ancak öğrenilerek ve öğretilerek geliştirilebilmekte, kendiliğinden ortaya çıkmamaktadır (Tayfun, 2007).

İletişim becerisi, *“bireylerin, gönderilecek iletileri doğru bir şekilde kodlamalarına, iletmelerine, iletilen mesajları da en doğru şekilde algılamalarına ve anlamalarına yardımcı olan, içerisinde kişilerarası ve toplumsal iletişimi de barındıran, etkili tepki verme ve dinleme becerilerinin hepsidir”* (Deniz, 2003). Etkin bir iletişim becerisine sahip kişilerde kendini açıkça ifade edebilme, diğer insanların düşüncelerini önemseme, çevreden gelen isteklere akılcı ve pratik çözümler bulabilme, empatik düşünebilme, haberleşme teknolojilerine hâkim olma ve haberleşmede adil davranma gibi özellikler bulunmalıdır (Şahin, 2014).

Etkili iletişim becerilerine sahip olan kişiler, gerek insan ilişkilerinde, gerekse mesleki yaşamlarında başarılı olabilmektedirler. Turizm gibi insan ilişkilerinin daha ön planda olduğu sektörlerde çalışan kişilerin iletişim becerilerine daha fazla hâkim olmaları gerekmektedir. Turizm sektörü çalışanları dışındaki psikolog, psikiyatrist, doktor, hemşire, avukat, öğretmen ya da satış elemanı gibi meslek gruplarında da ileri iletişim becerilerine sahip olmak oldukça önemlidir (Korkut, 2005). Kişilerin sosyal hayatta yer alabilmeleri ve örgütsel hayatta da başarı elde edebilmeleri için etkin bir iletişim becerisine sahip olmaları gerekmektedir (Pelit ve Karaçor, 2015). İletişim kurma ve problem çözme becerileri yetersiz olan kişilerin, mesleki performanslarında da yetersiz olacakları düşünülmektedir (Yılmaz, 2011).

#### 2.4. Öz yeterlilik, problem çözme becerisi ve iletişim becerisi arasındaki ilişkiler

İletişimde başarılı olan bireyler genellikle öz güveni ve yeterliliği olan saygılı, paylaşımcı ve iş birliğine açık olan bireylerdir (Bilen, 2004). Kendine özgüveni ve yeterliliği olmayan bireyler iletişimde deneyim sorunları yaşamakta ve empati kuramamaktadır (Erözkan, 2009). Bu bağlamda, ilgili literatür incelendiğinde öz yeterlik ve iletişim becerileri arasında anlamlı ve pozitif ilişkinin var olduğu ve iletişim becerisi yüksek olan bireylerin öz yeterlilik düzeylerinin de yüksek olduğu tespit edilmiştir (Kesicioğlu ve Güven, 2014; Özkan, vd., 2014; Shelton, 2013; Ata, 2015; Küpeli, 2019; Şah, 2013; Buğdaycı, 2018; Çiftçi ve Taşkaya, 2010; Hassall, vd., 2013; Hullman, Planisek, McNally ve Rubin, 2010; Luszczynska, Gutierrez-Dona ve Schwarzer, 2005; Heslin ve Klehen, 2006; Schwarzer ve Hallum, 2008).

Problem çözme, sonradan öğrenilen ve sürekli olarak geliştirilmesi gereken bir yetenektir (Bingham, 2004). Bandura (1993) öz yeterlilik algısının problem çözme becerisini etkilediğini iddia etmiştir. Öz yeterliliği yüksek olan bireyler karmaşık durumlarla baş etmede yeteneklerine güvendiklerinden problemi çözmek için daha etkili yollar kullanırlar. Zor bir görevle karşılaşınca sakin ve soğukkanlı kalabilen bireylerin öz yeterlilikleri yüksek iken, öz yeterlilikleri düşük olan bireylerin kaygı ve stres düzeyleri artmakta, görevi olduğundan daha zor algılamalarına neden olmaktadır. Bu da problemle karşılaştıklarında çözüm yolları bulmalarını zorlaştırmaktadır (Pajares, 1997). Yeni karşılaşılan ve mücadele edilmesi gereken durumlarda öz yeterlilikleri yüksek olan bireyler eylemlerini başarılı bir şekilde gerçekleştirerek buldukları ortamdan kaçmayarak kararlı bir davranış gösterirler (Bandura, 1997). Innes ve Thomas (1989) yaptıkları çalışmada öz yeterlilik düzeyleri düşük olan bireylerin problem çözme davranışı göstermedikleri sonucuna ulaşmıştır. Yapılan çalışmalara bakıldığında problem çözme becerisi ile öz yeterlilik arasında ilişkinin pozitif yönde ve anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmalarda problem çözmeye başarılı olan bireylerin öz yeterlilik düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. (Heppner ve Baker, 1997; Campbell ve Hackett, 1986; Kumar ve Lal, 2006; Yenice, 2012; Kruger, 1997; Blumenfeld vd., 1991; Kesgin 2006; Altunçekiç, Yaman ve Koray, 2005; Kesicioğlu ve Güven, 2014).

Kişilerarası ilişkilerde iletişim becerisi çok önemli bir rol oynamaktadır. İletişim becerisini etkili bir şekilde kullanan bireyler insan ilişkileri ile ilgili olan mesleklerde daha başarılı olmaktadır (Balci, 1996). Bu bağlamda turist rehberinin başarısı da turda turistlerle iyi bir iletişim kurabilmelerine bağlıdır. İletişim sürecini iyi yönetebilen turist rehberi, turistlerle iletişimde daha etkili olabilmektedir. İletişim sürecinin yönetilebilmesi ise turist rehberinin iletişim becerilerini geliştirmesi ile gerçekleşebilir (Büyükkuru, 2015). Tüm problemlerin çözümü etkili bir iletişim ile gerçekleşmektedir. İnsanların çözmeleri gereken problemler kişilerarası iletişim ağlarında ortaya çıkmaktadır. Bu problemlerin çözümü için iletişim becerilerinin etkin kullanılması gerekmektedir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde iletişim becerisi ile problem çözme becerisi arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Aynı zamanda iletişim becerisi yüksek olan bireylerin problem çözme becerilerinin de yüksek olduğu sonucuna ulaşan araştırmacılara (Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu, 2009; Yılmaz, 2011; Dölek, 2015; Kök, 2016; Koser, 2019; Çağırılı, 2019) rastlamak mümkündür.

