



**PROAKTİF KİŞİLİK VE İŞ BECERİKLİLİĞİNİN PROBLEM
ÇÖZME BECERİLERİNE ETKİSİ: TURİST REHBERLERİ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Zuhal YAŞAR

Doktora Tezi

Eskişehir 2023

**PROAKTİF KİŞİLİK VE İŞ BECERİKLİLİĞİNİN PROBLEM ÇÖZME
BECERİLERİNE ETKİSİ: TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

Zuhal YAŞAR

DOKTORA TEZİ
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı
Danışman: Prof. Dr. Oktay EMİR
İkinci Danışman: Doç. Dr. Yasin KELEŞ

Eskişehir
Anadolu Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Aralık 2023

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Zuhal YAŞAR'ın "Proaktif Kişilik ve İş Becerikliliğinin Problem Çözme Becerilerine Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma" başlıklı tezi 22 Aralık 2023 tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin 37. Maddesi uyarınca ilgili maddeleri uyarınca Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı'nda, Doktora tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

		İmza
Üye Danışmanı)	(Tez : Prof. Dr. Oktay EMİR	
Üye	:Prof. Dr. Rahman TEMİZKAN	
Üye	:Prof. Dr. Yalçın ARSLANTÜRK	
Üye	:Doç. Dr. Engin BAYRAKTAROĞLU	
Üye	:Doç. Dr. Cengiz GAZELOĞLU	

Prof. Dr. Saime ÖNCE
Anadolu Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

ÖZET

PROAKTİF KİŞİLİK VE İŞ BECERİKLİLİĞİNİN PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİNE ETKİSİ: TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Zuhal YAŞAR

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Aralık 2023

Danışman: Prof. Dr. Oktay EMİR

İkinci Danışman: Doç. Dr. Yasin KELEŞ

Turist rehberleri, çalışma koşulları gereği tur süresince insanlarla sürekli iletişim ve etkileşim halindedirler. İnsanın insana hizmet ettiği bu çalışma ortamında problemlerin ortaya çıkması oldukça doğaldır. Ancak ortaya çıkan problemlerin müşteriye yansıtılması hoşgörülen bir durum değildir. Turist rehberlerinin bu mesleği sorunsuz bir şekilde icra etmeleri, karşılaşılan problemleri doğru yöntemler kullanarak etkili bir şekilde çözebilmeleri turizm sektörünün başarısını doğrudan etkileyecektir. Dolayısıyla turist rehberlerinin problem çözme becerisine etki eden faktörlerin belirlenmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda bu çalışmada, turist rehberlerinin proaktif kişilik ve iş becerikliliklerinin problem çözme becerileri üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Uygulama aşamasında anket tekniğinden faydalanılmış; basit tesadüfî örnekleme yöntemiyle 410 eylemli turist rehberine ulaşılmıştır. Verilerin analizinde geçerlilik ve güvenilirlik analizleri, bağımsız örneklemeler için t-test, tek yönlü varyans analizi ve korelasyon analizi kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, turist rehberlerinin proaktif kişilik ve iş becerikliliklerinin problem çözme becerilerini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre, proaktif kişiliğin problem çözme yeteneğine güven ile yaklaşma kaçınma boyutunu pozitif yönlü etkilediği, kişisel kontrol üzerinde ise etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Ayrıca görev becerikliliğinin problem çözme becerisi alt boyutlarının hepsini pozitif yönlü etkilediği, bilişsel beceriklilik ve ilişkisel becerikliliğin ise kişisel kontrol üzerinde etkisinin olmadığı, fakat problem çözme yeteneğine güven ve yaklaşma-kaçınma boyutunu pozitif yönlü etkilediği tespit edilmiştir. Son olarak turist rehberlerinin konuya ilişkin görüşlerinin bazı demografik değişkenlere göre anlamlı farklılıklar gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberleri, Problem Çözme Becerisi, Proaktif kişilik, İş becerikliliği

ABSTRACT

THE EFFECT OF PROACTIVE PERSONALITY AND JOB CRAFTING ON PROBLEM SOLVING SKILLS: A STUDY ON TOURIST GUIDES

Zuhal YAŞAR

Department of Tourism Management

Anadolu University, Graduate School of Education, December 2023

Tourist guides are in constant communication and interaction with people during the tour due to working conditions. It is quite natural that problems arise in this working environment where man serves man. However, it is not a tolerant situation to reflect the problems that arise to the customer. The fact that tourist guides perform this profession smoothly and solve the problems encountered effectively by using the right methods will directly affect the success of tourism sector. Therefore, it is necessary to determine the factors affecting the problem solving skills of tourist guides. In this direction, the aim of this research is to determine the effect of tourist guides on proactive personality and problem solving skills of business people. During the application phase, the survey technique was used; 410 tourist guides who are active were reached by simple random sampling method. Validity and reliability analysis, independent samples t-test, one-way analysis of variance and correlation were used in the analysis of the data. As a result of the research, it was concluded that the proactive personality and job crafting of tourist guides affect problem solving skills. Accordingly, it was determined that proactive personality positively affects the approach avoidance dimension with confidence in problem solving ability, while it has no effect on personal control. In addition, it has been found that task crafting positively affects all of the problem-solving skill sub-dimensions, while cognitive crafting and relational crafting have no effect on personal control, but positively affect the problem-solving ability trust and approach-avoidance dimension. Finally, it has been concluded that the opinions of tourist guides on the subject show significant differences according to some demographic variables.

Keywords: Tourist Guides, Problem Solving Skills, Proactive Personality, Job Crafting

ÖNSÖZ

Doktora tez sürecinde, katkılarını esirgemeyen, her daim yol göstererek ilerlememi sağlayan, anlayışla ve güler yüzle sabır gösteren kıymetli hocalarım, Prof. Dr. Oktay EMİR'e ve Doç. Dr. Yasin KELEŞ'e çok teşekkür ederim. Değerli görüşleriyle tezimin şekillenmesine katkı sağlayan Prof. Dr. Elbeyi PELİT, Prof. Dr. Yalçın ARSLANTÜRK, Prof. Dr. Rahman TEMİZKAN, Doç. Dr. Cengiz GAZELOĞLU, Doç. Dr. Engin BAYRAKTAROĞLU hocalarıma teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca eğitim öğretim hayatım boyunca bana emek veren tüm hocalarıma teşekkür ederim.

Bu süreçte elimde olmadan onunla geçereceğim zamandan çaldığım, sabırla bana anlayış gösteren, sevgisiyle beni destekleyen canım oğlum Deniz YAŞAR'a, bana her daim destek olan sevgili hayat arkadaşım Yener YAŞAR'a, bugünlere gelmemde her türlü fedakârlığı göstererek bana emek veren, her zaman başaracağıma inanan babam Sabri SARI'ya, annem Selma SARI'ya ve kardeşim Nihal SARI'ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Zuhal YAŞAR

22/12/2023

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programı”yla tarandığını ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

Zuhal YAŞAR

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT.....	iv
ÖNSÖZ	v
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar DİZİNİ.....	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	x
SEMBOLLER ve KISALTMALAR DİZİNİ.....	xi
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Problem	5
1.2. Amaç ve Önem.....	7
1.3. Varsayımlar ve Sınırlılıklar	8
1.4. Tanımlar	9
2. ALANYAZIN	10
2.1. Proaktif Kişilik Kavramı ve Özellikleri	10
2.1.1. Proaktif Kişilik İle İlgili Yaklaşımlar.....	13
2.1.1.1. Varoluşçu Yaklaşım	13
2.1.1.2. Seçim Teorisi.....	14
2.1.1.3. Pozitif Psikoloji Yaklaşımı.....	15
2.1.2. Proaktif Kişilikle İlgili Yapılan Çalışmalar	15
2.2. İş Becerikliliği Kavramı.....	17
2.2.1. İş Becerikliliğinin Boyutları	19
2.2.1.1. Görev Becerikliliği.....	20
2.2.1.2. Bilişsel Beceriklilik	21
2.2.1.3. İlişkisel Beceriklilik	21
2.2.2. İş Becerikliliğiyle İlgili Yapılan Çalışmalar.....	22
2.3. Problem Çözme Becerisi.....	23

2.3.1. Problem Kavramı.....	23
2.3.2. Problem Çözme ve Problem Çözme Becerisi.....	26
2.3.3. Problem Çözme Sürecinin Aşamaları	28
2.3.4. Problem Çözme Becerisi Üzerinde Etkisi Olan Faktörler	29
2.3.5. Problem Çözmeyle İlgili Modeller	33
2.3.5.1. Dewey'in Yansıtma Düşünce Modeli.....	33
2.3.5.2. Hermann'ın Yaratıcı Problem Çözme Modeli.....	34
2.3.5.3. Guilford'un Yaratıcı Problem Çözme Modeli	34
2.3.5.4. Bandura'nın Problem Çözme ve Kendine Yeterlik Modeli	34
2.3.5.5. Thorndike'nin Deneme-Yanılma Yoluyla Problem Çözme Modeli	35
2.4. Turist Rehberlerinin Çalışma Hayatında Karşılaştığı Problemler	35
3. YÖNTEM	38
3.1. Araştırmanın Yöntemi.....	38
3.2. Evren ve Örneklem	38
3.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler	40
3.4. Verilerin Toplanması.....	44
3.5. Araştırma Verilerinin Analizi.....	45
4. BULGULAR.....	47
4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	47
4.2. Ölçeklerin Geçerlik ve Güvenirliklerine İlişkin Bulgular	49
4.4. Proaktif Kişilik, İş becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Bireysel Özelliklere Göre Karşılaştırılması.....	60
4.5. Proaktif Kişilik ve İş Becerikliliğinin Problem Çözme Becerisi Üzerindeki Etkisine Yönelik Bulgular	67
4.6. Tartışma ve Değerlendirme.....	69
5. SONUÇ ve ÖNERİLER	85
KAYNAKÇA	93
EKLER	

TABLÖLAR DİZİNİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1. TUREB 2022 Yılı Nisan Ayı Rehber İstatistikleri	39
Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	47
Tablo 3. Proaktif Kişilik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	49
Tablo 4. İş Becerikliliği Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	50
Tablo 5. İş Becerikliliği Ölçeği Uyum İndeksi Değerleri	53
Tablo 6. Problem Çözme Becerisi Değişkenine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları.....	54
Tablo 7. Problem Çözme Becerisi Ölçeği Uyum İndeksleri.....	56
Tablo 8. Katılımcıların Proaktif Kişilik Özellikleriyle İlgili Tanıtıcı İstatistikler	57
Tablo 9. Katılımcıların İş Becerikliliklerine İlişkin Bulgular	58
Tablo 10. Katılımcıların Problem Çözme Becerilerine Yönelik Bulgular.....	59
Tablo 11. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması	60
Tablo 12. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması.....	61
Tablo 13. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Yaşa Göre Karşılaştırılması	62
Tablo 14. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması	62
Tablo 15. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Rehberlik Eğitimi Aldıkları Kuruma Göre Karşılaştırılması.....	63
Tablo 16. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Mesleki Deneyimlerine Göre Karşılaştırılması	64
Tablo 17. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Çalışma Şekline Göre Karşılaştırılması	64
Tablo 18. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Hizmet Verdikleri Turist Grubu Türüne Göre Karşılaştırılması.....	65
Tablo 19. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Bir Yıl İçerisinde Ortalama Çalıştıkları Gün Sayısına Göre Karşılaştırılması.....	66
Tablo 20. Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi	67

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa

Şekil 1: Araştırmanın Şekilsel Modeli	44
Şekil 2: İş Becerikliliği Ölçeği DFA Modeli.....	52
Şekil 3: Problem Çözme Becerisi Ölçeği DFA Modeli	55



SEMBOLLER ve KISALTMALAR DİZİNİ

%	: yüzde
BB	: Bilişsel Beceriklilik
Bj	: Beta Katsayısı
f	: Frekans
GB	: Görev Becerikliliği
GİŞB	: Genel İş Becerikliliği
GPÇB	: Genel Problem Çözme Becerisi
H	: Örneklem Hatası
İB	: İlişkisel Beceriklilik
N	: Evren Büyüklüğü
n	: Örneklem Sayısı
p	: Anlamlılık Değeri
σ	: Standart Sapma Değeri
PÇG	: Problem Çözme Yeteneğine Güven
S.S.	: Standart Hata
vb.	: Ve benzeri
vd.	: Ve diğerleri
YK	:Yaklaşma – Kaçınma
$\bar{X}$	: Aritmetik ortalama
Z	:Belirli bir α anlamlılık düzeyine karşılık gelen teorik değer

1. GİRİŞ

Sürekli yenilenerek değişen ve gelişen, rekabet koşullarının gün geçtikçe zorlaştığı çalışma ortamında işletmelerin varlığını sürdürebilmesi, hedeflerini gerçekleştirebilmesi ve hizmet ettiği sektörde başarılı olabilmesi sahip olduğu çalışanların nitelikleriyle doğrudan ilgili görülmektedir. İş dünyasının belirsiz ekonomik çevresinde çalışanların işletme çıkarlarına yönelik davranışlar sergilemeleri; işle ilgili durumlarda daha fazla inisiyatif almaları (Frese vd., 1996), işini yaparken ekstra rol davranışı sergilemeleri (Crant, 2000) ve çözüm odaklı olmaları beklenmekte ve bu durum her geçen gün artan bir öneme sahip olmaktadır. (Çetin, Basım ve Karataş, 2011). Bu durum insan emeğinin yoğun olduğu turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmeler için de önemini korumaktadır. Sektörde faaliyet gösteren işletmelerin arasında seyahat acentaları da yer almaktadır. Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin arasında seyahat acentaları bulunmaktadır. Seyahat acentalarının müşterilerine sunduğu hizmetlerin içerisinde en önemli payı tur programları oluşturmaktadır. Oluşturulan tur programlarını yürütme ve yönetme görevi ise turist rehberlerindedir. Dolayısıyla seyahat acentacılığı sektörünün en önemli çalışanı turist rehberleridir. Seyahat acentaları tarafından organize edilmiş turlarla ülkeye gelen bir turist seyahati boyunca en çok etkileşimde bulunduğu, vaktini geçirdiği kişi turist rehberidir. Turist havaalanına geldiği anda ilk önce turist rehberini görmektedir. Turist rehberi, turisti havaalanında karşılayan, seyahati boyunca turiste refakatçilik eden, gezi bitiminde de uğurlayan kişidir (Karaçal ve Demirtaş, 2002). Turist rehberleri, ülkesinin sahip olduğu tarihi, kültürel ve doğal değerleri turistlere en iyi şekilde tanıtan, deneyimlenmesine aracılık eden, ülkenin diğer rakip destinasyonlara karşı üstünlük elde etmesini sağlayan, ülkeyi temsil eden gönüllü kültür elçileridir (Cohen, Ifergan ve Cohen, 2002). Turist rehberlerinin davranışları, ziyaret edilen ülkenin kültürü hakkında fikir ve bilgi vermektedir. Ülke ve toplum kültürünü temsil etmek bir turist rehberinin en büyük sorumluluklarından biridir. Turist rehberleri davranışlarıyla turistlerin turunu tamamlayıp destinasyondan memnun ayrılmasına ya da yarıda bırakıp memnuniyetsiz bir şekilde ayrılmasına neden olan çalışanlardır (Köroğlu ve Avcıkurt, 2014). Seyahat acentası tarafından her yönü ile mükemmel bir şekilde planlanmış olan bir tur, yetersiz, düşük performans sergileyen bir rehberin yönetiminde başarısız bir tur olarak değerlendirilebileceği gibi kalitesi ortalamanın bile altında kalan bir tur da iyi hizmet

veren bir rehberin yönetiminde başarılı bir şekilde tamamlanmış bir tur olarak değerlendirilebilecektir (Köroğlu, 2013).

Tur süresince turist rehberleri seyahat acentasının bir çalışanıdır ve rehber acentaya olan sorumluluğunu yerine getirmek, müşteri memnuniyeti sağlamak, turuna çıktığı acenta tarafından tekrar istihdam edilmek ve hatta aranan rehber olmak adına turunu başarıyla tamamlamalıdır (Arslantürk, 2016; Köroğlu ve Avcıkurt, 2014). Bu nedenle bu mesleği yerine getiren kişilerin turist rehberliği mesleğinin gerektirdiği niteliklere, rollere ve sorumluluklara sahip olan bireyler olmaları gerekmektedir (Cheng vd., 2016). Turist rehberlerinin dışa dönük, hoşgörülü, eğlenceli, nazik, öngörülü, inisiyatif alabilen, beğenmediği bir şey gördüğünde düzelten, fırsatları yakalamayı bilen, sürekli gelişim içinde olan, değişime açık, karşısına çıkan engellerden yılmayan, karşılaştıkları sorunu proaktif bir şekilde çözümleyen bireyler olmaları gerekmektedir (PTR Meslek Standardı, 2010). Bu nitelikler turist rehberliğinde proaktif kişilik özelliğine sahip olunması gerektiğini işaret etmektedir. Proaktif kişilik özelliği teorik açıdan Bandura'nın (1977) etkileşimci perspektifine dayanmaktadır. Etkileşimci perspektif bireyin çevresiyle ve davranışları arasında devamlı bir alışveriş olduğunu ve bu alışveriş sürecinde kişi, çevre ve davranışın birbirleriyle sürekli etkileşim içinde olduğunu savunmaktadır. Diğer bir ifadeyle kişi pasif değil etkileşimcidir; kişi kendi davranışlarıyla olayları ve etrafındakileri etkileyebilir aynı şekilde olayların ve etrafındakilerin etkisinde kalabilmektedir (Bandura, 1977). Çevresinde bulunan faktörlerden kolaylıkla etkilenip pafize olan kişiler reaktif ancak dışsal faktörlerden etkilenmeyip sadece amaca odaklanan kişiler proaktif kişilerdir (Çoban ve Bükeç, 2021, s. 152). Proaktif kişiler, değişimlere ve olumsuz durumlara tepkisiz kalamayan, karşılaştıkları problemleri ortadan kaldıran, sorumluluk alabilen, bulunduğu çevrede olumlu bir değişiklikler yaratan, öngörülü ve amaçlarını gerçekleştirmek için kararlı olan, vizyon sahibi, yaşamlarını değerli ve anlamlı kılan, girişken, öncü, ne yaptığının farkında olan ve başarı gereksinimi yüksek kişilerdir (Crant, 2000; Çelik ve Raba, 2017). Turist rehberinin proaktif kişilik özelliği hem tur sırasında karşılaşılabilecek problemlerin çözümünde etkili olacak hem de acenta turist ilişkisinde turuna çıktığı acentayı her yönüyle temsil etmesine, acenta adına inisiyatif alınması gereken durumlarda gerekli sorumluluğu yerine getirmesine ve turistin üzerinde sahip olduğu yönlendirme ve yönetme gücüyle acentanın ve sektördeki diğer paydaşların pazarlama faaliyetlerine katkı sağlamasına etki edecektir.