Problem çözme becerisi yüksek olan bireylerin daha dışadönük, pozitif ve kişilerarası iletişimlerde yüksek öz yeterliliğe sahip olduğu ve aynı zamanda bu bireylerin iletişim becerilerini geliştirdiği sonucuna ulaşan çalışmalar bulunmaktadır (Çam ve Tümkaya, 2007; D'Zurilla ve Nezu, 1999). Bireylerin problem çözme ve

iletişim becerilerini algılama biçimleri, öz yeterlilik ve problemlerle başa çıkma beklentisini etkilediği düşünülmektedir (Aksu, 1989; Belzer, D'Zurilla ve Maydeu-Olivares, 1997; D'Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares, 2004). Bu bağlamda araştırmaya yönelik olarak oluşturulan hipotezler;

*H4<sub>a</sub>: Öz yeterliliğin problem çözme yeteneğine güvene etkisinde iletişim becerisinin aracı rolü vardır.*

*H4<sub>b</sub>: Öz yeterliliğin yaklaşma-kaçınmaya etkisinde iletişim becerisinin aracı rolü vardır.*

*H4<sub>c</sub>: Öz yeterliliğin kişisel kontrole etkisinde iletişim becerisinin aracı rolü vardır.*

Bu çalışmada aracılık etkisi incelendiğinden, aracı etki modelinin doğrulanması için bootstrap testi sonucunda dolaylı etkinin anlamlı olması gerekmektedir. Bu nedenle aracılık için başka bir teste ihtiyaç duyulmamaktadır (Gürbüz, 2019a). Bu nedenle çalışma için H1, H2 ve H3 hipotezleri ifade edilmemiştir.

### **3. Yöntem**

#### **3.1. Örneklem ve Veri Toplama**

Bu araştırma kapsamında kullanılan örneklem yöntemi olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemidir. Aydın Rehberler Odasına bağlı turist rehberleri bu çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. 2020 yılında Aydın rehberler odasına kayıtlı toplam 669 rehber sayısı vardır. Ancak 669 rehberin 551 turist rehberi olarak çalışırken; 118 rehber ise turist rehberi olarak çalışmamaktadır (tureb.org.tr). %95 güven aralığında ve %5 örneklem hatası hesaplama yöntemiyle 551 aktif turist rehberinden oluşan evrende 227 örneklem sayısı yeterli olmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2018).

Anketlerin uygulanabilmesi için Etik Kurul İzni 02.07.2020 tarih ve 14164 sayılı ile Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi tarafından alınmıştır. Aydın Rehber Odasına bağlı turist rehberleri ile yüz yüze gerçekleştirilmesi planlanan araştırma Covid-19 pandemisi nedeniyle gerçekleştirilememiş ve anket formu rehberlerinin ATRO'ya bildirdikleri e- posta adreslerine ulaştırılmıştır.

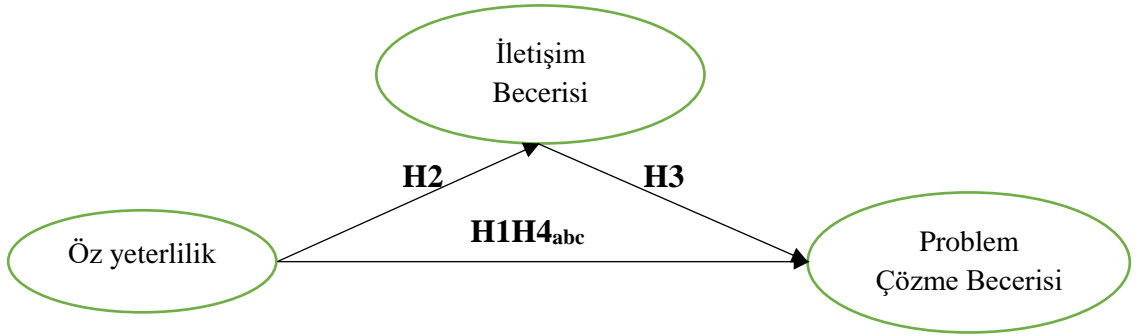
Anketlerin toplanması pandemi nedeniyle dört aylık bir zaman zarfında gerçekleştirilmiştir. Toplamda 315 adet anket elde edilmiştir. Elde edilen anket verilerinin bir kısmında bazı eksiklikler ve aşırı değerler tespit edilmiş, bunlar araştırma dışında bırakılmıştır. Kayıp verilerin çıkarılmasıyla analize uygun olarak 300 veri araştırmada kullanılmıştır. Çalışmada elde edilen veriler istatistik programı aracılığı ile analiz edilmiştir.

Yapılan araştırmada Jerusalem ve Schwarzer (1979) tarafından geliştirilen, Yeşilay (1996) tarafından Türkçeye çevrilen ve tek boyutlu 10 ifadeden oluşan öz yeterlilik ölçeği, Şahin, Sahin ve Heppner (1993) tarafından güvenilirlik ve geçerlilik çalışması yapılarak Türkçeye uyarlanan 32 maddeden oluşan ve Kardaş ve diğerlerinin (2014), 5. sınıf öğrencileri üzerine uyguladığı çalışmada doğrulayıcı faktör analizi sonucu 20 maddeye indirilen ve 3 alt boyuttan oluşan problem çözme becerisi ölçeği ve Fidan Korkut (1997) tarafından geliştirilen tek boyutlu ve 25 ifadeden oluşan iletişim becerileri değerlendirme ölçeği kullanılmıştır.

### 3.2. Araştırmanın Modeli

Bu çalışmada aracılık etkisi incelendiğinden, aracı etki modelinin doğrulanması için bootstrap testi sonucunda, dolaylı etkinin anlamlı olması gerekmektedir. Bu nedenle aracılık için başka bir teste ihtiyaç duyulmamaktadır (Gürbüz, 2019a). Bu nedenle çalışma için aşağıdaki modelde belirtilen H1, H2 ve H3 hipotezleri ifade edilmemiş, sadece aracılık etkisini ortaya koymaya yönelik hipotezlere yer verilmiştir. Bu bağlamda literatür dikkate alınarak araştırmaya yönelik model belirlenmiştir.

Şekil 1: Araştırma Modeli



### 4. Bulgular

Bu bölümde araştırmaya ait hipotezleri test etmek amacıyla gerçekleştirilen istatistiksel analizlere, bu analizler neticesinde elde edilen bulgulara ve bulgular dâhilinde ortaya çıkan yorumlamalara yer verilmiştir.

#### 4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Çalışmaya katılan turist rehberinin demografik özellikleri Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1: Demografik Özellikler

	f	%		f	%
<b>Cinsiyet</b>			<b>Çalışma Kartı Türü</b>		
Kadın	125	41,7	Ülkesel	231	77,0
Erkek	175	58,3	Bölgesel	69	23,0



Tablo 1'in devamı

Yaş			Eğitim Durumu		
18-25	3	1,0	Lise	11	3,7
26-35	216	72,1	Ön Lisans	12	4,0
36-45	52	17,2	Lisans	202	67,3
46 ve üzeri	29	9,7	Yüksek Lisans	64	21,3
			Doktora	11	3,7
<b>Çalışılan Gün Sayısı</b>	<b>38</b>	<b>12,7</b>	<b>Aylık Gelir</b>	<b>13</b>	<b>4,3</b>
30 ve altı	27	9,0	1500TL ve altı	21	7,0
31-60 gün	50	16,7	1501TL-2750TL	58	19,3
61-120 gün	88	29,3	2751TL-4000TL	119	39,7
121- 180 gün	97	32,3	4001TL-6500TL	89	29,7
180 gün ve üzeri			6501 ve üzeri		
<b>Eğitim Alınan Kurum</b>					
Turizm Bakanlığı Sertifikası	49	16,3			
Üniversite Önlisans	44	14,7			
Üniversite Lisans	207	69,0			
<b>Toplam</b>	<b>300</b>	<b>100</b>			

Tablo 1 incelendiğinde, katılımcıların %58,3'ü erkek, %72,1'i 26-35 yaş aralığında, %77'si ülkesel çalışma kartına sahip, %67,3'ünün lisans eğitimi aldığı, %44,6'sının sektör deneyiminin 10 yıl olduğu, %39,7'sinin 4001-6500 TL aylık gelire sahip olduğu, %32,3'nün 180 gün ve üzeri günlerde çalıştığı, %69'unun üniversitelerin lisans programından eğitimlerini tamamladıkları görülmektedir.

#### 4.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenirliği

Daha önce belirlenen bir modeli veya hipotezi test etmek için kullanılan Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) bu çalışmada ölçeklerin test edilmesinde kullanılmıştır. DFA ile araştırmacı ölçeklerin, araştırmanın yapıldığı örnekleme de benzer sonuçlar verip vermediğini test etmek için yapılmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2015). Öz yeterlilik ölçeğine yönelik DFA sonucunda elde edilen bulgular Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2: Öz Yeterlilik Doğrulayıcı Faktör Analizi

Faktörlere ait maddeler	Faktör Yükleri	AVE	Bileşik Güvenirlik
<b>Öz yeterlilik</b>		0,509	0,922
ÖZ7	,796		
ÖZ8	,735		
ÖZ9	,729		
ÖZ5	,692		

Tablo 2'nin devamı

ÖZ6	,666	
ÖZ1	,656	
		Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği ,879 Barlett Küresellik Testi Ki Kare 1216,788 sd 36 p=0,000

Öz yeterlilik ölçeği 6 ifadeden oluşmuştur. DFA sonucunda Öz yeterlilik ölçeğinde yer alan ifadelerin faktör yükleri ,656 ile ,796 arasında değişmektedir. Öz yeterlilik ölçeğinin birleşik güvenirlik değeri 0,922 olarak tespit edilmiştir. Birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonucunda, öz yeterlilik ölçeğinden 3 ifade, faktör yüklerinin düşük olmasından dolayı model dışında bırakılmıştır.

Tablo 3: Problem Çözme Becerisi Doğrulayıcı Faktör Analizi

Faktörlere ait maddeler	Faktör Yükleri	AVE	Bileşik Güvenirlik
<b>Problem Çözme Yeteneğine Güven</b>		0,523	0,911
PÇYG9	,892		
PÇYG13	,712		
PÇYG16	,656		
PÇYG17	,602		
<b>Yaklaşma-Kaçınma</b>		0,562	0,912
YK8	,879		
YK4	,705		
YK20	,647		
<b>Kişisel Kontrol</b>		0,620	0,750
KK15	,839		
KK14	,791		
KK18	,738		
		Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği ,781 Barlett Küresellik Testi Ki Kare 2796,170 sd 171 p=0,000	

Problem çözme ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 3'te verilmiştir. Tablo 3 incelendiğinde, problem çözme ölçeği 3 faktörlü ve 10 ifadeden oluşmuştur. DFA sonucunda problem çözme becerisi ölçeğinde yer alan ifadelerin faktör yükleri ,602 ile ,892 arasında değişmektedir. Problem çözme ölçeğinin birleşik güvenirlik değeri 0,911 olarak tespit edilmiştir. Birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonucunda, problem çözme becerisi ölçeği PÇBG boyutundan 4 ifade, YK boyutundan 3 ifade ve KK boyutundan 2 ifade faktör yüklerinin düşük olmasından dolayı model dışında bırakılmıştır.