Turist rehberlerinde olması gereken bir diğer özellik mesleği icra edebilecek bilgi ve becerilere sahip olmaktır. Turist rehberlerinin turistlerle seyahatleri boyunca yoğun iletişimde bulunarak turiste bilgi ve becerilerini aktarması, turistin seyahati boyunca ihtiyaçlarını ve öngörülemeyen taleplerini karşılamak adına mevcut durumlarda rollerini tasarlaması ve bunlara uyum sağlaması (Tsaaur, Yen ve Yang, 2011), tur üyelerinin memnuniyetlerini arttıracak yeni fikirler ve farklı rehberlik stilleri sergilemesi gerekmektedir (Tsaaur ve Teng, 2017). Bu durum iş becerikliliğinin turist rehberleri için önemli bir konu olduğunu göstermektedir. Literatürde kişinin işini yeniden tasarlayarak kendi yeteneklerine uygun hale getirmesi, çalışanın iş becerikliliği olarak belirtilmektedir (Wrzesniewski ve Dutton, 2001). İş becerikliliği kavramı kuramsal açıdan “İş Tasarımı” teorisine dayanmaktadır (Miller, 2015). İş Tasarımı teorisi çalışan motivasyonunun yöneticiler tarafından ast ve üst ilişkisinin çok katı olduğu tepeden aşağıya doğru gerçekleştirilen, sadece işle ilgili tasarımlarla sağlanmaya çalışıldığı geleneksel bakış açısıdır ve çalışanların işle ilgili gereksinimlerini dikkate almadığı için istenilen düzeyde etkili olamamış, çalışanı pasifleştirmiştir (Wrzesniewski vd., 2013). Araştırmacılar bu anlayış doğrultusunda “alternatif iş tasarım tekniği” olarak vurguladıkları, çalışanların yeteneklerini işiyle uyumlu hale getirdikleri, kendiliğinden ortaya çıkan proaktif bir yaklaşım olduğunu savunmuşlardır (Parker ve Ohly, 2008; Grant ve Parker, 2009; Parker, 2014). Literatüre Wrzesniewski ve Dutton’unun (2001) çalışmasıyla giren iş becerikliliği kavramı; çalışanın kendi istekleri doğrultusunda işlerini zihinsel, ilişkisel ve fiziksel olarak değiştirerek, yeteneklerini işe uyarlama çabası olarak ifade etmektedir (Wrzesniewski ve Dutton, 2001). İş becerikliliği olan çalışanlar işle ilgili değişimlerde kendi kişisel iradeleriyle gönüllü olarak aktif rol alarak işlerini kişisel gereksinimlerine ve kabiliyetlerine uygun hale getirmekte ve çalışma yöntemlerini şekillendirmektedirler (Kerse, 2017). Bu sayede birey işini kendisi için daha anlamlı hale getirmekte ve stres gibi olumsuz faktörlerden kolaylıkla uzaklaşabilmektedir (Kerse, 2019). Tims, Bakker ve Derks’e (2012) göre iş becerikliliği çalışanların işe ilişkin bilgi ve becerilerini kullanmalarını ve işlerini kendileri için daha anlamlı hale getirecek şekilde yapmalarını sağlamaktadır. Çakıroğlu ve Öztürk Başpınar’a (2020) göre iş becerikliliği iş görenin problem çözme becerisi, dikkat ve halkla ilişkiler gibi etkinlikleri geliştirmelerine yardımcı olmakta ve çalışanların güçlü yanlarından yararlanmalarını sağlayarak iş görende işin anlamlılığını arttırmaktadır. İş becerikliliği turist rehberleri tur sırasında turistin ihtiyaçlarını karşılamasına yardımcı

olup müşterinin memnun olmasını sağlayacaktır. Artan müşteri memnuniyeti de seyahat acentasının sektörde varlığını devam ettirmesini sağlayacaktır. Turist rehberinin iş becerikliliği turun başarılı olmasına etki edecektir.

Turunu sorunsuz tamamlayan bir rehber, hem ülke imajının olumlu yönde gelişmesine hem de seyahat acentalarının zorlu rekabet ortamında başarıyı yakalayabilmesine katkı sağlayacaktır. Bu kapsamda proaktif kişiliğin ve iş becerikliliğinin turun sorunsuz geçip başarılı olmasında etkili olacağı düşünülmektedir. Bu önemle bu araştırmada turist rehberlerinin proaktif kişilik özelliğinin ve iş becerikliliğinin problem çözme becerilerine etkisi incelenecektir. Bu doğrultuda araştırma beş bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde giriş, problem, amaç ve önem, varsayımlar ve sınırlılıklar ile araştırmada yer alan değişkenlere ilişkin tanımlara yer verilmiştir. İkinci bölümde değişkenlerle ilgili alanyazınına yer verilmiş olup bu kısımda proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerisi kavramları detaylı bir biçimde ortaya konulmuştur. Proaktif kişilik kavramı altında kavramın tanımı ve kavramla ilgili yaklaşımlar açıklanmıştır. İş becerikliliği kavramı içerisinde kavramın tarihsel gelişimi, tanımı ve farklı yazarlarca yapılan boyutları ayrıntılı bir biçimde açıklanmıştır. Problem Çözme Becerisi başlığı altında ise problem kavramı, problem çözme becerisi kavramı, bireylerin problem çözme becerisi üzerinde etkisi olan faktörler ile problem çözme becerisi modellerinden bazıları açıklanmıştır. Üçüncü bölümde yöntem başlığı altında araştırmanın yöntemi, evren ve örnekleme, veri toplama yöntemi, araştırmanın modeli ve hipotezleri ve araştırma verilerinin analizi açıklanmıştır. Dördüncü bölümde araştırmanın bulguları başlığı altında araştırmanın geçerlik ve güvenirlik, açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi, değişkenlere ilişkin betimsel istatistikler, değişkenler arası ilişkileri gösteren korelasyon analizi testi sonuçları açıklanmış ve bu sonuçlar tartışma ve değerlendirme kısmında değerlendirilmiştir. Son olarak elde edilen veriler doğrultusunda gerçekleştirilen analizlerin yorumlanmasıyla geliştirilen sonuçlar ile bu sonuçların tartışılması ve sonuçlara ilişkin önerilere beşinci bölümde yer verilmiştir. Bu önerilerde, konunun özüne ilişkin öneriler yer aldığı gibi, gelecekte bu konu ile ilgili araştırma yapacaklara ilişkin önerilere de yer verilmiştir.

1.1. Problem

Hizmet sunumunda insan emeğine en çok ihtiyaç duyan hizmet sektörlerinden biri turizm sektörüdür. Turizm sektörü insanın insana hizmet ettiği emek yoğun bir sektör olması nedeniyle sektörde hizmet veren işletmelerin amaçlara ulaşma sürecinde çalışanların sahip olduğu kişisel özellikler işletmelerin geleceği açısından önemli bir paya sahiptir. Sektörde çalışan personelin kişilik özellikleri ile sahip oldukları bilgi ve beceriler neticesinde hizmet sunma sürecinin kaliteli olması ve dolayısıyla müşteri memnuniyetinin sağlanması sektörde hizmet veren işletmelerin olmazsa olmazlarından biridir. Turizm sektörünün en önemli dağıtım kanallarından birisi olan seyahat işletmeleri turizm sektörünün vazgeçilmez bir parçasıdır (Chang, 2014). Turist rehberleri de seyahat acentalarının düzenlediği turların gezi programını, tüketiciye vaat edildiği ve satıldığı şekilde yürüten ve bu programı acenta adına yöneten kişilerdir (WFTGA, 2020). Turist rehberleri bu sorumlulukları yerine getirirken tur esnasında çeşitli problemlerle karşılaşabilmektedirler (Büyüktepe vd., 2019, s. 94). Yapılan araştırmalarda turist rehberlerinin tur esnasında yaşadıkları sorunların acentalarla yaşanan sorunlar, turistlerle yaşanan sorunlar, konaklama işletmeleri ile yaşanan sorunlar ve müze-özen yerlerinde yaşanan sorunlar ve rehber kaynaklı sorunlar olduğu tespit edilmiştir (Batman, 2003; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Gültekin ve İçigen, 2018; Büyüktepe, Gökdemir ve Korkmaz, 2019; Karacaoğlu ve Sert, 2019; Güzel vd., 2014; Akbulut, 2006; Çetin ve Kızıllırmak, 2012; Köroğlu ve Tetik, 2007). Turist rehberlerinden turistlerin kişisel problemleriyle ilgilenmeleri beklenmese de turistlerin tur süresince sürekli muhatap olduğu kişinin turist rehberi olması sebebiyle rehberin turiste yardımcı olması beklenmektedir (Çalık, Yetgin Akgün ve Ay, 2022, s. 1483). Turun başarılı bir şekilde tamamlanması ortaya çıkan problemlerin etkili bir şekilde çözülmesine bağlıdır. Problemleri etkili bir şekilde çözemeyen bir turist rehberinin yönettiği tur başarısızlıkla sonuçlanabilir, başarısızlıkla sonuçlanan tur da turist rehberinin sektördeki varlığını hatta ülke imajını olumsuz etkileyebilir.

Turist rehberlerinin problem çıkmadan önce ortaya çıkabilecek problemler hakkında öngörülü olması, ortaya çıkan problemleri kabul edip tanıması, probleme odaklanması, inisiyatif alıp etkili bir şekilde çözmesi gerekmektedir. Bu da turist rehberlerinin proaktif kişilik özelliğine sahip olmalarıyla mümkün olabilecek bir durumdur; çünkü proaktif kişilik özelliğine sahip bir birey sahip olduğu üstün öngörü becerisiyle ortaya çıkabilecek olası sorunlar için gerekli tedbirleri önceden alan, sorun

çıkıldığında ise sorumluluğu üstlenerek çözüme kavuşturan bireylerdir (Bateman ve Crant, 1993). Proaktif kişiler problem çözme eğilimleri yüksek kişilerdir. Proaktif kişiler için probleme neden olan faktörlerin bir önemi yoktur, onlar için önemli olan problemin çözümüne odaklanmaktır (Şener, 2019; Halıcı Karabatak, 2018). Turist rehberlerinin proaktif kişilik özelliğine sahip olması olaylar ortaya çıkmadan önce ortaya çıkabilecek olası durumları tahmin edebilmesi, tur öncesinde gerekli planlamayı yapması, tedbirleri alarak uygun çözümler üretebilmesi, olayların içinde aktif olarak yer alması, ortaya çıkan olaylardan etkilenmek ve şikâyet etmek yerine içinde bulunulan mevcut koşulları iyileştirmek adına kendiliğinden harekete geçip çözüm yaratması, turun sorunsuz geçmesi ve başarılı olması anlamına gelmektedir. Teng ve Chen (2019) proaktif kişiliğe sahip turist rehberinin hayatını geliştirmek için sürekli yeni arayışlar içine gireceğini, yaptığı işi daha da iyi icra edebilmenin yollarını arayacağını ve bu süreçte elde ettiği birikim sonucunda da turist rehberinin ortaya çıkan problemlerin çözümünde üstün bir başarı göstereceğini belirtmektedir. Proaktif kişilik özelliği turist rehberinin yaşadığı sorundan kaçmak yerine kontrolü ele alarak sorunun çözümüne odaklanmasına etki edecektir.

Turist rehberleri tur boyunca ortaya çıkabilecek sorunları en aza indirgeyebilmek için turistlerin seyahati boyunca ihtiyaçlarını ve öngörülemeyen taleplerini karşılamak adına mevcut durumlarda rollerini tasarlamalı ve bunlara uyum sağlamalı (Tsaur, Yen ve Yang, 2011), tur üyelerinin memnuniyetlerini arttıracak yeni fikirler ve farklı rehberlik stilleri sergilemelidirler (Tsaur ve Teng, 2017). Bu ifadelerden turist rehberlerinin iş becerikliliğine sahip olmaları gerektiğini söylemek mümkündür; çünkü bir kişinin mevcut çalışma yöntemini şekillendirmesi, işlerini kişisel ihtiyaçlarına ve yeteneklerine göre uyarlaması literatürde iş becerikliliği olarak tanımlanmaktadır. İş becerikliliğine sahip bir birey işindeki özerkliğini arttırarak öğrenme ve kişisel gelişim gibi yollarla mesleki becerilerini çeşitlendirmekte, üstlerinden performansı ile ilgili geri bildirim istemekte, çevreleriyle sürekli iletişimde bulunarak onların da desteğini almakta, yeteneklerini geliştirmek adına yeni bilgi ve becerileri merak ederek işinde sahip olduğu sorumluluğu arttırmakta ve problem, çatışma ve tükenmişlik gibi olumsuz iş çıktılarından kendisini korumaktadır (Tims, Bakker ve Derks, 2012). Bu ifadelerden hareketle, iş becerikliliğine sahip olan bir turist rehberi işlerin sınırlarını ve yöntemlerini değiştirerek işini iyi yapar hale gelir ve karşılaştığı sorunların üstesinden daha kolay gelebilir. Acenta rehberi turist grubuyla ilgili yetersiz bilgilendirse dahi iş

becerikliliğiyle yeteneklerini geliştirmek adına yeni bilgi ve becerileri merak ederek farklı rehberlik stilleri sergileyebilmeyi öğrenen bir turist rehberi her kesimden müşteriye hizmet verebilir. İş becerikliliği, turist rehberinin mesleki bilgi ve becerilerini artırarak iş kaynaklarının korunmasını ve daha da artmasını sağlayacak aynı zamanda rehberin paydaşlarla olan ilişkilerini güçlendirerek paydaş kaynaklı sorunların ortaya çıkmasına engel olacaktır. Ayrıca turist rehberinin işin amacını anlamasına, işinde kontrolün ve özerkliğin artmasında etkili olacak, işinde kontrolün kendinde olduğunu hisseden bir rehber de problem, çatışma gibi olumsuz durumların oluşmasına izin vermeyecek, ortaya çıkan problemi de proaktif bir şekilde çözüme kavuşturacaktır.

Alanyazınında turist rehberlerinin problem çözme becerilerinde mükemmeliyetçilik, öz yeterlilik, duygusal zekâ, iletişim becerileri gibi kavramların etkisi incelenmiş ancak turist rehberlerinin proaktif kişilik ve iş becerikliliğinin problem çözme becerisine etkisini konu alan bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Ayrıca farklı demografik özelliklere sahip turist rehberlerinin proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerisi düzeylerinin belirlenmesi de önemlidir. Bu nedenle bu çalışmanın yapılmasına gerek duyulmuştur. Ayrıca bu çalışma ile birlikte turist rehberliği alanyazını dışında proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerileri alanyazınında da söz konusu boşluğun doldurulması amaçlanmaktadır.

1.2. Amaç ve Önem

Bu çalışmanın amacı, turist rehberlerinin proaktif kişilik özelliğinin ve iş becerikliliğinin problem çözme becerileri üzerindeki etkisini incelemektir. Belirlenen temel amaç doğrultusunda katılımcıların proaktif kişilik ve iş becerikliliği düzeylerinin problem çözme becerileri üzerinde etkisinin olup olmadığının belirlenmesi ve söz konusu düzeylerin bireysel özelliklere göre değişip değişmediğinin tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Araştırma temel amacı doğrultusunda oluşturulan model ve hipotezler “Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri” başlığı altında detaylı bir şekilde verilmiştir.

Turizm sektörünün önemli paydaşlarından biri olan seyahat acentacılığında problemleri müşteriye yansıtmama prensibiyle hizmet verilmesi öncelikli hedef olarak kabul görmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006). Seyahat sektörünün önemli bir parçası ise turist rehberleridir. Turist rehberleri, turistlere seyahat acentalarınca düzenlenen günü birlik veya paket turları yürütüp yönetmekle yükümlü kişilerdir. Dolayısıyla tur esnasında bir problem çıktığında müşteriye durumu yansıtmadan çözebilecek tek kişi turist

rehberleridir. Turisti yönlendirme, turu yönetme ve karşılaşılan problemleri çözüme kavuşturma, seyahat acentası adına inisiyatif alma sorumlulukları tamamen turist rehberinin sorumluluğu altındadır. Proaktif kişilik ve iş becerikliliği kavramlarının temelinde ortaya çıkan problemlerin etkili bir şekilde çözümünün yer alması, bireyin proaktif kişilik özelliklerinin ve iş becerikliliğinin problem çözme becerileri üzerinde etkili olabileceğini göstermektedir. Bu düzeylerin tur yönetiminde başarı unsuru olarak görülen problem çözme becerisini nasıl etkilediğinin belirlenmesi turist rehberlerinin bireysel ve mesleki anlamda gelişimine katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda bu araştırma, proaktif kişilik özelliklerinin ve iş becerikliliğinin problem çözme becerilerine etkisini belirleyen öncü araştırmalardan biri olabilmesi ve elde edilen araştırma sonuçları neticesinde konu ile ilgili alanyazınına katkı yapabilmesi açısından önemli bir çalışma olarak görülmektedir. Bu kapsamda araştırmada öncelikle proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerisi kavramlarına yönelik teorik incelemeler yapılmış, söz konusu kavramların teorik alt yapısı hakkında bilgi verilmiştir. Araştırma kapsamında, Türkiye’de bulunan eylemli turist rehberlerinin proaktif kişilik ve iş becerikliliği düzeylerinin problem çözme becerileri üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca araştırma sonucunda elde edilen veriler dâhilinde geliştirilen önerilerin konuyla ilgili farkındalık yaratacağı düşünülmektedir.