Tablo 4: İletişim Becerisi Doğrulayıcı Faktör Analizi

Faktörlere maddeler	ait	Faktör Yükleri	AVE	Bileşik Güvenirlilik
İletişim Ölçeği	Becerisi		0,508	0,966
İB7		,825		
İB16		,801		
İB6		,760		
İB2		,714		
İB10		,709		
İB17		,673		
İB19		,655		
İB13		,630		
İB12		,624		
			Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği ,881	
			Barlett Küresellik Testi Ki Kare 4324,915	
			sd 276	
			p=0,000	

İletişim becerisi ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 4'te verilmiştir. Tablo 4 incelendiğinde, iletişim becerisi ölçeği 9 ifadeden oluşmuştur. DFA sonucunda iletişim becerisi ölçeğinde yer alan ifadelerin faktör yükleri ,624 ile ,825 arasında değişmektedir. İletişim becerisi ölçeğinin birleşik güvenirlilik değeri 0,966 olarak tespit edilmiştir. Birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonucunda iletişim becerisi ölçeğinden 15 ifade, faktör yüklerinin düşük olmasından dolayı model dışında bırakılmıştır. Korkut'un geliştirdiği 25 maddelik iletişim becerileri değerlendirme ölçeği bu araştırmada da olduğu gibi yapılan diğer araştırmalarda da ölçekten 10 ile 15 arasında madde çıkarıldığı görülmektedir (Erdoğan, 2019).

DFA sonuçlarına göre öz yeterlilik ölçeğinin uyum iyiliği değerlerine  $x^2/sd$ ; 1,509 NFI; 0,984, NNFI(TLI); 0,989, IFI; 0,994, CFI; 0,994, RMSEA; 0,042, GFI; 0,987, AGFI; 0,965 bakıldığında iyi uyum gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

DFA sonuçlarına göre problem çözme becerisi ölçeğinin uyum iyiliği değerlerine  $x^2/sd$ ; 2,700, IFI; 0,964, CFI; 0,963, GFI; 0,953, AGFI; 0,911 bakıldığında iyi uyum gösterdiği, RMSEA; 0,075, NFI; 0,944, NNFI(TLI); 0,943 ise kabul edilebilir uyum gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

DFA sonuçlarına göre iletişim becerisi değerlendirme ölçeğinin uyum iyiliği değerlerine  $x^2/sd$ ; 2,335, NFI; 0,962, NNFI(TLI); 0,965, IFI; 0,978, CFI; 0,978, GFI; 0,962, AGFI; 0,926 bakıldığında iyi uyum gösterdiği, RMSEA; 0,067 ise kabul edilebilir uyum gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bu çalışmada ölçek ve ölçeklere ait boyutların güvenilirlikleri (Cronbach's Alpha) kat sayısına bakılarak ölçülmüştür. Tablo 5'te ölçeklerin güvenilirlik katsayılarına ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 5: Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Cronbach's Alpha	İfade sayısı (N)
Öz yeterlilik	,857	6
Problem Çözme Becerisi	,736	10
Problem Çözme Yeteneğine Güven	,842	4
Yaklaşma-Kaçınma	,826	3
Kişisel Kontrol	,754	3
İletişim Becerisi	,901	9

Öz yeterlilik ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı, ( $\alpha$ )=0,85, Problem çözme becerisi ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı ise ( $\alpha$ )=0,73 ve İletişim becerisi ölçeğinin Cronbach Alpha ( $\alpha$ )=0,90'dır. Buna göre kullanılan ölçeklerin yüksek güvenirlilikte olduğu görülmektedir.

#### 4.3. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında sadece aracılık etkisini ortaya koymaya yönelik hipotezlere yer verilmiş ve bu analizler sonucunda ortaya çıkan ilişkiler belirlenmiştir. Çağdaş yaklaşıma göre, üç değişkenin birbirini etkilemesi zorunlu değildir. Yani bağımsız değişken bağımlı değişkeni, bağımsız değişken aracı değişkeni ve aracı değişken de bağımlı değişkeni etkilemesi aranmamaktadır. (Meyda ve Şeşen, 2015; Gürbüz, 2019a).

Aracı etki modelinin doğrulanması için bootstrap testi sonucunda dolaylı etkinin anlamlı olması gerekmektedir. Bu nedenle aracılık için başka bir teste ihtiyaç duyulmamaktadır (Gürbüz, 2019a). Aracılık etkisinin meydana gelebilmesi ve dolaylı etkinin anlamlı kabul edilebilmesi için alt ve üst değerlerinin (0) değerini kapsamaması gerekmektedir (Gürbüz, 2019).

Tablo 6: Öz yeterlilik Problem Çözme Becerisine Güven Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracı) Etkileri

Toplam Etki							
Etki	se	T	p	LLCI	ULCI	c_ps	c_cs
,6837	,0435	15,7265	,0000	,5982	,7693	1,2895	,6735
Doğrudan Etki							
Etki	se	T	p	LLCI	ULCI	c_ps	c_cs
,5707	,0574	10,433	,0000	,4631	,6784	1,0674	,5621
Dolaylı (Aracı) Etki							
	Etki	Bootse		BootLLCI	BootULCI		
İletişim Becerisi	,1130	,0411		,0345	,1984		

Tablo 6'da bağımsız değişken olan öz yeterliliğin bağımlı değişken olan problem çözme becerisine güven üzerindeki doğrudan, dolaylı ve toplam etkileri gösterilmektedir. Buna göre, öz yeterliliğin problem çözme becerisine güven üzerindeki

dolaylı etkisinin anlamlı olduğu, dolayısıyla iletişim becerisinin öz yeterliliğin problem çözme becerisine güven boyutuna etkisine aracılık ettiği sonucuna ulaşılmıştır. (b=.113, %95 BCA CI [.0345, .1984]). Analiz sonucunda H4a hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 7: Öz yeterlilik Yaklaşma- Kaçınma Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracı) Etkileri**

Toplam Etki							
Etki	Se	T	p	LLCI	ULCI	c_ps	c_cs
,5807	,0423	13,7290	,0000	,4974	,6638	1,1919	,6224
Doğrudan Etki							
Etki	se	T	p	LLCI	ULCI	c_ps	c_cs
,3487	,0497	7,0160	,0000	,2509	,4465	,7157	,3738
Dolaylı (Aracı) Etki							
	Etki	Bootse	BootLLCI	BootULCI			
İletişim Becerisi	,2320	,0360	,1623	,3064			

Tablo 7'ye göre, öz yeterliliğin yaklaşma-kaçınma üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu, dolayısıyla iletişim becerisinin öz yeterliliğin yaklaşma-kaçınma boyutuna etkisine aracılık ettiği sonucuna ulaşılmıştır. (b=.232, %95 BCA CI [.1623, .3064]). Analiz sonucunda H4b hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 8: Öz yeterlilik Kişisel Kontrol Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracı) Etkileri**

Toplam Etki							
Etki	se	T	P	LLCI	ULCI	c_ps	c_cs
-1713	,1203	-1,4244	,1554	-,4080	,0654	-,1575	-,0822
Doğrudan Etki							
Etki	se	T	P	LLCI	ULCI	c_ps	c_cs
,4462	,1519	2,9372	,0036	-,7452	-,1472	-,4102	-,2142
Dolaylı (Aracı) Etki							
	Etki	Bootse	BootLLCI	BootULCI			
İletişim Becerisi	,2749	,1007	,0807	,4788			

Tablo 8'e göre, öz yeterliliğin kişisel kontrol üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu, dolayısıyla iletişim becerisinin öz yeterliliğin kişisel kontrol boyutuna etkisine aracılık ettiği sonucuna ulaşılmıştır. ( $b=.274$ , %95 BCA CI [.0807, .4788]). Analiz sonucunda H4c hipotezi kabul edilmiştir.

Bulgular sonucunda öz yeterliliğin problem çözme becerisine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol boyutlarına etkisinde iletişim becerisinin aracılık rolünün olduğu görülmüştür.

## 5. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Bu çalışmanın temel amacı, turist rehberlerinin öz yeterliliklerinin problem çözme becerisi üzerindeki etkisini ortaya koyarak, bu etkide iletişim becerisinin aracı rolünün ne olduğunu tespit etmektir. Çalışmada öz yeterlilik düzeyinin problem çözme becerisine etki ettiği ve bu etkide iletişim becerisinin aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir.

Bu çalışmada elde edilen bulgular Innes ve Thomas (1989) yaptıkları çalışmayla benzer sonuçlar göstermiştir. Analizler sonucunda öz yeterlilik düzeyleri düşük olan bireylerin problem çözme davranışı göstermedikleri söylenebilir.

Elde edilen bulgulara göre öz yeterlilik düzeyi yüksek olan kişilerin problem çözme becerisinin yüksek olduğu ve aynı zamanda bu bireylerin iletişim becerilerini geliştirdiği sonucuna ulaşılmıştır. D'Zurilla ve Nezu (1999) yapmış oldukları klinik müdahalede öz yeterlilik yaklaşımının problem çözme becerisine etkisi adlı çalışmayla benzerlik göstermektedir. Bireylerin öz yeterlilik düzeylerinin problem çözme ve iletişim becerilerini algılama biçimlerini etkilediği sonucu daha önce yapılan çalışmalar ile benzerlik göstermektedir (Belzer, D'Zurilla ve Maydeu-Olivares, 2002; D'Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares, 2004).

Bu çalışmanın sonucunda öz yeterliliğin problem çözme becerisine güven, kişisel kontrol ve yaklaşma- kaçınma boyutlarına etkisinde iletişim becerisinin aracılık ettiği tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre literatür destekli bilgilerle araştırmada kullanılan değişkenler dikkate alınarak araştırmaya yönelik model ve hipotezler kabul edilmiştir. Turist rehberlerinin öz yeterliliklerinin yüksek olması tur sırasında karşılaşılabilecek problemleri çözmelerine yardımcı olmaktadır. Bu durum turist rehberlerinin özgüvenlerinin artmasına ve motivasyonlarının yükselmesine neden olmaktadır. Stresiz ve sağlıklı bir tur gerçekleşmesi için etkili iletişim becerisine sahip olan ve sosyal ilişkileri iyi olan turist rehberlerine ihtiyaç duyulmaktadır.

Bu çalışma sonucunda turist rehberleri, tur planları ile bağlantılı, turu gerçekleştirmeye yönelik kararlar verirken sahip oldukları yetenek ve yeterliliklerine güvenmelidirler. Öz yeterlilik düzeyi yüksek olan ve iletişim becerisine sahip turist rehberleri turda yaşananlara uygun olarak hareket etmelidirler. Bu nedenle öz yeterlilik ve iletişim becerisi turist rehberlerinin sahip olması gereken psikolojik unsurlardır. Bu çalışma Aydın Rehberler Odasına bağlı turist rehberlerinin sahip oldukları öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin problem çözme becerisini pozitif yönde ve anlamlı bir şekilde etkilediğini ortaya koymuştur. Bu çalışmada turist rehberlerinin öz yeterlilik inançları ve iletişim becerileri yüksek olursa turist rehberleri etkili bir şekilde problem çözme becerisine sahip olurlar, sonucuna ulaşılmıştır.