1.3. Varsayımlar ve Sınırlılıklar

Eylemli turist rehberleri üzerinde uygulanan bu araştırma aşağıda belirtilen varsayımlardan yola çıkılarak gerçekleştirilmiştir.

- Araştırma kapsamına dâhil edilen turist rehberlerinin; proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme ölçeklerindeki ifadeler verecekleri yanıtların kendi görüşlerini yansıttığı kabul edilmektedir.
- Araştırmada seçilen örneklemin evreni temsil etmek için yeterli olduğu kabul edilmektedir.
- Araştırmada kullanılan ölçek, eylemli turist rehberlerinin proaktif kişilik ve iş becerikliliklerinin problem çözme becerilerine etkisini belirleyebilmek için yeterlidir.
- Araştırma kullanılan ankette yer alan ifadeler örnekleme yer alan tüm kişilerin kolayca anlayabileceği ifadelerden oluşmaktadır.

- Araştırma sonucunda katılımcılardan elde edilen veriler geçerli ve güvenilir verilerdir.
- Araştırmanın veri toplama sürecinde tüm dünyayı etkileyen küresel salgının etkilerinin görülmeye devam etmesi nedeniyle araştırma verileri anket tekniği kullanılarak çevrimiçi yöntemlerle elde edilmiştir; turist rehberlerinin proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerileri, veri toplama aracında yer alan maddeler ile sınırlandırılmıştır.

1.4. Tanımlar

Proaktif kişilik: Proaktif kişilik; ortaya çıkan olaylardan etkilenmek ve şikâyet etmek yerine kişinin içinde bulunduğu mevcut koşulları iyileştirmek adına kendiliğinden harekete geçip çözüm yaratması ve geleceğe yönelik adımlar atarak devam etmesi olarak ifade edilen bir kişilik özelliğidir (Bateman ve Crant, 1993).

İş becerikliliği: İş becerikliliği, çalışanların yaptıkları işte fiziksel, bilişsel ve ilişkisel anlamda yeniden tasarlayarak işlerini kendi bireysel özellikleri ve ihtiyaçları ile uyumlu hale getirmesi olarak tanımlanmaktadır (Wrzesniewski ve Dutton, 2001, s. 179).

Problem Çözme Becerisi: Problem; bireyin denge halini bozarak zihninin karışmasına sebep olan, hedefine ulaşma sürecinde karşılaştığı mani ya da güçlük olarak tanımlanmaktadır (Stevens, 1998; Kneeland, 2001; Karasar, 2006). Problem çözme ise, belirlenmiş bir hedefe ulaşmada karşılaşılan engelleri aşmaya yönelik birden fazla çaba gerektiren bir süreç olarak ifade edilmektedir (Bingham, 2004).

2. ALANYAZIN

2.1. Proaktif Kişilik Kavramı ve Özellikleri

Her bireyin karşılaştığı olaylara verdiği tepki birbirinden farklıdır çünkü insanlar iç ve dış uyarıcılara karşı aynı şiddetle heyecan duymamaktadır. Kimi karşılaştıkları olaylara soğukkanlı yaklaşır tepkisiz kalmakta, kimi bu olaylar karşısında hemen paniğe kapılıp ne yapacağını bilememekte, kimi ise analitik düşünerek sorunun çözümüne odaklanmaktadır. Karşılaşılan olaylara farklı tepkiler verilmesinin altında yatan temel etken bireyin kişiliğidir.

Bireyin yaşamı boyunca sergilediği davranışlarının kaynağı olan kişilik; bireyin doğuştan getirdiği ve yaşadıkları sonucu edindiği, onu diğer insanlardan ayıran bilişsel, duygusal ve davranışsal niteliklerin tamamı olarak ifade edilmektedir (Ordun, 2004; Güney, 2013; Senemoğlu, 2004). Diğer bir ifadeye göre kişilik; bireyin bilişsel ve fiziksel özelliklerinde bulunan farklılıkların kişinin düşünce ve davranışlarına yansıma biçimidir (Erdoğan, 1991, s. 236). Buna göre kişiliği kişinin kendine özgü hislerini, fikirlerini ve davranış şekillerini oluşturan (Allport, 1961), bireyin toplumdaki yerini ve duruşunu belirleyen (Vecchio, 1988) kişiyi diğer insanlardan ayırt etmeye yarayan, kişiyi kendisi yapan özellikler (Greenberg, 1999) ile kişinin yaptıklarının ve söylediklerinin aynası (Buchanan ve Huczynski, 1997) olarak tanımlamak mümkündür.

Kişilik kavramı literatürde çeşitli boyutlarla ele alınmış ve farklı kişilik tipleri ortaya konulmuştur. Bu kişilik tiplerinden biri de proaktif kişiliktir. Proaktif kişilik, ortaya çıkan olaylardan etkilenmek ve şikayet etmek yerine kişinin içinde bulunduğu mevcut koşulları iyileştirmek adına kendiliğinden harekete geçip çözüm yaratması ve geleceğe yönelik adımlar atarak devam etmesi olarak ifade edilen bir kişilik özelliğidir (Bateman ve Crant, 1993; Li, Liang ve Crant, 2010). Bu kişilik özelliği teorik açıdan Bandura'nın (1977) etkileşimci perspektifine dayanmaktadır. Etkileşimci perspektif bireyin çevresiyle ve davranışları arasında devamlı bir alışveriş olduğunu ve bu alışveriş sürecinde kişi, çevre ve davranışın birbirleriyle sürekli etkileşim içinde olduğunu savunmaktadır (Bandura, 1977). Diğer bir ifadeyle kişi pasif değil etkileşimcidir; kişi kendi davranışlarıyla olayları ve etrafındakileri etkileyebilmekte aynı şekilde olayların ve etrafındakilerin etkisinde kalabilmektedir (Bandura, 1977; Bowers, 1973; Emmons ve Diener, 1986). Buna göre bireyler koşulları kendileri yaratırlar ve yarattıkları bu koşulların devam etmesi için çaba sarf etmektedirler.

Etkileşimci perspektif doğrultusunda alanyazınına ilk kez Bateman ve Crant (1993) tarafından kazandırılan proaktif kişilik kavramı göreceli olarak olaylara aktif tepkiler veren, çevrelerinde gözlemlenebilir değişimi gerçekleştirene kadar çalışan, karşılaştıkları durumları kendi hedefleri doğrultusunda şekillendiren, zorlukların üstesinden gelmek için sürekli çaba gösteren bireylerin sahip olduğu kişilik özelliği olarak tanımlanmaktadır (Bateman ve Crant, 1993; Crant, 2000). Buna göre proaktif kişiler değişimlere ve olumsuz durumlara tepkisiz kalamayan, karşılaştıkları problemleri ortadan kaldıran, sorumluluk alabilen, bulunduğu çevrede olumlu etkiler yaratan, öngörülü ve amaçlarını gerçekleştirmek için kararlı olan, hedeflerine ulaşabilmek için hedefleri doğrultusunda çalışarak yaşamlarına değer katan, sosyal, bilinçli, aktif, önderlik yeteneği yüksek, başarılı olma gereksinimi yüksek kişiler olarak ifade edilmektedir (Bateman ve Crant, 1993; Crant, 2000; Zhao vd., 2016; Çelik ve Raba, 2017).

Locke ve Latham'a göre (2004) güçlü kişilik özelliği kategorisinde yer alan bu kişilik özelliği; karşılaştığı zorluklar karşısında bulunduğu koşulları veya insanları suçlamak yerine başarıya nasıl ulaşacakları üzerine odaklanmaktadır. Proaktif kişiler problem oluşmadan önce mevcut durumu kontrol ederek duruma uygun hamleyi yapabilen kişiler olarak ifade edilmektedir (Zambianchi, 2009, s. 7).

Crant'a göre (1995) proaktif kişilerin davranışlarının sebebini koşullar oluşturmaz. Proaktif kişiler sorumluluk bilinci yüksek kişilerdir. Yaşamları ile ilgili aldıkları kararların sorumluluğunun kendilerine ait olduğunu ve bu kararların davranışlarını etkileyeceğinin bilincindedirler. Proaktif kişiler plansız programsız hareket etmezler, karşılaştıkları zorluklar karşısında her zaman yedek bir plana ve alternatif çözüme sahiptirler. Diğer insanlardan daha fazla öz disipline sahip olmalarından ötürü yaşamda karşılaştıkları zorlukları durum değerlendirmesi yaparak zorlukların üstesinden gelmek için çaba gösterirler. Proaktif kişilik özelliğine sahip kişiler hatalarını kabullenip problem çözme odaklı stratejiler kullanıp düzeltmeye çalıştıklarından başarıya daha kolay ulaşmaktadırlar (Cunningham ve De La Rosa, 2008; Parker ve Sprigg, 1999; Çini, 2014).

Covey (2011) proaktif kişilerin sahip oldukları değerlere göre hareket ettiklerini ve onlar için havanın nasıl olduğunun bir öneminin olmadığı, her ne koşulda olursa olsun durumsal farklılıklardan etkilenmeyerek kaliteli bir iş çıkarmak adına üstün çaba gösterdiklerini belirtmektedir. Ferris ve arkadaşlarına (2007) göre proaktif bireyler,

durumsal farklılıklardan ve engellerden etkilemeden, sadece hedefleri doğrultusunda hareketlerini, zihinlerini ve duygularını yönlendirebilmektedirler. Mükemmel öngörülerıyla sorunların oluşmasını beklemeden harekete geçerler ve her yaşadıklarını tecrübe edinirler. Bir sonraki davranışlarında da bu tecrübelerinden yola çıkarak doğru olanı yapmaya çalışırlar. Başarıya ulaşmalarını kolaylaştıran faktörlere odaklanıp, sahip oldukları sosyal sermayeden yararlanarak ilişkilerinde güçlü bağlar oluşturmakta ve başarılı olmak için en etkili yöntem ne ise onu kullanmaktadırlar (Van Vianen ve De Pater, 2012).

DuBrin (2014) proaktif çalışanların özelliklerinden bahsederken bu özellikleri kontrol etme isteği, inisiyatif alma, standartların üzerinde zihinsel yeteneklere haiz olma, öz yeterliliği yüksek, fırsatları erken tespit etme, erken uyanma, geri bildirimde bulunma, sorun çözme ve maksadına çabuk erme olarak sıralamaktadır. Proaktif bireylerin insani ilişkileri oldukça sağlamdır, insanlarla güçlü iletişim bağları kurarlar, kurdukları bu bağı devam ettirme konusunda da yetenek sahibi olan bu bireyler iş ve arkadaşlık ilişkileri sayesinde işlerini daha çabuk hallettiklerinden dolayı performans geri bildirimleri de oldukça yüksektir (Thompson, 2005). Bu sayede kalitede artışı sağlamaktadırlar (Lambert, Eby ve Reeves, 2006, s. 351-365).

Siebert ve arkadaşlarına göre (1999) proaktif kişilik özelliğine sahip kişiler, çalışma hayatlarında ve kariyerlerinde diğerlerine göre daha çok özgür iradeye sahip olan kişilerdir. Proaktif kişilik özelliklerini taşıyan çalışanların işletmedeki diğer çalışanlardan en belirgin farklılıkları, fırsatları daha erken fark ederek fırsata dönüştürebilme yeteneğine sahip (Lee ve Peterson, 2000, s. 406), duygularını kontrol edebilen, çevrelerini iyi analiz eden ve çevreleriyle sıkı ilişki içerisinde olan, geri bildirimleri takip ederek yeniliklere ve öğrenmeye açık kişiler olmalarıdır (Becherer ve Maurer, 1999, s. 30).

Proaktif kişilik tüm çalışanlarda bulunmayan bir kişilik özelliği olarak belirtilmektedir (Bolino vd., 2010, s. 327). Buna göre benzer pozisyondaki iki farklı çalışanın iş yapma yöntemleri birbirinden farklıdır. Biri proaktifdir kendiliğinden harekete geçer, statükoya meydan okur, sorumluluk alır, fırsatlar yaratır, güçlü ilişkiler kurar, üstlerinden işiyle ilgili geri bildirim talebinde bulunarak üstün performans göstermeye odaklanmaktadırlar. Diğeri ise reaktiftir; statükoya meydan okumaz, gidişata uyar, çalışma ortamında etken değil edilgendir. Proaktif kişiler çalışma ortamında aktif olmayı tercih ederken, reaktif kişiler ise pasiflikten yanadır. Covey'e

göre (2011) proaktif kişiler duygularını kontrol altında tutarak farklı yollar deneyip alternatifler arasından en doğru belirledikten sonra son derece kararlı bir şekilde mücadele etmektedirler. Reaktif kişiler ise duygularını kontrol etmekte zorlanmakta hemen öfkeye kapılarak bana izin vermezler, ben ne yapabilirim ki benim elimden gelmez gibi söylemlerde bulunarak mücadeleden kaçmaktadırlar.

Literatürde proaktif kişilik kavramını farklı şekillerde ele alan yaklaşımlar bulunmaktadır. Bu doğrultuda izleyen bölümde proaktif kişilikle ilgili yaklaşımlar açıklanmaktadır.

2.1.1. Proaktif Kişilik İle İlgili Yaklaşımlar

2.1.1.1. Varoluşçu Yaklaşım

Varoluşçulu yaklaşım özün mevcudiyetten önce değil mevcudiyetin özden önce geldiğini ve insanların önce var olup sonra kendisini tamamlayıp özünü oluşturduğunu savunmaktadır. Bu teoriye göre insan sürekli gelişim gösteren, değişken bir varlıktır. İnsan, yaşam ortamını kendi özgür iradesiyle belirleyen, seçimleriyle kendisini değiştirip kendi varlığına katkıda bulunabilen, kişiliğini geliştirebilen, kendi varoluşunu gerçekleştirebilen ve kendini var edebilen etkin bir varlıktır. İnsan haricindeki tüm varlıklar, kendi varoluşlarına katkıda bulunamayan varlıklar olup nasıl yaratılmışlarsa öyle kalmak zorundadırlar. Oysaki insan öyle değildir; insan yaratılışına bağlı kalmak zorunda olmayan, yaşam alanını kendi özgür seçenekleri doğrultusunda belirleyebilen ve seçtiklerinin sorumluluğunu alan özgür bir varlıktır (Çavuşoğlu, 2017, s. 773-774).

Varoluşçu yaklaşıma göre her insanın yaşam şekli ve tercihleri farklıdır. İnsan kendi özgür seçimleriyle kendisini değiştirebilir ve kendi yaşam tarzına şekil verebilir. Birey kendi seçtiği yolun sorumluluğunun bilincindedir ve ona göre davranır. Böylece kendi var oluşunu gerçekleştirir (Koçak ve Gökler, 2008; Gül, 2014).

Bonner (1967) bireyin çevresiyle olan etkileşimiyle kendi potansiyelini kullanmasını, öngörülü olmasını ve seçimler yaparak sorumluluk almasını proaktiflik olarak tanımlamaktadır. Buna göre proaktif birey öngörüsü sayesinde belirsizlikleri ortadan kaldıran, yaptığı seçimlerin sorumluluğunu alabilen sorumluluk bilinci yüksek kişilerdir. Varoluşçu yaklaşımın vurguladığı bu özellikler proaktif kişiliğe sahip bireylerin sorumluluk sahibi, inisiyatif alabilen, kendi potansiyelini gerçekleştirebilen bireylerin sahip olduğu özellikler tanımına girmektedir (Arıcı, 2013, s. 90).

2.1.1.2. Seçim Teorisi

Glasser (1998) tarafından geliştirilen seçim teorisi bireyin doğumdan ölüme kadar tüm yaptıklarına odaklanmaktadır. Bu teoriye göre bireyin davranışları bireyin içsel motivasyonundan kaynaklanmakta ve bireyin kendi seçimlerine dayanmaktadır. Birey kendi özgürlüğünü kendi seçtiği davranışlarla oluşturmaktadır. İnsanın yaptığı herşey kendi seçimidir. Herkes kendi yaşamını kendisi kontrol edebilir ve sorumluluğunu da kendisi alır. Birey iyi seçimler yapmadan önce yapılan kötü seçimlerin sebebini anlamak zorundadır ve bunu yaparken de on varsayımı dikkate almalıdır. Seçim teorisinin on varsayımı şu şekildedir (Akpınar ve Öz, 2013, s. 3).

- Davranışlarımızı bizden başka kimse kontrol edemez, sadece bireyin kendisi kontrol edebilir.
- Başkalarından alıp verebileceğiniz tek şey bilgidir.
- Kalıcılığı olan psikolojik problemler, ilişki problemleridir.
- Mevcut yaşantımızın bir parçası da sorunlu ilişkilerdir.
- Geçmişte yaşadığımız acı olaylar bugün hala kendini hissettirebilir, önemli olan geçmişe takılı kalmadan hâlihazırda bulunan ilişkilerimizi daha da iyiye götürmenin yollarını aramaktır.
- Hareketlerimizin temelinde beş temel ihtiyaç bulunmaktadır. Bunlar; yaşamı sürdürebilme, sevgi, özgürlük, aidiyet ve eğlencedir. Bu ihtiyaçları karşılama kararı sadece bize aittir.
- Bu beş temel ihtiyacı sadece nitelikli dünyamızda yer alan resim ya da resimlerden tatmin olarak giderebiliriz.
- Doğumdan ölüme kadar davranışlarımız dört temel bileşenden oluşmaktadır. Bunlar; fizyolojik, hissel, hareketsel ve düşünsel davranışlardır.
- Üzerinde direkt kontrolümüz olan bileşenler davranış ve düşünmedir, duygularımızı ve fizyolojimizi davranış ve düşünme yoluyla kontrol altına alabiliriz.
- Davranışlarımızın hepsi seçimlerimiz sonucu ortaya koyduğumuz ve fiillerle tanımlanan davranışlardır.