Seyahat acentesi açısından bakıldığında öz yeterlilik inancı gelişmiş turist rehberlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Çünkü öz yeterlilik inancı yüksek olan rehberler kendilerine güvenen ve gerekli koşullarda risk alabilen bireylerdir. Alınan riskler gerekli

zamanda ve akılcı bir şekilde alındığında seyahat acentesine fayda sağlamaktadır. Kendine güvenen turist rehberleri turun sağlıklı bir şekilde tamamlanması için riskleri belli zamanlarda ve doğru bir şekilde alabilirler.

Bir problemle karşılaşıldığında en iyi çözümü üretmek için etkili bir iletişim becerisine sahip olunması gereklidir. Bunun için yetenek, beceri ve bilgi son derece önemlidir. Bu kavramlar öz yeterlilik ve iletişim becerisinin temelini oluşturmaktadır. Bu nedenle turist rehberlerinin karşılaştıkları problemleri çözebilmek için iletişim becerisine ve öz yeterlilik inancına sahip olmaları gerekmektedir. Turist rehberleri öz yeterlilik ve iletişim becerisi gibi özelliklere sahip olduklarında turlarda yer alan turistler ile iletişimlerini başarılı bir şekilde gerçekleştirmeleri, turun başarılı bir şekilde tamamlanmasını sağlayacaktır. Problem çözme becerisi turist rehberleri için oldukça önemlidir. Öz yeterlilik ve iletişim becerisi problem çözme becerisini etkileyen önemli değişkenlerdir. Çalışma dâhilinde incelenen bu değişkenlerin sonradan öğrenmeye bağlı olarak değiştiği yapılan analizler sonucunda ortaya koyulmuştur

Bu çalışmada turist rehberlerinin öz yeterlilik, problem çözme becerisi ve iletişim becerisi arasındaki ilişkiler incelenmiştir. İleride yapılacak olan çalışmalarda öz yeterlilik ve problem çözmenin mükemmeliyetçiliğe etkisi, problem çözmenin liderliğe etkisi ve iletişim becerisinin iş motivasyonuna etkisi farklı zamanlarda ve farklı alanlarda çalışılabilir.

Çalışmanın evrenini Aydın Rehber Odasına bağlı çalışan turist rehberleri oluşturmaktadır. Çalışmanın sınırlı bir bölgede ve sınırlı bir sayıda örnekleme gerçekleştirilmesi çalışma sonuçlarının genellenebilirliğini etkilemektedir. Bu çalışmada analiz edilen model Türkiye genelinde faaliyet gösteren turist rehberlerine de uygulanabilir. Çalışma da analiz edilen kavramlar farklı çalışmalarda incelenebilir. Bu çalışmalar otel yöneticileri, çalışanları, seyahat acentesi yöneticileri, çalışanları üzerine olabildiği gibi farklı sektörler üzerine de çalışılabilir.

## 6. Kaynakça

- Aksu, M. (1989). Problem çözme becerilerinin geliştirilmesi. *Problem Çözme Yöntemleri Sempozyumu Kitabı* içinde (s. 44-54). ODTÜ Ankara.
- Altunçekiç A, Yaman S, ve Koray Ö (2005) Öğretmen adaylarının öz yeterlik inanç düzeyleri ve problem çözme becerileri üzerine bir araştırma (Kastamonu İli Örneği). *Kastamonu Eğitim Dergisi*. 13 (1), 93-102
- Ap J, Wong KKF (2001) Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management* 22(5): 551-563.
- Arenofsky J (2001) Developing your problem solving skills, *Career* 192 *World*, 29(4), 18-21.
- Ata A (2015) Öğretmen-çocuk iletişim becerileri ve öz yeterlik inançlarını etkileyen faktörler: Okul öncesi öğretmenleri üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Balcı S (1996) Danışma becerileri eğitiminin üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeyine etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Blumenfeld P, Soloway E, Marx RA (1991) Motivating project based learning: Sustaining the doing, supporting the learner. *Educational Psychologist*, 26(3-4), 369-398.
- Bandura A (1977) Self efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review* 84 (2): 191-215.

- Bandura A (1989) Human agency in social cognitive theory, *American Psychologist*, 44(9): 1175-1189
- Bandura A (1993) Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning, *Educational Psychologist*, 28(2): 117-148.
- Bandura A (1997) Self-efficacy: The exercise of control. W.H. Freeman & Company. New York.
- Bilen, M. (2004). *İletişim. Sağlıklı insan ilişkileri* (5. bs). Armoni LTD. TI, Ankara.
- Bingham A (1983) *Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi*, çev. A. Ferhan Oğuzkan. (Milli Eğitim Basımevi, İstanbul).
- Bingham A (2004) *Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi*, çev. A. Ferhan Oğuzkan. (Milli Eğitim Basımevi, İstanbul).
- Buğdaycı S (2018) Antrenörlerin iletişim becerileri ile öz yeterliliklerinin incelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Büyükkuru M (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.
- Büyüköztürk Ş (2007) *DeneySEL Desenler: Öntest-Sontest Kontrol Grubu*, (Pegem Yayıncılık, Ankara)
- Chen G, Gully SM, ve Eden D (2001) Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4(1): 62-83
- Chen G, Gully SM, ve Eden D (2004) General self-efficacy and self-esteem: Toward theoretical and empirical distinction between correlated self-evaluations. *Journal of Organizational Behavior*, 25 (3), 375-395.
- Çağşırılı A (2019) Hemşirelerin iletişim becerilerinin problem çözme becerileri üzerindeki etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çam, S. ve Tümkaya, S. (2007). Kişilerarası Problem Çözme Envanterinin (KPÇE) geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3, 95-111
- Çiftçi S, ve Taşkaya SM (2010) Sınıf öğretmeni adaylarının öz yeterlik ve iletişim becerileri arasındaki ilişki. *e-Journal of New World Sciences Academy*, 5(3).
- Çokluk Ö, Şekercioğlu G, ve Büyüköztürk Ş (2018) *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik Spss ve Lisrel Uygulamaları*, (Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara).
- Deniz İ (2003) İletişim becerileri eğitiminin ilköğretim 8. sınıf öğrencilerinin iletişim becerisi düzeylerine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dölek KA (2015) Üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin farklı değişkenler açısından incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- D'Zurilla, T. J., Maydeu-Olivares, A., & Kant, G. L. (1998). Age and gender differences in social problem-solving ability. *Personality and Individual Differences*, 25, 241-252.
- D'Zurilla, T. J., ve Nezu, A. M. (1999). Problem solving therapy: A social competence approach to clinical intervention (2nd ed.). *New York: Springer*.
- D'Zurilla, T. J., Nezu, A. M., ve Maydeu-Olivares, A. (2004). Social problem solving: Teory and assessment. In E. C. Chang, T. J. D'Zurilla, & L. J. Sanna (Eds.), *Social problem solving: Teory, research, and training* (pp. 202-274). Washington, DC: *American Psychological Association*.
- Goodwin EV (2006) The effects of male leadership on workplace gender identity, self-efficacy, and career aspirations of women working in college athletics. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Faculty of Miami University, Department of Kinesiology and Health, Ohio.



- Gürbüz, S. (2019a). Sosyal Bilimlerde Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürbüz S (2019b) *AMOS İle Yapısal Eşitlik Modellemesi* (Seçkin Yayıncılık, Ankara).
- Gürbüz S, ve Şahin F (2018) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (Seçkin Yayıncılık, Ankara).
- Gürbüz S (2019) *Sosyal Bilimlerde Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri* (Seçkin Yayıncılık, Ankara).
- Erdoğan M (2019) Kişilerin kişilik özellikleri, temel değerleri, iletişim becerileri ile öznel iyi oluş hali düzeyleri arasında nedenselliğin incelenmesi: üniversite düzeyinde turizm eğitimi alan öğrenciler üzerine bir araştırma. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Erözkan, A. (2009). Lise öğrencilerinde kişilerarası ilişki tarzlarının yordayıcıları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21, 543-551.
- Hassall, T, Arquero JL, Joyce J, ve Gonzalez JM (2013) Communication apprehension and communication self-efficacy in accounting students. *Asian Review of Accounting*, 21(2), 160-175.
- Hayes AF (2013) *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis* (Guilford Publications, New York).
- Heslin PA, ve Klehen UC (2006) Self-Efficacy. In S. G. Rogelberg (Ed.), *Encyclopaedia Of Industrial/Organizational Psychology*, 2, 705-708.
- Heppner PP, ve Baker CE (1997) Applications of the problem solving inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development* 29(4): 229- 241.
- Hullman GA, Planisek A, McNally JS, ve Rubin RB (2010) Competence, personality, and self-efficacy: Relationships in an undergraduate interpersonal course. *Atlantic Journal of Communication*, 18(1), 36-49.
- Innes, J. M., ve Tomas, C. (1989). Attributional style, self-efcacy and socialavoidance and inhibition among secondary school students. *Personality and Individual Differences*, 10, 757- 762.
- Kardaş N, Anagün ŞS, ve Yalçınoğlu P (2014) Problem çözme envanterini ilköğretim öğrencilerine uyarlama çalışması: Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 13(51): 182-194.
- Kesgin E (2006) Okul öncesi eğitim öğretmenlerinin öz yeterlilik düzeyleri ile problem çözme yaklaşımlarını kullanma düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi (Denizli İli Örneği).Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Kesicioğlu S, ve Güven G(2014) Okul öncesi öğretmen adaylarının özyeterlilik düzeyleri ile problem çözme, empati ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Turkish Studies-International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 9(5), 1371-1383.
- Konan N (2013) Relationship between locus of control and problem-solving skills of high school administrator, *International Journal of Social Sciences and Education*, 3(3), s. 786-794.
- Korkut F (1997) İletişim becerilerini değerlendirme ölçeğinin geliştirilmesi: güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7):18-23.
- Korkut F (2005) Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 143- 149.
- Koser İE (2019) Üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri, problem çözme becerileri ve bağlanma stilleri ilişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Kotaman H (2008) Özyeterlilik inancı ve öğrenme performansının geliştirilmesine ilişkin yazın taraması, *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1): 111-133.