Seçim teorisinde yer alan bu özellikler proaktif kişiliğin ön görülmesi olma, problem çıkmadan önce önlem alma, fırsatları kollayıp uygun hamleyi yapabilme özellikleriyle bağdaşmaktadır (Arıcı, 2013, s. 90).

2.1.1.3. Pozitif Psikoloji Yaklaşımı

Pozitif psikoloji yaklaşımının temelini gerçekçi bir iyimserlik oluşturmaktadır. Bu yaklaşım iyimser olup olaylara pozitif bakabilmeyi, karşılaşılan olaylara olumlu açıdan bakıp olumlu dersler çıkarabilmeyi ifade etmektedir. Olaylara pozitif bakmanın amacı ise olumsuzlukları görmezden gelmek değil, bunları daha iyiye ve daha güzele ulaşmak için fırsata dönüştürebilmektir. Bu yaklaşıma göre önemli olan elindekinin kıymetini bilip küçük şeylerle mutlu olabilmek ve pozitif hissetmektir (Kararımak ve Siviş, 2008, s. 104).

Peterson'a göre (2000) pozitif psikoloji bireyin yaşama bağlanmasına ve hayatını bulunduğu konumdan daha iyi konuma taşımasına katkı sağlayan, olumsuzlukları görmezden gelmesine, olaylara hep olumlu yönden bakabilmesine ve bireyin güçsüz yönlerinden ziyade güçlü yönlerini, sorundan çok çözüm gücünün üzerine odaklanan bir yaklaşımdır. Bireyin güçlü yönlerini ortaya çıkararak bireyin kendi potansiyelini gerçekleştirmesine fırsat vermekte ve bireyin yaşam tatmini sağlamasına etki etmektedir (Gable ve Haidt, 2005, s. 105). Bunu öznel ve grup olmak üzere iki biçimde gerçekleştirmektedir (Seligman ve Csikszentmihalyi, 2000, s. 105). Öznel düzeyde bireyin geçmişinden, bugününden ve geleceğinden mutlu olabilmesi için bireyde bazı özelliklerin (iletişim becerisi, geleceğe ilişkin umut, sabır, sevme ve sevilme becerisi, ileri görüşlülük, hassasiyet, uyum ve mutluluk) bulunması gerekmektedir. Grup düzeyinde ise kişiyi daha iyi bir birey olmaya yönlendiren özellikler (hoşgörü, sorumluluk, yardımseverlik, ahlak) yer almaktadır (Kutanis ve Yıldız, 2014, s. 135).

Arıcı (2013) pozitif psikoloji yaklaşımının çalışanlara becerilerini ve yaratıcılığını kullanma olanağı tanımasından dolayı doğru uygulandığında iş yaşamı açısından üzerinde durulması gereken bir konu olduğunu belirtmektedir. Çankır ve Yener (2017) çalışmalarında, pozitif psikolojinin çalışanın mutlu olabilmesi için çevresine ve olgulara olumlu bakmasını önermesinden dolayı iş yaşamı için önemini vurgulamaktadır. Pozitif psikolojinin önerdiği tüm bu özellikler proaktif kişilik özelliğine sahip bireylerde de bulunmaktadır (Arıcı, 2013, s. 92).

2.1.2. Proaktif Kişilikle İlgili Yapılan Çalışmalar

Teknolojik gelişmeler, ekonomik krizler, salgın hastalıklar ve doğal afetler iş dünyasını kolaylıkla etkilemekte ve çalışma koşullarında belirsizliklere sebep olmaktadır. Ön görülemeyen ve çoğu zaman belirsiz durumlara uyum sağlamayı

zorunlu gerektiren bu finansal, ekonomik ve sosyal ortamda işletmelerin ayakta kalabilmeleri ve iş görenlerin de işlerini devam ettirebilmeleri adına proaktif olmak işletmeler ve iş görenler için önemli bir konu haline gelmiştir. Öyle ki Thomas ve arkadaşlarına göre (2010) proaktif kişilik kavramı yönetim ve örgütsel davranış alanında verimlilikle ilgili yapılan çalışmaların başında gelmektedir. Konuyla ilgili yapılan araştırmalar da bu düşünceleri destekler niteliktedir. Kim ve arkadaşları (2005) proaktifliğin bireysel ve örgütsel başarı için önemini vurgulamakta, Liguori, McLarty ve Muldoon (2013) ise proaktif kişiliğin yüksek iş performansı, örgütsel etkililik, liderlik, iş tatmini, işe adanmışlık gibi olumlu etkilerinin bulunması, bu kişilik özelliğine sahip bireylerin işletmeler tarafından daha çok tercih edilmelerinde etkili olduğunu belirtmektedir.

Proaktif kişiliğin bireysel ve örgütsel etkilerine yönelik yapılan çalışmalar, bu kişilik özelliği ile iş becerikliliği (Mamak, Akkaş ve Camgöz, 2019), öğrenme motivasyonu, iş performansı (Crant, 1995), işe adanmışlık (Akçakanat, Uzunbacak ve Acar, 2019), meslek başarısı, iş memnuniyeti (Tosun, 2012), strese dayanıklılık, etkili liderlik (Yaşbay Kocal ve Şimşek, 2023), kurumsal inisiyatiflere katılma, yenilikçilik ve girişimcilik, ekip performansı (Parker, 1998; Becherer ve Maurer, 1999; Crant, 1996), problem çözme becerileri (Şener, 2019), örgütsel etkililik, örgütsel yenilik, kariyer başarısı (Konaklıoğlu ve Kızanlıkl, 2016) ve psikolojik refah gibi bireysel ve örgütsel açıdan önemli birden fazla kavram ile arasında pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğu belirtmektedir. Baba ve arkadaşları (2009) tarafından yapılan bir araştırmada proaktif kişiliğin örgütsel vatandaşlık ile iş performansının yordayıcısı olduğu; proaktif kişilik ile iş performansı arasındaki ilişki üzerinde ise duygusal tükenme ve algılanan güvenlik ikliminin ayrı ayrı ve birlikte etkisinin olduğunu belirlenmiştir. Benzer şekilde proaktif kişilik iş performansı, örgütsel vatandaşlık davranışı ve yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkiyi araştıran diğer bir çalışmada da (Greguras ve Diefendorff, 2010) proaktif kişilik ile iş performansı, örgütsel vatandaşlık davranışı ve yaşam memnuniyeti arasındaki ilişkinin yüksek düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Görmüş (2019) proaktif kişiliğin iş performansı ve yenilikçi iş davranışına etkisini belirlemek amacıyla yapmış olduğu yüksek lisans tez çalışmasında Türk sigorta sektöründe hizmet veren 202 katılımcıdan veri elde etmiştir. Çalışma sonucunda proaktif kişiliğin bağlamsal performans, görev performansı ve yenilikçi iş davranışı ile anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Çebi (2023) yüksek lisans tezi kapsamında proaktif kişilik ve örgütsel vatandaşlık

davranışı ilişkisini saptamayı amaçlamıştır. Çalışma kapsamında 183 banka çalışanından veri elde edilmiş ve çalışma sonucunda örgütsel vatandaşlık ve proaktif kişilik arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Solmaz (2023) doktora çalışması kapsamında yapmış olduğu araştırmasında proaktif kişiliğin cinsiyete dayalı ayrımcılık algısı ile örgütsel sessizlik ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkiyi yumuşatması ya da kaldırması rolü incelemiştir. Kocaeli sanayi odasında kayıtlı beyaz yakalı 327 çalışanın katılımıyla gerçekleştirilen çalışma sonucunda proaktif kişiliğin bahsi geçen değişkenler üzerinde kısmen de olsa azaltıcı rolü olduğu belirlenmiştir. Mansur ve Gedik (2022) 390 sağlık çalışanın katılımıyla yapmış oldukları çalışmada proaktif kişilik özelliğinin yeşil örgütsel davranışa etkisini araştırmıştır. Çalışma sonucunda, proaktif kişiliğin yeşil örgütsel davranışın tüm boyutları üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Çoban ve Bükeç (2021) hava kontrolörlerinin katılımıyla yapmış oldukları çalışmada proaktif kişiliğin bilgi ifşasına etkisini belirlemeyi amaçlamışlardır. Yapılan araştırma sonucunda proaktif kişilik özelliğinin bilgi ifşasını pozitif yönlü etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

2.2. İş Becerikliliği Kavramı

Teorik geçmişi İş Tasarımı teorisine dayanan (Miller, 2015) iş becerikliliği kavramsal olarak yeni ortaya çıkmış bir kavram olarak görülmesine rağmen içeriksel olarak yaklaşık otuz yıldan beri literatürde yer almaktadır. Kulik, Oldham ve Hackman (1987, s. 292) tarafından “*Kişi-Çevre Uyumuna Bir Yaklaşım Olarak İş Tasarımı*” isimli çalışmalarında; işin şekillendirilmesi sürecine ilişkin başka bir yöntemden bahsederken bu yöntemi çalışanların işlerini kendi gereksinimlerine ve yeteneklerine göre dizayn etmelerine imkan veren, çalışanların yöneticiden herhangi bir izin almasının gerekmediği, çalışanın kendi istekleri doğrultusunda süreci yönettiği, çalışanın bu süreçte aktif olarak yer aldığı bir strateji olarak tanımlamışlar ve iş becerikliliği kavramının temellerini atarak genel ilkelerini açıklamışlardır (Rudolph vd., 2017).

Wrzesniewski ve Dutton (2001) çalışan motivasyonun yöneticiler tarafından yukarıdan ast üst ilişkisi doğrultusunda tepeden aşağı gerçekleştirilen işe ilişkin düzenlemelerle sağlanmaya çalışıldığı geleneksel bakış açısı olan iş tasarımı teorisini iş görenlerin işle ilgili talep ve gereksinimlerini dikkate almadığı için beklenen düzeyde etkili olamadığı, çalışanı pasifleştirdiği (Wrzesniewski vd., 2013) düşüncesiyle “alternatif iş tasarım tekniği” olarak vurguladıkları “iş becerikliliği kavramını” literatüre

kazandırmış ve bu kavramı işlerin yeniden tasarımında kişiselleştirilmiş, çalışanların kendileri adına gerçekleştirdikleri aşağıdan yukarıya doğru gerçekleştirilen proaktif bir yaklaşım olduğunu savunmuşlardır. (Parker ve Ohly, 2008; Grant ve Parker, 2009; Parker, 2014, Kerse, 2017). Araştırmacılara göre iş becerikliliği (job crafting), bireylerin kendi istekleri doğrultusunda işlerinin fiziksel, bilişsel ve ilişkisel boyutunu değiştirerek kişisel özellikleriyle hale getirmesi olarak ifade edilmektedir (Wrzesniewski ve Dutton, 2001). Yazarlar çalışanların işlerini kendi ihtiyaç ve istekleri doğrultusunda biçimlendirmek ve yeniden tanımlamak için gerçekleştirdikleri eylemlerini iş becerikliliği olarak tanımlamaktadırlar.

Literatürde iş becerikliliğinin birden fazla tanımı bulunmaktadır. Rastogi ve Chaudhary'e göre (2018) iş becerikliliği çalışanın işini aktif bir şekilde yapmasına engel olan fiziksel, duygusal, zihinsel, bilişsel, zamansal ve engelleri ortadan kaldırmak için kendiliğinden başlattıkları, işin gerekliliklerini kendi kişisel özellikleriyle örtüştürmeye çalıştıkları informal bir süreçtir. Bu süreçte iş görenler yöneticilerinin haberi olmaksızın gönüllü olarak kendi özgür iradeleriyle inisiyatif alıp işlerinin boyutunda işlevsel değişiklikler yapmaktadırlar. Çalışanlar işlerin tanımını tamamen değiştirmemekte sadece işlerin belirli bir bölümünde görev, ilişkisel ve bilişsel becerikliliklerinde işletmeye ve kendine yararlı olacak biçimde değişiklikler yapmaktadırlar. Görev becerikliliği kapsamında işin şeklinde ve az ya da çok yapmak gibi miktarında değişiklik yapmakta, bilişsel beceriklilik kapsamında işin önemi, iş yeri ve arkadaşları açısından önemi, işiyle kendini bütünleştirme veya ayırıştırma ilgili değişikliklerde bulunmaktadır. Çalışanın çalışma arkadaşlarıyla iletişim ve etkileşim miktarında yaptıkları değişiklik ise ilişkisel beceriklilik kapsamında değerlendirilen değişiklikleridir.

Kaynakların korunması teorisine göre birey sahip olduğu kaynakları korumaya ve geliştirmeye, değer verdiklerini ise elde etmeye çabalamaktadır. (Hobfoll, 1989). İş becerikliliği de çalışanların işlerinin sınırlarını değiştirmesine, mevcut çalışma yöntemini şekillendirmesine, işlerini kişisel ihtiyaçlarına ve yeteneklerine göre ayarlamasına, işe ilişkin değişimlerde aktif bir rol üstlenmesine ve dolayısıyla kendi işlerini daha anlamlı yaratacak şekilde yapmalarına olanak sağlamaktadır (Wrzesniewski ve Dutton, 2001; Aksoy, 2019; Yavuz ve Artan, 2019; Kerse, 2019). Seçkin'e göre (2019) iş becerikliliği sayesinde birey işini kendisi için motive edici hale getirirken işinde ortaya çıkan stresin de üstesinden gelebilmektedir. İş görenin ortaya

çıkan stres faktörünü iş becerikliliği sayesinde azaltması iş görende kişi iş uyumunun, iş tatminin, işe adanmanın ve iş performansının artmasında önemli bir faktördür. Tims, Bakker ve Derks (2016a) iş becerikliliğinin, iş uyumu ve iş uyumunun da işi anlamlı görmeyi sağladığını belirtmektedir. Hakanen ve arkadaşları (2008) iş becerikliliğinde çalışanların proaktif olarak kendilerini motive edici zorluklar bulduklarını ve işe bağlılıklarını artıran etkili problem çözme yöntemleriyle meşgul olduklarını belirtmektedir.

Wrzesniewski ve Dutton (2001) iş becerikliliği kavramını literatüre kazandırırken kavramı; görev becerikliliği, ilişkisel beceriklilik ve bilişsel beceriklilik alt faktörleri ile açıklamışlardır. Sonraki yıllarda kavrama ilişkin artan ilgi alanda çalışmaların yaygınlaşmasına sağlamış ve kavram, farklı araştırmacılarca farklı yaklaşımlarla da açıklanmaya çalışılmıştır. İzleyen bölümde iş becerikliliği alanyazınında yer alan iş becerikliliği modelleri ve alt boyutlarına yer verilmiştir.

2.2.1. İş Becerikliliğinin Boyutları

Literatür incelendiğinde araştırmacılar tarafından iş becerikliliği alt boyutlarının bazen aynı bazen de farklı şekilde ele alındığını görmek mümkündür. Wrzesniewski ve Dutton (2001) tarafından geliştirilen model iş becerikliliğini, işi tanımlayan sınırların “iş becerikliliği yöntemleri” olarak adlandırılan üç ana metot ile gerçekleştirebileceğini belirtmişlerdir. Bu yöntemlerin de, görev (task crafting), bilişsel (cognitive crafting) ve ilişkisel (relational crafting) beceriklilik olduğunu açıklamışlardır. Ancak ilerleyen süreçte Tims ve Bakker (2010), bu modelin genel kullanım için uygun olmadığını, yetersiz kaldığını, işgörenlerin mesleklerine göre iş becerikliliği alt boyutlarının uyarlanması gerektiğini belirterek “İş Talepleri ve Kaynakları Modelini (JD-R)” literatüre kazandırmışlardır. Bu modele göre işle ilgili değişikliklerde yöneticilerin değil personelin etkin bir şekilde rol alması, söz konusu kavramının proaktif bir davranış olduğunu ifade etmektedir (Grant ve Ashford, 2008). Çalışanlar proaktif davranarak, işinde kontrolü ele alır, iş amaçlarını kavrayarak diğer çalışma arkadaşlarıyla etkili iletişimde bulunur. Modele göre iş becerikliliği; iş talepleri (stres, ağır iş yükü) ve iş kaynaklarını (geri bildirim, özerklik) dengede tutmak amacıyla işin fiziksel, örgütsel veya ilişkisel özelliklerinde yapılması gereken değişikliklerin yerine getirilmesidir (Bipp ve Demerouti, 2015). Bu model dört alt boyuttan oluşmaktadır. Modelin ilk boyutu bireyin kendisinden beklenen performansı yerine getirebilmek için kişisel

gelişim, öğrenme, becerilerini arttırma gibi yöntemlerle ilgili olan yapısal iş kaynaklarını arttırma boyutudur. İkinci boyut olan sosyal iş kaynaklarını arttırma bireyin paydaşlarla olan ilişkilerini geliştirerek üstlerinden performansı hakkında dönüt talebinde bulunması veya çalışma arkadaşlarından yaptığı işi desteklemelerini beklemesinden oluşmaktadır (Tims, Bakker ve Derks, 2012). Üçüncü boyut merak uyandırıcı iş taleplerini arttırma boyutudur. Bu boyut kişinin yeni bilgiler ve becerilere merak duyarak yeteneklerini geliştirmek için zorlayıcı veya stresli bir iş olmasına rağmen gönüllü olarak iş tanımları dışında görevler alması veya daha fazla sorumluluk almaya çalışmasıyla ilgilidir. Dördüncü ve son boyut ise engelleyici iş taleplerinin azaltıldığı boyuttur; kişinin iş taleplerinin kendinde yarattığı hissel, anlayışsal ve fiziki açıdan yoğunluğunu düşünerek problem, çatışma ve tükenmişlik gibi olumsuz iş çıktılarından korunmak amacıyla, proaktif bir şekilde bu talepleri azaltarak kendisini korumaya çalışması olarak ifade edilmektedir. (Tims vd., 2015). İş becerikliliği konusunda yapılan başka bir çalışma ise Slemp ve Vella-Brodrick'in (2013) yaptığı çalışmadır. Yazarlar yaptıkları araştırmalar neticesinde Wrzesniewski ve Dutton (2001) tarafından geliştirilmiş olan 3 boyutlu ve 15 maddelik ölçeğin iş becerikliliğinin bilişsel boyutunu tam anlamıyla ifade edemediğini iddia etmişler ve aynı ölçeğin tüm çalışanlar üzerinde genellenebilir bir ölçek olması gerektiğini savunmuşlardır. Araştırmacılar tarafından iş becerikliliğinin bilişsel boyutunun önemine vurgu yaptıkları 19 maddelik yeni bir model oluşturulmuştur. Bu modelde yer alan 15 ifade Wrzesniewski ve Dutton (2001) tarafından geliştirilen modelde yer alan ifadelerin aynısıdır. Geriye kalan 4 ifade ise özellikle eğitim alanındaki öğretmenler için iş becerikliliği modeli geliştirmiş olan Leana ve arkadaşlarının (2009) modelinde yer alan maddelerdir. Sadece bu dört maddenin seçilme sebebi ise yalnızca daha genel çalışma ortamlarına da uyarlanabilir olmalarıdır. Çalışanların bilişsel faaliyetlere ne ölçüde katıldığını ölçmek için geliştirilen tüm maddeler orijinalleriyle aynıdır (Slemp ve Vella- Brodrick, 2013, s. 131). Bu çalışma bir ölçek geliştirme çalışması olup Türkçeye uyarlanmış geçerlilik ve güvenilirliği kanıtlanmış bir çalışmadır. Dolayısıyla bu çalışma kapsamında bu ölçekten faydalandığı için ölçeğin boyutlarına ilişkin detaylar ilerleyen bölümde sunulmuştur.