- Kök A (2016) Hemşirelerde problem çözme ve iletişim becerilerinin değerlendirilmesi (Denizli İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kumar R, ve Lal R (2006) The role of self-efficacy and gender difference among the adolescents. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 32(3): 249–254.
- Küpeli E (2019) Ortaokul öğretmenlerinin iletişim becerileri ile öz yeterlik algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kahramanmaraş.
- Leclerc D, ve Martin JN (2004) Tour guide communication competence: French, German and American tourist's perceptions. *International Journal Of Intercultural Relations*, 28(2004), 181-200.
- Luszczynska A, Gutiérrez-Doña B, ve Schwarzer R (2005) General self-efficacy in various domains of human functioning: Evidence from five countries. *International Journal of Psychology*, 40(2): 80–89.
- Morgan CT (1995) *Psikolojiye Giriş* (Çev. Hüsnü Arıcı). (Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayınları, Ankara).
- Mortaş M, ve Safran B (2004) Yöneticilerin problem çözme davranışlarını etkileyen faktörler üzerine bir araştırma, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2.
- Oğuz V, Köksal, AA (2012). *Çocuklarda Problem Çözme Becerisi*, In N. Aral (Ed), Aile ve Çocuk, (Ankara Üniversitesi Basımevi, Ankara).
- Özkan H, Dalli M, Bingöl E, Metin SC, ve Yaralı D (2014) Examining the relationship between the communication skills and self-efficacy levels of physical education teacher candidates. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 15 (2 ) 440 – 445.
- Pajares Frank (2002) Overview of social cognitive theory and of self-efficacy. Web: <http://www.uky.edu/~eushe2/Pajares/eff.html> (erişim tarihi: 03.06.2020).
- Pelit E, ve Karaçor M (2015) Turizm öğrencilerinin iletişim becerileri üzerine bir araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 14 (4): 835-860.
- Saracaloğlu AS, Karasakaloğlu N, ve Yenice N (2007) Adnan Menderes üniversitesi sınıf öğretmeni adaylarının problem çözme becerileri ile okuma ilgi ve alışkanlıkları arasındaki ilişki. *VI. Ulusal Sınıf Öğretmenliği Sempozyumu*. Bildiriler Kitabı 384-389.
- Sardoğan ME, Karahan TF, ve Kaygusuz C (2006) Üniversite öğrencilerinin kullandıkları kararsızlık stratejilerinin problem çözme becerisi, cinsiyet, sınıf düzeyi ve fakülte türüne göre incelenmesi, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 78-97.
- Sample Size Calculator. <https://www.surveysystem.com> (Erişim Tarihi: 3 Şubat 2020).
- Schwarzer R, ve Hallum S (2008) Perceived Teacher Self-Efficacy As A Predictor Of Job "Stress And Burnout: Mediation Analyses. *Applied Psychology: An International Review*, 57, 152-171
- Scholz U, Doña BG, Sud S, ve Schwarzer R (2002) Is general self-efficacy a universal construct? psychometric findings from 25 countries. *European Journal of Psychological Assessment*, 18(3): 242-251.
- Senemoğlu N(2012) *Gelişim öğrenme ve öğretim kuramdan uygulamaya*, (Pegem Akademi, Ankara)
- Shelton TH (2013) Exploring preservice early childhood educators' self-efficacy beliefs and preparedness to teach students with Autism spectrum disorder (Asd) in inclusive classrooms. Doctoral dissertation, Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses.

- Şah N (2013) Üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri ile akademik öz yeterlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.
- Stajkovic AD, ve Luthans F (1998) Social cognitive theory and self-efficacy: Going beyond traditional motivational and behavioral approaches. *Organizational Dynamics*, 26(4): 62-74.
- Tayfun R (2007) *Etkili İletişim ve Beden Dili*. (Nobel Yayın Dağıtım, Ankara).
- Turan H (2010) Sınıf öğretmenlerinin yapılandırmacı özellikleri ile yaratıcı düşünme, problem çözme becerileri ve eleştirel düşünme eğilimleri arasındaki açıklayıcı ilişkiler örüntüsü. Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- White BP, ve Williams H (2000) Labour Force Trends in Travel and Tourism Education and Training: Good Practices From the Asia Pacific. *Asia Pacific Tourism Association Sixth Annual Conference*. Phuket, Thailand, s. 181– 185.
- Wong A (2001) Satisfaction with local tour guides in Hong Kong. *Pacific Tourism Review*, 5(1), 59-67.
- Yenice N (2012) Öğretmen adaylarının öz yeterlik düzeyleri ile problem çözme becerilerinin incelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(39), 36-58.
- Yeşilay A (1996) *Genelleştirilmiş Öz-yetki Beklentisi*. İnternet adresi; <http://userpage.fu-berlin.de/~health/turk.htm>, Erişim tarihi: 20.09.2019
- Yılmaz A (2017) *Yapay Zekâ*. (İnkılap Kitapevi, İstanbul).
- Yılmaz N (2011) Okul öncesi öğretmenlerinin iletişim becerileri, problem çözme becerileri ve empatik eğilim düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Muğla.
- 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.
- Zhang HQ, ve Chow I (2004) Application of Importance-Performance Model in Tour Guides' Performance: Evidence from Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25(1): 81-91.

T.C.  
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ  
ETİK KURUL KARARI

Karar Tarihi: 02.07.2020

Toplantı Sayısı: 14

**Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Programı Öğrencisi Suat ARPACI'nın "Özyeterlilik Düzeyinin Problem Çözme Becerisine Etkisinde İletişim Becerilerinin Rolü: Turist Rehberleri Üzerine Bir Uygulama" isimli doktora tezi hakkında alınan 12.06.2020 tarihli başvuru dosyasının görüşülmesi.**

**2020.14.164.** Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Programı Öğrencisi Suat ARPACI'nın "Özyeterlilik Düzeyinin Problem Çözme Becerisine Etkisinde İletişim Becerilerinin Rolü: Turist Rehberleri Üzerine Bir Uygulama" isimli doktora tezi hakkında alınan 12.06.2020 tarihli başvuru dosyası görüşüldü.

Yapılan görüşmeler sonucunda, aşağıdaki tabloda isimleri belirtilen araştırmacılar tarafından hazırlanan "**Özyeterlilik Düzeyinin Problem Çözme Becerisine Etkisinde İletişim Becerilerinin Rolü: Turist Rehberleri Üzerine Bir Uygulama**" isimli doktora tezi ve ilgili belgeler araştırmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş olup, projenin gerçekleştirilmesinde etik sakınca bulunmadığına kurulumuz üyeleri tarafından oy birliği ile karar verilmiştir.

YÜRÜTÜCÜ	ARAŞTIRMACI/UZMAN
Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN	Suat ARPACI (Öğrenci)