2.2.1.1. Görev Becerikliliği

Çalışanın kendiliğinden inisiyatif alarak yaptığı işin sınırlarında, miktarında ve zamanlamasında kendince değişiklikler yapması görev becerikliliği olarak ifade

edilmektedir (Berg vd., 2013). Slemp ve VellaBrodrick'e göre (2013, s. 126) görev becerikliliği çalışanların yaptıkları işin türü veya miktarında değişiklikler yaparak işini kendi gereksinimleri ve yetenekleriyle uyumlu olacak hale getirmesidir. Geldenhuys ve arkadaşları (2021) çalışanların sabah saatlerinde enerjileri yüksekken daha çok çaba gerektiren görevleri yerine getirmelerini, öğleden sonra ise bunu esneterek daha az çaba harcayacakları işleri yapmalarını görev becerikliliğine örnek olarak vermektedirler. Görev becerikliliği bazen ek görevler edinilmesi bazen de çalışanların yaptığı işin miktarında değişiklik yapmasıyla gerçekleşmektedir (Kılıç, Tatar ve Erdil, 2020, s. 193).

2.2.1.2. Bilişsel Beceriklilik

Bireyin yaptığı işin anlamlılığını arttırmak amacıyla işteki görevleri ve ilişkileri hakkındaki algılarını değiştirmesi bilişsel beceriklilik olarak tanımlanmaktadır (Zhang ve Parker, 2019) Bilişsel beceriklilik boyutunda iş gören iş tanımının ve işyeri ilişkilerinin gayesini idrak ederek işleri ile ilgili düşüncelerini zihinlerinde yeniden tasarlayıp, görevinin bilişsel izlenimini değiştirmektedir. İş gören işin işletme açısından önemine daha çok dikkat ederken kişinin işletme açısından ne anlam ifade ettiği hakkında düşünceler geliştirmektedirler. Örneğin, online yöntemlere merak duyan bir koordinatörün çevrim içi uygulamalar hakkında daha çok bilgi edinmek için harcadığı zamanı arttırarak bu konudaki yeteneğini geliştirmek istemesi, bilişsel beceriklilik olarak görülmektedir (Berg, Dutton ve Wrzesniewski, 2008, s. 2).

2.2.1.3. İlişkisel Beceriklilik

İlişkisel beceriklilik, iş görenin çalışma arkadaşlarıyla olan ilişki ve etkileşim seviyesini değiştirmesidir (Niessen vd., 2016). İş görenin iyi anlaştığını düşündüğü kişilerle daha fazla iletişimde bulunması, ona engel olan kişilerle iletişime geçmekten uzak durması olarak açıklanmaktadır (Wrzesniewski vd., 2013, s. 283). İş gören aynı birimde çalışan farklı özelliklere sahip meslektaşlarıyla ne kadar yakın ya da uzak olması gerektiğini kendileri belirleyebilmektedirler. Miller'a göre (2015) personel iş ortamındaki diğer kişilerle münasebette bulunma, devam ettirme ve bitirme davranışlarını kendisi yönetmektedir. Örneğin, çalışan kendini geliştirdiğini ona ilham verdiğini düşündüğü bir çalışma arkadaşıyla düzenli olarak görüşmek isteyebilir (Berg, 2010, s. 166).

Slemp ve VellaBrodrick (2013) ifade edilen bu üç alt boyutun birbiriyle ilişkili olduğunu ileri sürmüştür. Buna göre personelin en bilindik ve tekdüze işlerde bile görev, bilişsel ve ilişkisel beceriklilik yoluyla işlerini bireysel özelliklerine göre şekillendirip, işini anlamlı hale getirebilmesi mümkün olabilmektedir. Berg ve arkadaşları (2013) müziğe karşı tutkusu olan bir öğretmenin müzikle öğretme yöntemlerini iş arkadaşından öğrenerek, öğrencilere müzikle öğretme yöntemini kullanarak ders vermesini iş becerikliliğine örnek olarak ifade etmektedirler.

2.2.2. İş Becerikliliğiyle İlgili Yapılan Çalışmalar

Değişime ayak uydurmanın zorunlu halde geldiği günümüz koşullarında işveren tarafından tasarlanan ve çalışana dayatılan geleneksel çalışma anlayışı işlevselliğini yitirmeye başlamıştır. Çalışanların proaktif olmalarını ve iş tüzüğü hükümlerinin ötesine geçmesini bekleyen yönetim anlayışı popüler hale gelmiş iş gören kavramının tanımı değişmiştir. Geleneksel yönetim anlayışında çalışanların iş tanımına sadık olmaları beklenirken bugün; çalışanların iş tanımının dışına çıkan, iş için ekstra roller üstelenen, inisiyatif alan, iletişim becerileri yüksek iş görenler olmaları beklenmektedir. Tüm bu özelliklerin iş becerikliliğine sahip iş görenlerin özellikleri olması örgütsel açıdan oldukça önemli bir konu olduğunu göstermektedir. Literatürde yer alan çalışmalar da bu düşünceyi desteklemektedir.

İş becerikliliği konusunda yapılan araştırmalar iş becerikliliğinin; iş performansı ve iş tatmini, işe tutkunluk, kişi-iş uyumu ve işin çalışan nezdinde daha anlamlı bulunması, algılanan örgütsel destek, yaratıcı öz yeterlilik, özerklik, iş koliklik, işe adanmışlık, proaktif kişilik, performans, tükenmişlik, iyi oluş, akış deneyimi, yaratıcılık gibi işe ilişkin pek çok tutum ve davranışı olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. (Tims vd., 2013; Bakker, Tims ve Derks, 2012; Tims vd., 2016a; Tims vd., 2016b; Petrou vd., 2017; Kim vd., 2018). Katırcıoğlu (2022) doktora tez çalışmasında iş becerikliliğinin yenilikçi iş davranışına etkisini belirlemeye çalışmıştır. Araştırmacı ayrıca çalışmasında epistemik merak ile algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışına etkisini de belirlemeye çalışmıştır. Çalışma kapsamında Türkiye’de yer alan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 1325 kişiye ulaşılmıştır. Çalışma sonucunda epistemik merak, iş becerikliliği ve algılanan örgütsel desteğin yenilikçi iş davranışı üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Kaynak (2022) doktora tez çalışması kapsamında duygusal zeka, yansıtıcı düşünme, iş

performansı ile iş becerikliliği arasındaki ilişkileri incelemeye çalışmışlardır. Çalışmasında Türkiye genelinde okul öncesi, ilk ve orta öğretim kurumlarında çalışan 468 öğretmene ulaşmıştır. Çalışma sonucunda yansıtıcı düşünme eğiliminin, çalışan performansı değişkeni üzerindeki etkisinde iş becerikliliğinin aracı role sahip olduğunu belirlemiştir. Karataş (2019) havacılık sektöründe işe adanmışlık, iş becerikliliği ve iş gören performansı etkileşimini belirlemeyi amaçlamıştır. Araştırma kapsamında 183 kişiden veriler elde edilmiş iş gören performansının görev becerikliliği, bilişsel beceriklilik ve ilişkisel beceriklilikten pozitif yönlü anlamlı düzeyde etkilendiğini tespit etmiştir. Mavi (2020) iş becerikliliği, iş tatmini ile birey-iş uyumu arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlamış Muğla ve Aydın illerindeki 11 otel işletmesinde çalışan 144 kişiden veriler elde etmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen bulgular iş becerikliliğinin, birey-iş uyumu ve iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkiye sahip olduğunu belirtmiştir. Benzer şekilde Cheng arkadaşları (2016) araştırmanın örneklemini 32 seyahat acentasında çalışan 355 tur liderinin oluşturduğu ve tur liderlerinin iş becerikliliği ve iş sonuçlarında algılanan örgütsel desteğin aracı rolünü inceledikleri çalışmalarında bireysel ve iş birlikçi becerikliliğin her ikisinin de iş performansı, iş tatmini ile örgütsel bağlılık üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca aynı çalışmada algılanan örgütsel desteğin iş becerikliliği ve iş sonuçları üzerinde aracı bir etkiye sahip olduğunu saptamışlardır. Kılıç, Tatar ve Erdil (2020) iş becerikliliği, psikolojik güçlendirme ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek için yaptıkları çalışmalarında 238 kamu ve özel sektör katılımcısına ulaşmışlardır. Çalışmada yapılan regresyon analizi sonucunda psikolojik güçlendirme ile iş becerikliliğinin bütün boyutlarıyla pozitif yönlü ilişkiler saptanırken, işten ayrılma niyeti ile görevbecerikliliği arasında negatif yönlü ilişki belirlenmiştir.

2.3. Problem Çözme Becerisi

2.3.1. Problem Kavramı

Problem denince ilk önce akla çözülmesi gereken bir matematik problemi gelmektedir. Ancak hayat sayılardan ibaret değildir; teknolojik gelişmeler, siyasi, ekonomik krizler, kişisel ve çevresel faktörler gibi nedenlerle insanlar hayatı boyunca çözülmesi gereken pek çok problemle karşılaşabilmektedirler. Sorunsuz bir yaşam mümkün olmadığına göre bireylerin sorunlarla başa çıkmayı öğrenmesi ve amaca ulaşmada karşılaşılan herhangi bir engelin probleme dönüşmemesi için de bireyin

problem çözme becerisine sahip olması gerekmektedir. Problem çözme becerisi bireyin çevresine adapte olma sürecinde en çok yararlandığı özelliğidir. Bireyin sağlıklı bir yaşam sürdürebilmesi açısından problem çözme yeteneğine sahip olması elzemdir (Temel ve Ayan, 2015).

Problem kelimesi çözülmeyi bekleyen bir zor bir sorun anlamına gelen ve Fransızca bir sözcük olan “*problème*” kelimesinden türemiştir (Aslan, 2002, s. 337). Türk Dil Kurumu (2021) sözlüğüne göre problem kelimesi, “teoremler veya kurallarla çözülmesi beklenen sorun, mesele” olarak tanımlanmaktadır. Yine aynı sözlüğe göre kavram “sorun” kelimesi olarak da kullanılabilir. Sorun ise “araştırılıp öğrenilen, çözümlenebilen ve sonuçlandırılması gereken bir durum veya engel” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2021).

Problem; bireyin denge halini bozarak insan beynini karıştıran istediği hedefe ulaşmasına engel olan ve üstesinden gelinmesi gereken bir konu veya durum olarak tanımlanmaktadır (Baykul ve Aşkar, 1995; Gelbal, 1991; Stevens, 1998; Tan ve Erdoğan, 2001 Karasar, 2006; Kneeland, 2001; Blanchard-Fields ve Mienaltowski, 2006). Dewey’e (1933) göre problem bireyin karşısına çıkan, onu yoran ve bireyin kendisine olan inancını belirsizleştiren her şeydir (Baykul, 1995). Evans (1991, s. 11) problemi sıkıntılı bir durum olarak ifade etmektedir. Morgan ve Williams’a (2007) göre problem; temelde bireyin belli bir hedefe ulaşmak için karşılaştığı engellemeyle ortaya çıkan bir çatışma durumudur. Polya (1962) problemi; sonuca ulaşmak için uygun çözüm yollar aramak, fakat istenilen sonuca ulaşamamak olarak belirtirken, D’Zurilla, Nezu ve Maydeu-Olivares (2004) ise problemi; uyum sağlayabilmek ve işlerin yolunda gitmesi için bireyden bir çözüm bekleyen fakat kişinin karşılaştığı bir veya birden fazla engel sebebiyle o an için anlık etkili bir cevap veremediği günlük yaşamdan herhangi bir durum veya iş olarak tanımlamaktadırlar.

Newell ve Simon (1972) bir kişinin belirli bir amacı olduğunda, ancak bu amacı nasıl başaracağını bilmediğinde sorunun ortaya çıktığını belirtmektedir. Belirli bir amaca ulaşmak için çaba sarf ederken engellerle karşılaşılması çözüm bekleyen bir problemin varlığını göstermektedir (Bingham, 1983; Kahney, 1993; Aksoy, 2003). Bingham’a göre (2004) bir durumun problem olmasından bahsedebilmek için, bireyin belirlediği hedefe ulaşma aşamasında karşısına engeller çıkmış olmalı bireyin de bu engellerin üstesinden gelebilmesi için bireyde amaca ulaşmayı teşvik edici istek ve içsel bir gerginlik olmalıdır. Karşılaşılan durumu problem olarak adlandırabilmek için olması

gerekenle içinde bulunulan durum arasında farkın bulunması, bu farkın algılanması, algılanan farkın kişide huzursuzluk yaratması, kişinin huzursuzluğu ortadan kaldırmak için adım atması, atılan adımların engellenmesi gerekmektedir. (Radford ve Burton's, 1974).

Mevcut ortamdan veya durumdan daha çok istenilen bir başkasına geçiş aşamasında karşılaşılan güçlükler olarak tanımlanan problem; çözülmesi gereken çözülmediğinde de bireyin hayatında belirsizlik yaratarak, bireyi rahatsız eden ve bireyin dengesini bozan oldukça sıkıntılı bir durum olarak belirtilmektedir (Stevens, 1998; Adair, 2000; Kalaycı, 2006).

Problemlerin, duygusal, ekonomik ve bedensel olmak üzere farklı türleri bulunmaktadır. Problemler uzun süreli (örneğin sürekli acı, can sıkıntısı ve yalnızlık hissi) veya kısa süreli (örneğin işe giden bir treni kaçırmak veya akut bir hastalık), birbirine benzer ve tekrarlayan (örneğin patronun makul olmayan tekrarlanan talepleri) biçimde farklı türlerde ortaya çıkabilmekte hatta bunlar hepsi bir araya gelerek daha büyük ve içinden çıkılamayacak problemlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Cüceloğlu, 2009).

Arslantaş ve Eskin (2019) bireylerin günlük yaşamda karşılaştıkları sorunların kişisel sorunlar (sağlık, düşük benlik algısı, hiperaktivite vb.) bireyler arası sorunlar (duygusal ilişki problemleri, iletişim problemleri), kişisel olmayan sorunlar (yetersiz maddi durum) ve toplumsal sorunlar (işsizlik, yoksulluk, trafik, göç vb) olmak üzere dört grupta toplandığını belirtmektedirler. Tüm bu sorunların kaynağında ise kişinin kendisi ve çevresi bulunmaktadır.

Problemler, ideal ile fiili durum arasında “ne olması gerektiği” ile “ne olduğu” arasında bir fark olduğunda ortaya çıkmaktadır. Herkesin yaşamdan beklentisi farklıdır dolayısıyla yaşanan sorunlar kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir. Bir kişinin sorunu başka bir kişinin tatmin edici durumudur. Karşılaşılan sorun bir kimse için çok baş edilemeyecek bir problemken bir diğeri için önemsiz olabilir. Kimisi bir problemle karşılaştığında gerekli tepkiyi veremezken kimisi de tepkisini hemen gösterebilmekte ve bunu davranışa dönüştürebilmektedir. Karşılaşılan engellerin probleme dönüşmesi engelin birey için yeni veya öngörülemeyen, çelişkili veya zor olmasından ve bireyin beceri eksikliğinden kaynaklanmaktadır (İskender, Yaman ve Albayrak, 2004, s. 74). Dostál'a göre (2014) problem oldukça açık ve basittir, önemli olan çözümünü bulmaktır.

2.3.2. Problem Çözme ve Problem Çözme Becerisi

Konu üzerine yapılan ve alanyazınında başlağınc olarak kabul edilen ilk çalışma Thorndike'nin 1898 yılında bir problem kutusuna koyduğı aç bir kedinin dışarıdaki yiyeceğı elde etmek için parmaklıkların arasından çıkmak, kutuyu tırmalamak, koklamak, dürtmek gibi pek çok deneme ve yanılma sonrasında kedinin tesadüfen pedala basarak kutunun dışına çıkmayı başarmasını (Uçar, 2017) “problem çözme” olarak adlandırdığı çalışma olarak ifade edilmektedir. Köhler (1927) Thorndike tarafından yapılan çalışmanın problem çözme konusunda yetersiz kaldığını belirterek eleştirmekte ve kabul etmemektedir. Ancak her ne kadar başka araştırmacılar tarafından eleştirilse ve kabul edilmese de Thorndike'nin deneyi literatürde problem çözme konusunda başlangıç çalışması olarak ifade edilmektedir (Özodaşık, 1999).

Türk Dil Kurumu (2021) sözlüğünde çözüm kavramı; problemlili bir durumun çözülmesinden alınan sonuç olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2021). Tabak ve arkadaşlarına göre (2009) problem çözme bireyin hedefine ulaşmasına engel olan güçlüğü ortadan kaldırılmasıdır. Thornton (1998), sorun çözme kavramını hedefe nasıl ulaşılacağına bilinmediğı belirsizlik yaşadığı bir durumda bu belirsizliğı gidermek için yapılan eylemler olarak tanımlamaktadır. Doğan ve Kayış (2022) problem çözmeyi, bireyin rahatsız eden bir durumu etkilenmeyeceğı başka bir duruma dönüştürebilme yeteneğı şeklinde belirtmektedir. Korkut (2002) ise problem çözmeyi, karşılaşılan engeli ortadan kaldırmak için daha önceki deneyimleri vasıtasıyla öğrenilenlerin basit bir şekilde gerçekleştirilmesinden de öte giderek yeni çözüm yollarını keşfetmek olarak ifade etmektedir.

Alanyazınında problem çözme, bireyin karşılaştığı belirsizlik durumunu ortadan kaldırma süreci olarak tanımlanmaktadır (Gelbal, 1991). Bireyin problemin farkına vardığı andan itibaren etkili bir çözüm yöntemi bulana kadar geçirdiğı süreç olarak tanımlanmaktadır (Ülküer, 1988). Başka bir tanıma göre problem çözme bir sorun üzerine odaklanarak, eldeki imkânlar doğrultusunda neyi, nasıl yapacağını planlayarak sorunu çözüme kavuşturmadır (Ateş ve Çardak, 2016). Solso ve arkadaşlarına göre problem çözme, hem alternatiflerin belirlenmesi hem de belirlenen alternatifler arasından en uygun olan yöntemi seçmeyi içeren bir düşünme şeklidir.

Problem çözme belirli kısıtlamalara tabi olarak bilişsel, duygusal ve sosyal yetenekleri bir arada barından, bazı durumlar için en iyi sonucun belirlendiğı anlaşılması oldukça zor bir süreçtir (Morgan ve Williams, 2007, s. 181). Bingham'a

göre (2004) bu zorlu süreç engelleri azaltarak problemin yarattığı gerginlikten organizmayı kurtarıp onu iç dengeye kavuşturmanın yollarını aramaktadır. Bunu yaparken de zamana, çabaya, enerjiye ihtiyaç duyulmaktadır dolayısıyla problem çözme öğrenilmesi, sahip olunması ve geliştirilmesi gereken bir beceridir.

Ağır'a göre (2007) problem çözme, bireyin alışkanlıkları, tutumları, ihtiyaç, beklenti, değer, inanç, problem çözme yönelimi, beceri, cesaret, istek ve kendine güvenine bağlı olarak ortaya çıkan zaman, çaba, enerji ve alıştırma gerektiren bir iştir. Problemi başarılı bir şekilde çözmek için kişinin problemi doğru bir biçimde tanımlaması (Kuzgun, 1992), kişinin probleme konsantre olması (Heppner ve Baker, 1997), problemlerle başa çıkabilme konusunda öz eleştiri yaparak kendini değerlendirmesi ve kişinin problemi çözebileceği beceriye sahip olması gerekmektedir (Heppner ve Petersen, 1982; Heppner, Baumgardner ve Jakson, 1985).

Bireyin problem çözebilme yeteneği bireyi çözüme götürecek bilgilere ulaşılması ve bu bilgilerin birleştirilerek kullanılabilir hale getirilmesi sonucu problem belirdiğinde problemin çözümünde kullanabilme ölçütü olarak tanımlanmaktadır (Kapur, 2021, s. 26). Morgan ve Williams'a göre (2015) bu beceri, karşılaşılan problemin nedenini kavrayarak problemi anlama, çözmek için alternatifler arasından en doğru yöntemi belirleme, belirlenen yöntemi kullanma ve çıkan sonuçları yorumlama kabiliyetidir. Birey bu yeteneği sayesinde problemlerin üstesinden gelebilmekte ve çevresine uyum sağlayabilmektedir (Phillips, Pазienza ve Ferrin, 1984; Bakioğlu ve Hesapçioğlu, 1997; Altun, 2002).

Heppner ve Petersen (1982) problem çözmeyi problemlerle başa çıkmakla eşdeğer gördüğü araştırmasında problem çözme becerisi içsel ve dışsal istekler doğrultusunda veya çevreye uyum sağlamak amacıyla istenen hedefe ulaşmak için gerekli bilişsel ve duygusal becerileri bu hedeflere yöneltmesi sonucunda kişinin problemli durumla başa çıkması olarak tanımlamaktadır. De Bono (1972, s. 11) ise günlük hayatın gerektirdiği düşünme ile problem çözmek için gereken düşünme arasındaki benzerliği ve ilişkiyi göstermek için problem çözmeyi “bir durumla başa çıkma”, “bir engelin üstesinden gelme”, “istenen etkiyi sağlamak” ve “bir şeyin olmasını sağlamak” gibi günlük terimlerle açıklamaktadır.

Bireyler hayatta karşılaştıkları engelleri ve sorunları kendi problem çözme gücü doğrultusunda aşmaktadırlar (Şahin, 2004, s. 165). Bireyin gündelik hayata adapte olabilme becerisiyle yakından ilişkili olan problem çözme becerisi kişinin sahip olduğu

en önemli özelliklerden biridir (Taylan, 1990; Tetik ve Açıkgöz, 2013). Gündelik hayatın başarılı olması üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olan bu beceri, kişinin mutlu ve huzurlu bir yaşam sürdürmesini sağlayan önemli bir faktördür (Saracaloğlu, Serin ve Bozkurt, 2001; Deniz, 2004; Tetik ve Açıkgöz, 2013).

Problemle karşılaştığında problemin çözümü için kendini yetersiz olarak algılayan birey problemi görmezden gelmekte, çözüm için çaba sarf etmemektedir. Gittikçe artan problemler karşısında birey ümitsizliğe kapılmakta bu da bireyin kaygı düzeyini arttırmaktadır. Artan kaygı düzeyi de kişide depresyonla birlikte pek çok olumsuz duruma sebep olmaktadır (Heppner and Baker, 1997). Oysaki problem çözme becerisi kazanmış bireyler ise karşılaşılan problem her ne olursa olsun, her türlü problemin üstesinden kolayca gelebilmektedirler (Öğütölmüş, 2001). Dow ve Mayer (2004, s. 389) problem çözme becerisine sahip kişileri, öngörölü, esnek, esprili, özgür ruhlu, rekabeti seven, özgüveni yüksek, risk alabilen, meraklı bireyler olarak ifade etmektedir. Bu ifadelerden hareketle problem çözme yeteneğinin kişinin olaylara farklı yönlerden bakabilmesine, kendini doğru bir şekilde ifade edebilmesine, kişinin kendini geliştirmesine, kişinin kendini tanımlamasına imkân sağlarken bireyin toplumda mutlu ve huzurlu bir yaşam sürdürmesine de katkı sağlamaktadır (Heppner, Witty ve Dixon, 2004).

2.3.3. Problem Çözme Sürecinin Aşamaları

Alanyazın incelendiğinde problem çözme sürecinin aşamaları genel olarak problemin anlaşılması, gereken bilginin toplanması, çözüm yollarının tespit edilmesi, alternatifler arasından en doğru çözümün seçilmesi, seçilen çözümün ortaya çıkan soruna uygulanması, sorunun çözülmesi ve son olarak da sonucun değerlendirilmesi aşamalarından oluşmaktadır (Morgan ve Williamas, 2007, s. 36). Lumsdaine ve Lumsdaine (1995) tarafından oluşturulan problem çözme süreci; hazırlık, kuluçka, aydınlanma, değerlendirme ve düzeltme aşamalarından oluştuğunu belirtmektedir. Buna göre hazırlık aşamasında problemin nasıl olduğu görölmekte ve probleme ilişkin bilgi toplanmaktadır. Kuluçka aşaması, problemin belli bir süreliğine beklemeye alındığı aşamadır. Bireyin kafasında tamamen yeni bir fikrin çıktığı aşama aydınlanma aşamasıdır. Son aşama ise; değerlendirme aşamasıdır, bu aşamada birey çözümün gerçekten işe yarayıp yaramadığını değerlendirmektedir.

Varnado'ya göre (2005) problem çözme süreci bireyin düşünme kabiliyetini geliştiren akılcı ve yaratıcı yöntemlerini kapsamaktadır. Araştırmacıya göre problem çözme stratejilerinin aşamaları aşağıdaki gibidir:

Problemin belirlenmesi ve tanımlanması: Problemin ne tür bilgiler içerdiğini belirlemek için soruların sorulduğu, problemin basitleştirilmesi ve plan hazırlanması aşamasıdır.

Probleme ilişkin bilgiyi analiz etme: Soruna ilişkin benzer ve uygun kaynakları kullanarak sorunu analiz etme aşamasıdır.

Probleme çözüm üretme: Problemin çözümünde mümkün olan en iyi çözüm yolunu belirleme aşamasıdır.

Çözüm yolunun gözden geçirilmesi: Probleme uygulanan çözüm yolunun sonuçlarını değerlendirme ve gözden geçirme aşamasıdır.

Dewey'in 1910 yılında literatüre kazandırdığı yansıtıcı düşünme kuramında problem çözme sürecinin aşamalarını belirlemiş; bu aşamalar araştırmacılarca bilimsel yöntemin aşamaları olarak kabul edilmiştir. Bu nedenle literatürde yer alan problem çözme süreci aşamaları için oluşturulmuş modellerin, Dewey (1910) tarafından yayımlanan *How we think?* adlı çalışmada yer alan modelin üzerinden yapılan değişikliklerden ibaret olduğunu söylemek mümkündür. Dewey (1910) tarafından oluşturulan problem çözme süreci aşamaları ise; problemi farketme, probleme sebep olan etkenleri belirleme, problemle ilgili bilgi biriktirme, elde edilen veriler doğrultusunda çözüm yolu tespit etme, çözüm yöntemlerinden en iyisini belirleme, belirlenen çözüm yolunu probleme uygulama ve son olarak uygulanan seçim yöntemini değerlendirme aşamalarından oluşmaktadır.

2.3.4. Problem Çözme Becerisi Üzerinde Etkisi Olan Faktörler

Problem çözme, varoluşun neredeyse tüm yönlerini barındıran önemli bir beceridir. Buna göre bireyin bilişsel özellikleriyle birlikte duyuşsal ve deneyimsel özelliklerini de içeren oldukça karmaşık bir süreçtir (Kabadayı, 1992, s. 32-34). Bu süreç bireyin içinde bulunduğu sosyal ve kültürel ortam, gelişim ve olgunlaşma düzeyi, ailede ve okulda aldığı eğitim, güdülenme ve yetenek düzeyindeki farklılıklar (Enç, 1982) ile bireyin kişiliği, öz güveni, bireyin çevresiyle olan psikolojik uyumu, akademik ve sosyal öz saygısı ile de yakından ilişkilidir (Akın vd., 2007; Temel ve Ayan, 2015). David ve Suls (1999, s. 269) öngörülü, yaratıcı, değişime açık olma ve yüksek

sorumluluk gibi özelliklerin problem çözebilme becerisini olumlu yönde etkilediğini belirtmektedir. Bu etkenlerden bazıları aşağıda açıklanmaktadır.

Bilişsel Faktörler

Hafıza, okuma yeteneği, uzamsal yetenek, hesaplama becerisi, analitik yetenek ve mantıksal yetenek vb. sayısal yetenekler iletişim becerileri ve yaratıcı düşünme gibi yeteneklerden oluşmaktadır (Varnado, 2005). Özgüven'e göre (1994, s. 163) bilişsel faktörler; bir kişinin kelime dağarcığı, semboller, rakamlar, kavramlar, düşünce, sosyal ilişkiler ve sorun çözme gibi yeteneklerini kapsayan zekâ ile ilgili olup, bireyin karşılaştığı problemlere uyum sağlayabilme becerisi olarak kabul edilmektedir. Bireyin elde ettiği bilginin işleme şekillerini kontrol eden bilişsel faktörler bireyin düşünme şekillerini temsil etmektedir. Kişinin sahip olduğu alan bağımsızlığı, bilişsel karmaşıklık ve esneklik kişinin problem çözümüne etki etmektedir. Bilişsel esnekliği yüksek olan kişiler daha çok analitik düşünen ve birden fazla alternatife sahip olmalarından ötürü problem çözme konusunda oldukça başarılıdırlar (Yaşar, 2016, s. 62).

Duyuşsal Faktörler

Problem durumuna ilgi, problem çözmeye isteklilik, problem çözme yeteneğine güven, sabır ve azim, stres ve kaygı, belirsizlik, güdü, başarılı olmaya heveslilik, çevresindekileri memnun etme arzusu vb. gibi etkenlerin tamamı duyuşsal faktörleri oluşturmaktadır (Baykul, 1995). Bir sorunun çözülebilmesi için bireyin problemin çözümüne motive olması şarttır (Güss, Burger ve Dörner, 2017, s. 2). Motivasyon, hem bir sonuca ulaşma arzusunu hem de bunu yapmak için gereken enerjiyi içermektedir. Bireyi güdüleyerek, davranış için istekli hale getirerek problemin tanımlanmasında ve çözüm için gereken bilginin sağlanmasında etkin bir rol oynamaktadır (Özbey ve Aktemur Gürler, 2019, s. 1-2).

Deneyimler

Bireyin kimliğini oluşturan en önemli faktörlerden biri de deneyimlerdir. Tutumlar, inançlar, değer yargıları ve duygular geçmiş yaşantımızdan izler barındırmaktadır. Bingham'a göre (2004) bireyler bir problemle karşılaştıklarında o problemi çözmeden önce aynı konuda daha önceki deneyimlerini gözden geçirdiğini ve o deneyimlerinden işe yarayanlarını alıp problemi çözmek için kullanılmaktadırlar.

Cüceloğlu'na göre ise (1997, s. 221-222) deneyimler, problem çözmede faydalı olabildikleri gibi bazen bazı zorluklar da yaratabilmektedirler. Bu zorlukları aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür:

a) İşlevsel Takılma (functional fixedness): Bireyin daha önceki deneyimleri nesnelerin belirli fonksiyonlarını bireye öğretmiştir. Kişiler, nesnenin öğrenilen fonksiyonlarına saplanıp kalmakta ve bir nesnenin tipik işlevinin dışında başka işlevleri olabileceğini düşünememektir.

b) Zihinsel Kurgu (mental set): Karşılaşılan problemde daha önceden başarılı olan çözüm stratejilerini kullanma eğilimi olarak tanımlanmaktadır. Kişi problemi belirli bir yöntemle çözdükten sonra o yöneteme bağlanmakta ve benzer bir durumla karşılaştığında her defasında alışkın olduğu yöntemi kullanmaktadır. Zihinsel kurgu bireyin karşılaştığı benzer problemlerde bireyin yeni çözüm yöntemlerini uygulamasını engelleyerek daha önce kullanılmış yöntemleri uygulamaya yönlendirmektedir.

Kişisel farklılıklar

Bireylerin kişisel farklılıklar gereği olayları algılama biçimi farklı olduğundan problem çözme sürecinde gösterdiği davranışlar da farklılık göstermektedir. (Özer, Gelen ve Öcal, 2009). Cinsiyet, yaş, eğitim, ekonomik durum, yaşanan coğrafya gibi faktörler bireyin problem çözümüne etki edebilir. Aynı zamanda kişilerin statüleri, kendilerine sağlanan fırsatlar, sosyal çevresiyle olan uyum ve etkileşimi gibi özellikleri de problem çözme becerilerini etkileyebilmektedir (Sönmez, 2002).

Kişilik

Probleme verilebilecek tepkiyi ve problem çözme yöntemini etkileyen faktörlerden biri de bireyin kişilik özellikleridir (D'Zurilla, Maydeu-Olivares, Gallardo-Pujol, 2011). Problemin çözülebilmesi problem durumuyla kişinin kişilik özellikleri arasındaki uyuma bağlıdır (Eskin, 2009). Saygılı (2000); özgüven, olaylara nesnel yaklaşabilme, olaylardan etkilenmeme, yaratıcı fikirler ortaya atma, proaktiflik gibi olumlu kişilik özelliklerinin karşılaşılan problemlerin çözümünde etkili olduğunu belirtmektedir.

Problem çözmede kişinin özgüven duygusuna sahip olması oldukça önemlidir. (Heppner ve Baker, 1997). Problem çözme yeteneklerine duyulan güven, sorunu başarılı bir şekilde çözmede önemli bir kaynaktır (Park ve Jang, 2010, s. 30). Foshay (2003),

özgüvenin başarılı bir problem çözmenin temel kaynağı olduğunu ifade etmektedir. Bir öğrencinin bir sorunu çözmesi için “yapabileceğine inanmasının” şart olduğu sonucuna vararak öğrencilerin, zor bir problemle karşı karşıya kaldıklarında, problem çözme yeteneklerine güvenmeden sorunu çözmenin zor olduğunu belirtmektedir. Öz güveni yüksek olan bireyler problemlerden kaçmaz aksine problemlerle uğraşmak için problemlerin farkına varıp kabul etmeye ve çözüme kavuşturmaya daha isteklidirler. Temel ve Ayan’a göre (2015) problem çözme kabiliyeti de kişide öz saygı ve öz güvenin gelişmesine katkı sağlamaktadır. Özgüveni yüksek bireyler problem durumuyla daha kolay yüzleştikleri için problem çözümü konusunda daha istekli davranmaktadırlar. Benzer şekilde empati kurabilen kişiler olaylara karşı tarafın bakış açısıyla bakabilme eğiliminde oldukları için problem üzerinde çok yönlü düşünüp alternatif çözüm yolları geliştirerek problemi çözüme kavuşturabilmektedir. Kendine güvenmeyen bireyler ise karşılarına bir engel çıktığında engeli görmezden gelmekte, problemden korkmakta çözümü için de çekingen davranmaktadırlar. Bu durum bireyde yaratıcılığın gelişmesine engel olurken probleme alternatif çözüm yollarını üretilemez hale getirebilmektedir (İskender, Yaman ve Albayrak, 2004, s. 75). Problemin çözülmemesi ise bireylerde saldırganlık, davranış bozukluğu, madde kullanımı gibi olumsuz durumlara neden olabilmektedir (Korkut, 2002, s. 178).

Kişilerarası etkileşimler

Bireylerin, etrafındaki insanlarla etkileşimde bulunması ve olumlu ilişki kurması kişinin bireysel gelişimine katkıda bulunmaktadır. Bu katkılardan biri de bireyin problem çözme yeteneğine olan katkısıdır (Saygılı, 2000). Bandura’ya (1977) göre insan sosyal bir varlıktır ve çevresinde bulunan diğer insanlarla sürekli etkileşim içerisinde. Buna göre birey, etkileşimde bulunduğu insanların davranışlarını gözlemleyerek davranış biçimlerini öğrenir ve öğrendiklerini de kendisi davranışa dönüştürmektedir (Dinçer vd., 2019, s. 883).

Sorumluluk duygusu

Bir kişinin kendi davranışının farkında olması sosyal problemlerin çözümünde etkili olabilmektedir (Bingham, 2004). Sorumluluk duygusu bireyin problem çözümüne ilgisini arttırmaktadır. Bu duygu, bireyin sorunları daha çabuk anlamasına ve bu sorunları çözmek için daha hevesli olmasına etki etmektedir. Ortaya çıkan sorunların çözümü başkalarına karşı sorumlu olmayı kabul etmekle mümkündür. Sorumlu birey

hem başkalarının hem de kendisinin mutlu olmasına önem verdiği için ortaya çıkan problemlerin çözümüne daha olumlu bir biçimde yaklaşmaktadırlar (Eskicumalı ve Eroğlu, 2001, s. 169).

2.3.5. Problem Çözmeyle İlgili Modeller

İzleyen bölümde problem çözme becerilerine ilişkin literatürde genel itibariyle en çok kullanılan modellere yer verilmiştir.

2.3.5.1. Dewey'in Yansıtılmal Düşünce Modeli

Yararcı felsefe akımının öncülerinden John Dewey (1910) tarafından temelleri atılan yansıtılmal düşünce (Alp ve Taşkın, 2008) kuramı, eğitim amaçlı kullanılan bir problem çözme yöntemidir (Kalaycı, 2001, s. 12). Dewey, bu modelde yansıtmayı bir problem belirlediğinde problemi çözmek amacıyla bir düşüncenin kendinden önceki düşünceyle bağlantı kurduğu bir çeşit problem çözme yöntemi olarak görmüştür. Problematik bir durum ve çözüme bağlanmış durumu kapsayan yansıtılmal düşünce sürecinde öneri, anlama, hazırlanma, mantıklı ilişkiler kurma, analiz etme, karar verme ve eylemde bulunma aşamalarından oluşan belirli basamaklar bulunmaktadır (Cengiz ve Karataş, 2016, s. 8).

Dewey'in (1910) yansıtılmal problem çözme modelinde üç aşama bulunmaktadır. İlk aşama problemin ortaya çıkmasındaki neden veya nedenlerin belirlenmesinden oluşan algılanmış bir problem sürecidir. İkinci aşama problem üzerine yansıtıcı düşünme; probleme farklı tanımlamaları ve çözümleri önerme, en uygun çözümü belirleme, çözümün denenmesi, çözümün başarısını değerlendirme sürecinden oluşmaktadır. Üçüncü aşama ise; yaratma aşamasıdır. Bu aşamada problemin çözüm aşamaları değişebilir ve problem çözme süreci her aşamadan başlayabilir görüşü hâkimdir.

Yansıtıcı düşünme yaklaşımıyla insanların hayatları boyunca elde ettikleri tecrübelerden faydalanarak yeni bilgiler elde edebilmektedirler. Yansıtıcı düşünebilen bir kişi geçmişte, şimdiki ve gelecekteki düşünceleri arasında bağlantı kurarak kendini sorgulayarak kendini değerlendirebilir (Wilson ve Jan, 1993). Bunu yapabilmeleri içinse bireylerin açık fikirli, istekli ve sorumluluk duygusuna sahip olmaları gerekmektedir (Ekiz, 2006).

2.3.5.2. Hermann'ın Yaratıcı Problem Çözme Modeli

Düşünce sistemi üzerine çalışmalar yapan Hermann (1990) beyni fonksiyonel olarak, sağ yarım küre (A-B kadrantları), sol yarım küre (C-D) kadrantları olmak üzere dört kadrana ayırmıştır. Hermann'a göre insanlar beyinlerinin bütün bölümlerini aynı sıklıkta kullanmamaktadırlar. Herkesin kendince kullandığı baskın bir düşünme modeli vardır ve problemin çözümünde kişiler baskın olan düşünme modelini kullanmaktadırlar. Modele göre her insan yetenek ve seçimleriyle dünyaya gelmekte ve dünyayla bu yetenek ve seçimleriyle iletişim kurmaktadır (Özkök, 2013, s. 290).

2.3.5.3. Guilford'un Yaratıcı Problem Çözme Modeli

Guilford (1950) yaratıcılığı insanlığın en ciddi problemlerinin çözümü olduğunu belirterek bu konuda kapsamlı çalışmalar yapmıştır. Guilford yaratıcılığın zekânın içinde yer aldığını belirtmekte ve yaratıcılığın zekânın bellek, bilişsel düşünme, eleştirel düşünme, yakınsak ve ıraksak düşünme gibi beş zihinsel işleminden ıraksak düşünme ile yakından ilişkili olduğunu savunmaktadır. ıraksak düşünme esnek, alışılmış bilgilere yetinmez ve yeni fikirlere açıktır. ıraksak düşünme karşılaşılan probleme ilişkin olası çözümleri daha önceki deneyimlerinden hatırlama veya yeni çözümler bulma anlamına gelmektedir. Dolayısıyla ıraksak düşünme yaratıcılığa ve yeni çözümlere daha yakındır (Runco ve Acar, 2012; Yeşilyurt, 2021). Guilford yaratıcı problem çözme için sekiz yetenekten söz etmektedir. Bu yetenekler; problem durumuna karşı duyarlı olma, akıcı düşünme ve özgün düşünme, bir düşünceden öbürüne kolayca geçebilme, analiz yeteneğine sahip olabilme, karışık durumları kontrol edebilme, olayları değerlendirebilme becerisidir (Beck, 2005).

Yaratıcı problem çözme modeline göre her problemin kendine has özellikleri olduğundan problemlerin standart çözüm yolları yoktur, her problemin çözümü farklıdır. Bu nedenle probleme alışık gelmiş sistemlerle yaklaşılmalıdır, farklı fikirlere ve çözümlere açık olunmalıdır. Probleme farklı bakış açılarıyla yaklaşan birey değişiklik arar, alternatifleri değerlendirir, kendine özgü çözüm yolları bularak birden fazla cevaba ulaşabilir (Özaşkın ve Bacanak, 2016, s. 213).

2.3.5.4. Bandura'nın Problem Çözme ve Kendine Yeterlik Modeli

Albert Bandura (1977) tarafından geliştirilen Sosyal Öğrenme Teorisinde bireyler düşünce ve davranışlarının birçoğunu çevresindekileri gözlemleyerek öğrendiğini

savunmaktadır. Modele göre sahip olduğumuz birçok beceri çevremizdekileri model alma yoluyla gerçekleşmektedir. Bu becerilerden biri de problem çözme becerisidir. Kişiler sahip olduğu problem çözme becerilerini çevresindeki insanları gözlemleyerek öğrenmektedirler. Modele göre bireyin kendi yeteneklerine ve bir sorunla başa çıkma yeteneklerine olan güvenlerinin problem çözme yeteneğini etkilediğini, ayrıca problemin belirli olduğu durumlarda bireylerin problemin çözümü için yapması gerekenleri bildiklerini, belirsiz bir şekilde ortaya çıkan problem durumlarında bireylerin genelleme yaptıklarını ifade etmektedir. Modelde bireyin kendi yeteneklerine olan güveninin ortaya çıkan gergin durumlarla başa çıkmayı tercih edip etmeyeceklerini belirlediğini vurgulamaktadır. Problemlerle yüzleşilen bu ilk aşamada bireyin kendi kişisel yeteneklerini algılama düzeylerinin kişinin davranışsal seçimlerini etkilediğini belirtmektedir (Bandura, 1977).

Alanyazınında yapılan araştırmalarda kendine yeterlik ve problem çözme becerisi arasında bir ilişkinin olduğunu belirten çalışmalar mevcuttur. Heppner ve Petersen'in (1982) problem çözme becerisi çalışmasının teorik zemini bu modele dayanmaktadır.

2.3.5.5. Thorndike'nin Deneme-Yanılma Yoluyla Problem Çözme Modeli

Pekiştirme ve uyum mekanizmaları arasındaki ilişkiyi ilk kez keşfeden Edward L. Thorndike (1874-1949) problem çözme çalışmalarının babası olarak görülmektedir. Ona göre öğrenme hayvanlarda ve insanlarda “deneme-yanılma” yoluyla gerçekleşmektedir. Canlılar bir problem durumuyla karşılaştığında çevresindeki uyaranlara karşı tepki vermektedir. Daha sonra da bu tepkilerin sonuçlarını denemekte ve kendine uygun olanları seçmektedir. Burada Thorndike öğrenmeyi, bir problem çözme olayı olarak değerlendirerek, problem karşısında sergilenen çeşitli deneme ve gözden geçirme davranışlarından birinin çözüm olduğunu belirtmiştir. Problem çözümünün sadece düşünme ve çıkan sonuçtan ibaret olmadığını deneyim ve yanılmalarla da öğrenilerek küçük adımlarla gerçekleşmektedir (Karadut, 2012, s. 300).

2.4. Turist Rehberlerinin Çalışma Hayatında Karşılaştığı Problemler

6326 sayılı turist rehberliği meslek yasasına göre turist rehberleri, seyahat acentacılığı faaliyetinde bulunmamak şartıyla, ülkenin tarihi ve turistik değerlerini görmek ve deneyimlemek amacıyla seyahat eden yerli ve yabancı turistlerin yapacakları gezi öncesinde seçtikleri dili kullanarak onlara ülkenin tarihi, turistik, doğal ve kültürel zenginliklerini tanıtan, seyahatleri boyunca onlara refakat eden, turuna çıktığı acentanın

turiste sunduğu gezi programını eksiksiz bir şekilde yürüten ve yöneten kişi olarak tanımlanmaktadır.

Turist rehberleri, gruplara veya kişilere destinasyonun tarihi ve turistik özelliklerini, kültürel ve doğal çekiciliklerini gösteren ve bu çekicilikleri anlamlandıran kişilerdir (Black ve Ham, 2005). Turist rehberleri turistlerin ülkeye girişinden çıkışına kadar geçen süreçte turistlere refakat eden, ülkeyi tanıtan, turistin ziyaretlerinin sorunsuz geçmesini sağlayan, yönlendirme ve yönetme gücüyle turistlerin tur deneyimlerini unutulmaz kılan kişilerdir (Salazar, 2006). Ap ve Wong'a göre (2001) turist rehberleri, turizm sektörünün adeta can damadır. Böylesine önemli bir mesleği icra ederken turist rehberleri bir takım sorunlarla karşılaşabilmektedirler (Büyüktepe vd., 2019, s. 94). Yapılan araştırmalarda turist rehberlerinin iş güvencesinin olmaması, kaçak rehberlerin varlığı, seyahat acentalarının taban ücret ödemek istememesi, turizmin mevsimsel özelliğinden kaynaklı çalışma sürelerinin az olması gibi mesleki sorunlarının dışında rehber kaynaklı yönetsel bazlı sorunların da bulunduğu tespit edilmiştir (White ve Williams, 2000; Batman, 2003; Zhang ve Chow, 2004; Akbulut, 2006; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Köroğlu, Şahin ve Tetik, 2007; Çetin ve Kızıllırmak, 2012; Güzel vd., 2014; Gültekin ve İçigen, 2019; Büyüktepe, Gökdemir ve Korkmaz, 2019; Karacaoğlu ve Sert, 2019).

Turist rehberlerinin yönetsel kaynaklı sorunlarını inceleyen araştırmalarda turist rehberlerinin tur yönetiminde yaşadıkları sorunların; turistlerle etkili iletişim kuramama, grubu kaynaştıramama, iyi bir yabancı dil bilgisine sahip olmama, yetersiz bilgiyle tura çıkma, tur operatörlüğü ve seyahat acentacılığı yasal mevzuatına ilişkin yeterli bilgiye sahip olmama, seyahat acentalarının tura çıkmadan önce rehberi tur programı ve katılımcılar hakkında bilgilendirilmemeleri, seyahat acentalarının tur sonunda turistlere uygulanan memnuniyet anketi hakkında geri bildirimde bulunmaması, gastronomi bilgisinin yetersiz olması kaynaklı olduğu tespit edilmiştir (Güzel, Türker ve Şahin, 2014; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; İlhan ve Soybalı, 2018; Gültekin ve İçigen, 2019). Ayrıca bu çalışmalarda turist rehberlerinin tura başlamadan önce turistleri bir turist rehberinin tur yönetimindeki görev, yetki ve sorumlulukları, kendi rehberlik tarzları ile şoför ve muavinin görev ve sorumlulukları hakkında çok sık bilgilendirmediği, bununla birlikte turist rehberlerinin tur öncesinde sürücü ve muavini görev ve sorumlulukları, tur programı, güzergâhlar, mola yerleri ve turist rehberine karşı nasıl

davranmaları gerektiği ile ilgili bilgilendirmedikleri de belirlenmiştir (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006, s. 76-78).

Turistlerin, konaklama işletmelerinin ve seyahat acentalarının turist rehberlerine yönelik şikâyetlerini araştıran çalışmalar incelendiğinde söz konusu şikâyetlerin turist rehberlerinin turist grubuna kaba davrandıkları, grubu yanlış ve yetersiz bilgilendirdikleri, grup yönetimi konusunda yetersiz oldukları, yeterince inisiyatif almadıkları (Kanlı, 2019; Temizkan ve Ar, 2017; Karakaş, 2018), destinasyona hâkim olmadıkları, yaşanan aksaklıkları gruba yansıttıkları ve grubun sorunlarıyla ilgilenmedikleri (Çakmak ve Kurnaz, 2020b, s. 88) yönünde olduğu görülmektedir. Ayrıca tur esnasında konaklama yapılacak olan işletmeyle ilgili grubu yanlış veya yetersiz bilgilendirdikleri, çıkan sorunlarda turistlerle ilgilenmedikleri ve hatta turistleri konaklama işletmesine karşı kışkırttıkları saptanmıştır. Turist rehberlerinin konaklama yapılacak işletmeye giriş ve çıkış saatlerini bildirmemelerinden kaynaklı sorunların olduğu ve grubun da bu durumdan olumsuz etkilendiği belirtilmiştir (Çakmak ve Kurnaz, 2020a, s. 147-148).

3. YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın yöntemi, evreni ve örnekleme, araştırma verilerinin toplanması, araştırma modeli ve hipotezleri ile elde edilen verilerin analizine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Turist rehberlerinin proaktif kişilik ve iş becerikliliklerinin problem çözme becerileri üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlayan bu araştırma betimsel nitelik taşıyan uygulamalı bir araştırmadır. Karasar (2019, s. 49) uygulamalı araştırmayı, üretilen bilginin problem çözümüne aktarıldığı, bilginin denemeli olarak uygulanmasını sağlayan ve problem çözme üzerine odaklanan bir araştırma olarak tanımlamaktadır. Buna göre öncelikle turist rehberlerinin proaktif kişilik, iş beceriklilikleri ve problem çözme becerilerine ilişkin durumları belirlenmiş ve mevcut durum ortaya konularak proaktif kişilik ve iş becerikliliğinin problem çözme becerilerine etkisi incelenmiştir.

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmada profesyonel turist rehberlerinin proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerilerine ilişkin bilgilerin öğrenilmesi amacıyla nicel veri toplama araçlarından anket tekniği tercih edilmiştir. Gürbüz ve Şahin (2018) nicel yöntemi olgu ve olayları ölçülebilir ve sayısal olarak belirtilebilir bir biçimde açıklamaya yarayan bir araştırma türü olarak tanımlamaktadır. Anket; belirli bir plan dâhilinde oluşturulmuş sorular listesi olup cevaplayıcının listede yer alan soruları yanıtlamasıyla veri toplama yöntemi olarak tanımlanmaktadır (Altunışık vd., 2005).

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Türkiye’de hizmet veren eylemli turist rehberleri oluşturmaktadır. Tureb’in resmi sitesinden alınan 2022 yılı Nisan ayı verilerine göre Türkiye’de toplam 11.886 turist rehberi bulunmaktadır (tureb.org.tr). Bunların 8574’ü eylemli 3312’si ise eylemsiz turist rehberidir. Turist rehberliği meslek yasasına (6326) göre eylemli turist rehberi Kültür ve Turizm Bakanlığınca düzenlenen ruhsatname ile bağlı olduğu oda tarafından verilen bir yıl geçerlilikteki çalışma kartına sahip, mesleğini belirtilen süre içerisinde fiilen icra etme yetkisine sahip turist rehberidir. Yine aynı kanuna göre eylemsiz turist rehberi ise; Kültür ve Turizm bakanlığınca turist rehberlerine verilen ruhsatname sahibi olup ancak mesleği fiilen icra etmesini sağlayan, rehberin bağlı olduğu meslek odası tarafından verilen bir yıl boyunca geçerli çalışma

kartına sahip olmayan turist rehberini ifade etmektedir. Türkiye’de hizmet veren turist rehberlerinin sayıları Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. *TUREB 2022 Yılı Nisan Ayı Rehber İstatistikleri*

ODA	EYLEMLİ	EYLEMSİZ	TOPLAM REHBER SAYISI
Adana Bölgesel Turist Rehberleri Odası	112	65	177
Ankara Turist Rehberleri Odası	495	342	837
Antalya Turist Rehberleri Odası	1261	517	1778
Aydın Turist Rehberleri Odası	579	136	715
Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odası	111	40	151
Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası	183	49	232
Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası	141	42	183
İstanbul Turist Rehberleri Odası	3610	1390	5000
İzmir Turist Rehberleri Odası	779	379	1158
Muğla Turist Rehberleri Odası	320	138	458
Nevşehir Turist Rehberleri Odası	727	139	866
Şanlıurfa Bölgesel Turist Rehberleri Odası	144	40	184
Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odası	112	35	147
TOPLAM	8574	3312	11886

Bu araştırmada turist rehberlerinin proaktif kişilik ve iş becerikliliklerinin problem çözme becerilerine etkisinin olup olmadığının belirlenmesi amacıyla sadece aktif olarak rehberlik hizmeti veren eylemli turist rehberleri ile sınırlandırılmıştır. Bu kapsamda araştırmaya 2022 yılı Nisan ayı verilerine göre mesleğini fiilen gerçekleştirme yetkisine sahip olan eylemli turist rehberi dâhil edilmiştir. Belirtilen yılda mesleğini fiilen icra etmeyen eylemsiz turist rehberleri çalışmaya dâhil edilmemiştir. Dolayısıyla bu çalışmanın evreni 2022 yılında mesleğini fiilen icra eden 8574 eylemli turist rehberinden oluşmaktadır. Evrenin geniş olması zaman ve maliyet açısından bütün evrene ulaşmayı zorlaştıracığı için çalışmada evreni temsil edecek bir örneklem alınmıştır. Literatürde örneklem hacmini hesaplamak amacıyla güven düzeyi $(1 - \alpha)$, değişkenlerin türü (nicel ve nitel) evren hacminin büyüklüğü ($N > 10.000$ ya da $N < 10.000$) gibi etkenleri dikkate alan formüller bulunmaktadır (Ural ve Kılıç, 2013, s. 45). 2022 yılında mesleğini fiilen icra eden eylemli turist rehberi sayısının 10.000’den küçük olduğu görülmektedir. Çalışmada evren ve örneklem arasında gözlenebilir hata değeri $(H) \pm 0,1$ olarak alınmıştır. Analizlerin anlamlılık değeri ise $(\alpha) 0,05$ alınarak yorumlanmıştır. Araştırmanın örneklemine hesaplayabilmek için ilgili literatürde yer alan aşağıdaki formülden faydalanılmıştır.

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z_{\alpha}^2}{(N - 1) \cdot H^2 + Z_{\alpha}^2 \cdot \sigma^2}$$

Bu doğrultuda, örnekleme dâhil edilmesi gereken en az eylemli turist rehberi sayısı $\alpha=0,05$ için $Z_{0,05}=1,96$; $\sigma=1$ ve $H=\pm 0,1$ değerleri için $n= 368$ olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın örneklem seçiminde olasılıklı örnekleme yöntemlerinden evreni temsil eden kişilerin tamamının örneklem içerisine girme şansının aynı ve tesadüfi olduğu, evreni bütün olarak ele alan “basit tesadüfî örnekleme yöntemi” seçilmiştir. Bu örnekleme tipinde her bireyin aynı düzeyde seçilme şansı bulunmaktadır (Yamane, 2001, s. 77; Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2011, s. 74). Araştırma kapsamında 2022 yılının 4 Nisan-18 Mayıs ayları arasında google formlar üzerinden düzenlenen çevrimiçi anket aracılığıyla 410 eylemli turist rehberi araştırma anketini yanıtlamıştır. Yapılan inceleme sonucunda kayıp veriye rastlanmamış olup 410 anketin tamamı analize dahil edilmiştir.

3.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Problem; bireyin zihnini karıştıran, ruhsal halini bozan, istediği hedefe ulaşmasına izin vermeyen engel olarak tanımlanmaktadır (Stevens, 1998; Karasar, 2006; Kneeland, 2001). Problem çözme ise, belli bir hedefi gerçekleştirmek için ortaya çıkan engelleri kaldırmaya yönelik, çaba gerektiren eylemler dizisi olarak belirtilmektedir (Bingham, 2004). Bu süreçte bireyin karşılaştığı sorunu iyi anlaması ve bunun çözümüne ilişkin en etkili yöntemi belirlemesi esastır. Etkili problem çözümünde birey karşısına çıkan problemi görmezden gelip kaçmak yerine, problemi kabul edip tanımlamalıdır (Soylu ve Pala, 2018, s. 281). Son yıllarda problem çözme becerisi üzerinde hangi faktörlerin etkisi olduğunu belirlemek için yapılan çalışmaların sayısında bir artış gözlemlenmektedir (Ateş ve Çardak, 2016; Tuzcuoğlu ve Mirzeoğlu, 2018; Tekin, 2019; Özgenel ve Bozkurt, 2020; Çağatay, 2020; Elmalı Şimşek ve Aksoy, 2023) Bu araştırmalar arasında beş büyük faktör kişilik özelliklerinden hareketle problem çözümünde bireyin hangi kişilik özelliklerinin daha çok etkili olduğunu araştıran çalışmalar da yer almaktadır. Yapılan araştırmalarda; bireyin problem çözme becerisinin üzerinde beş büyük faktör kişilik (dışadönüklük, duygusal denge, sorumluluk gibi) özelliklerinden daha çok problem çözme eğilimine sahip olan proaktif kişilik özelliğinin (Brown vd., 2006) problem çözüm becerisi üzerine yapılacak

çalışmalarda dikkate alınması gerektiği vurgulanmaktadır (Major, Turner, ve Fletcher; 2006, Fuller ve Maller, 2009; Gudermann, 2010; Riaz vd., 2022; şeker ve Özgen, 2022). Proaktif kişilik; içsel motivasyonu yüksek (Roberts vd., 2018), amaçlarını gerçekleştirmek uğruna istediklerini elde edene kadar çaba gösteren (Rottinghaus, Day ve Borgen, 2005), karşılarına çıkan hiçbir engel karşısında yılmayan (Hidayat vd., 2023), kendi çevrelerinde olumlu değişimler yaratan (Yi, 2021), öz güveni yüksek, gerektiğinde risk alabilen, fırsatları ve tehditleri görebilen (Gupta ve Bhave, 2007), öngörölü, sorumluluk sahibi (Aryee vd., 2005) ve problemlerden kaçmak yerine problemi tanıyıp çözüm yolları arayan (Levitt ve March, 1988; Parker, Bindll ve Strauss, 2010, Parker and Collins, 2010) bir kişilik özelliği olarak tanımlanmaktadır. Park (2015), proaktif kişilik özelliğine sahip bireylerin karşılaştığı engelleri inisiyatif olarak aktif bir şekilde yönetip çözüme kavuşturacağını belirtmektedir. Allen, Weeks ve Moffit (2005) proaktif kişiliği yüksek bireylerin, değişiklikleri yürürlüğe koyma, sorunları aktif olarak çözme ve ilgi alanlarının ve kariyerlerinin ilerlemesini sağlayan fırsatları takip etme konusunda daha çok motive olduklarını ifade etmektedir. Parker ve Sprigg'e (1999) göre proaktif kişilik özelliğini taşıyan bireyler sorunlarıyla yüzleşirken kontrolü elinden bırakmazlar, tüm enerjilerini kullanarak etkili yöntemi bulmayı hedeflemektedirler. Batemen ve Crant (1993, s. 64) proaktif kişilerin sergiledikleri davranışları daha fazla araştırmak için proaktif kişilik özelliklerine sahip olduklarını düşündükleri Kuzey Amerika'da girişimci ve şirket başkanlarından oluşan bir grupta görüşmeler yapmışlardır. Bu görüşmelerden birinde bir çocuk bakım merkezinin sahibi ve aynı zamanda yöneticisi olan bir katılımcının ortaya çıkabilecek problemleri ve oluşabilecek tehlikeleri önlemek adına bazen oyun esnasında yerde çocuklar gibi yuvarlandığını, merkezin işleyişini çocukların gözünden değerlendirmeğe çalıştığını aktarmıştır. Araştırmacılara göre bu davranış biçimi proaktif kişiliğin ortaya çıkabilecek problemleri önlemek için önceden harekete geçebilme özelliğinden kaynaklanmaktadır. şener (2019) proaktif kişilik ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçladığı çalışmasında Elazığ'da görev yapan 328 öğretmene ulaşmıştır. Çalışma sonuçlarına göre proaktif kişiliğin ve problem çözme becerisinin arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunduğu ifade edilmektedir. Literatür taraması sonucunda elde edilen bu bilgiler proaktif kişilik özelliğinin bireyin problem çözme becerisi üzerinde etkili olabileceğini göstermektedir. Turist rehberliği alanyazını incelendiğinde ise konuyla ilgili bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Dolayısıyla bu çalışmada proaktif

kişiliğin problem çözme becerisi üzerinde etkisinin olabileceği düşüncesinden yola çıkılarak oluşturulan hipotez ve alt hipotezler aşağıda bulunmaktadır;

H₁: Proaktif kişiliğin problem çözme becerisi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1a}: Proaktif kişiliğin problem çözme yeteneğine güven üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1b}: Proaktif kişiliğin yaklaşma - kaçınma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{1c}: Proaktif kişiliğin kişisel kontrol üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Çalışma dahilinde ayrıca iş becerikliliği ve problem çözme becerisi arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması hedeflenmektedir. Geleneksel iş özelliklerinde meydana gelen değişimlerin mevcut şartlara uyum sağlayamaması, ortaya çıkan sorunların çözümünde yetersiz kalması, işlerin yeniden tasarlamasını zorunlu hale getirmiştir. (Chen vd., 2014; Wang vd., 2018) Literatürde işlerin yeniden tasarlanması işgörenin iş becerikliliği olarak tanımlanmaktadır. İş becerikliliği üzerinde yapılan araştırmalar bu modern işgörenin çevreleriyle olan etkileşimi göz önünde bulundurarak, çalışma ortamına getirdiği yeniliklerle birlikte problem çözümünde aktif role sahip olduğunu göstermektedir (Wrzesniewski ve Dutton, 2001; Tims, Bakker ve Derks, 2012, Tims, Bakker ve Derks, 2015; Bruning ve Campion, 2018; Bindll vd., 2019; de Bloom vd. 2020; Lazazzara, Tims ve de Gennaro, 2020). Artinger ve arkadaşlarına (2015) göre iş becerikliliğine sahip işgörenler; işlerini kişisel özelliklerine uygun hale getirebilmelerine yardımcı olan veya engelleyen faktörlerin neler olduğunu tespit ederken farklı problem çözme becerilerini kullanmaktadırlar. Sezgileri sayesinde iş yapma süreçlerini etkileyen problemlerle yüzleşip problemin çözümüne odaklanmaktadırlar. Problemin çözümünde gerekli olan doğru bilgi için daha çok çaba sarf etmekte, yeteneği ve ilgi alanına uymayan görevleri yaparken sorun yaşayacaklarını düşündükleri için onları zor duruma düşürecek durumlardan kaçınmaktadırlar. İşini yaparken işletme amaçlarının farkında olup iş süreçlerinde ortaya çıkan sorunların işletmenin geleceğini olumsuz etkileyeceğinin bilincinde hareket etmektedirler. Bu doğrultuda işletmede diğer çalışanlarla iş ilişkilerinin iyi olmasına dikkat etmekte, kendine yol gösteren, performansı hakkında geri dönütler alabileceği, bireysel gelişimine katkı sağlayacağını düşündükleri iş arkadaşları ile iyi ilişkiler kurmayı tercih etmektedirler (Shah ve Oppenheimer, 2008; Gigerenzer ve Gaissmaier, 2011). İş becerikliliğinden kaçınan iş görenler ise problemi görmezden gelmekte, çözümüne

odaklanmamaktadırlar. Bu da sorunların giderek daha da büyümesine işgörenin performansının azalmasına hatta işten ayrılmasına neden olmaktadır (Berg vd., 2010). Bruning ve Campion (2018) iş becerikliliğinin işgörenin işini yapmasına engel olan sorunları ortadan kaldıran çözüm odaklı bir süreç olduğunu belirtmektedirler. Araştırmacılar iş becerikliliğine sahip olan çalışanların etkili problem çözme yoluyla kendilerini nasıl motive ettiklerini, ihtiyaçlarıyla işlerini nasıl uyumlu hale getirdiklerini belirlemek amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Bu çalışmada iş becerikliliğine sahip olan çalışanların probleme olan yaklaşımlarının diğer çalışanlardan farklı olduğunu, probleme getirdiği uzmanlıkla fark yarattığını belirtmişlerdir. Jeppensen ve Lakhanai'ye göre (2010) insanların profesyonel geçmişleri problemlere getirdikleri uzmanlıkla yakından ilişkilidir. Bu düşüncelerden hareketle bireyin iş becerikliliğinin problem çözme becerisi üzerinde etkisinin olabileceğini söylemek mümkündür. Turist rehberliği mesleği problem çözümünde uzman olmayı gerektiren bir meslektir. İlgili literatürde turist rehberlerinin iş becerikliliğinin işe ilişkin tutumlarla ilişkisini inceleyen çalışmalar az da olsa vardır. Ancak turist rehberlerinin iş becerikliliğinin problem çözme becerileri üzerine etkisinin olup olmadığını araştıran bir çalışma bulunmamaktadır. Dolayısıyla turist rehberlerinin iş becerikliliğinin problem çözme becerileri üzerinde etkili olabileceğinden hareketle bu çalışmanın yapılması gerek görülmüş ve aşağıda yer alan hipotez ve alt hipotezler geliştirilmiştir;

H₂: İş becerikliliğinin problem çözme becerisi üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2a}: Görev becerikliliğinin problem çözme yeteneğine güven üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2b}: Görev becerikliliğinin yaklaşma-kaçınma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2c}: Görev becerikliliğinin kişisel kontrol üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2d}: Bilişsel becerikliliğin problem çözme yeteneğine güven üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2e}: Bilişsel becerikliliğin yaklaşma-kaçınma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

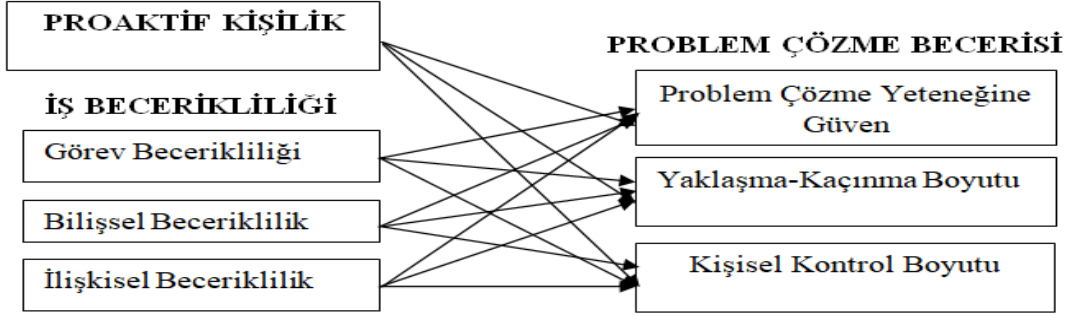
H_{2f}: Bilişsel becerikliliğin kişisel kontrol üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2g}: İlişkisel becerikliliğin problem çözme yeteneğine güven üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2h}: İlişkisel becerikliliğin yaklaşma-kaçınma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H_{2i}: İlişkisel becerikliliğin kişisel kontrol üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Çalışmada geliştirilen hipotezlere ait model (Şekil 1) aşağıda yer almaktadır.



Şekil 1: Araştırmanın Şekilsel Modeli

Yukarıda verilen araştırma hipotezleri ve şekilsel modele ek olarak çalışmada aşağıdaki sorulara da cevaplar aranmıştır:

Çalışmaya katılan turist rehberlerinin proaktif kişilikleri ile demografik ve diğer özellikleri arasında anlamlı farklılıklar var mıdır?

Çalışmaya katılan turist rehberlerinin iş beceriklilikleri ile demografik ve diğer özellikleri arasında anlamlı farklılıklar var mıdır?

Çalışmaya katılan turist rehberlerinin problem çözme beceri ile demografik ve diğer özellikleri arasında anlamlı farklılıklar var mıdır?

3.4. Verilerin Toplanması

Çalışma kapsamında oluşturulan araştırma tasarımı ve belirlenen hipotezlerden hareketle, Türkiye’de eylemli olarak profesyonel turist rehberliği hizmeti sunan turist rehberlerinin proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerisi olmak üzere üç değişken ve bu değişkenlere ait alt değişkenlere ilişkin görüşlerinin tespit edilebilmesi amacıyla nicel araştırma yöntemlerin anket tekniği kullanılmıştır. Veri toplama süreci başlamadan önce hazırlanan anket formunda etiksel açıdan herhangi bir uygunsuzluğun olup olmadığının belirlenmesi amacıyla çalışma kapsamında oluşturulan anket formu Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kuruluna sunulmuştur. Etik kurul tarafından anket formunda yer alan maddelerin uygulama açısından herhangi bir sorun teşkil etmediğine dair yazılı izin alındıktan sonra veri toplama sürecine geçilmiştir. Alınan kurul kararı Ek 2’de yer almaktadır.

Araştırmada kullanılan veri toplama aracı dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde profesyonel turist rehberlerinin demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, medeni

durum, eğitim düzeyi) ve kişisel özelliklerini (bağlı olunan rehberler odası, mesleki deneyim, çalışma kartında ekli diller, çalışma şekli, bir yıl içerisinde çalışılan ortalama gün sayısı) belirlemek için oluşturulmuş kapalı uçlu sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde turist rehberlerinin proaktif kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik Siebert ve arkadaşları (1999) tarafından geliştirilmiş olan tek boyuttan oluşan kısaltılmış “Proaktif Kişilik Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe’ye uyarlaması Akın ve arkadaşları (2011) tarafından yapılmıştır. Üçüncü bölümde turist rehberlerinin iş becerikliliği düzeylerini belirlemek amacıyla için 2013 yılında Slempp ve Vella-Brodrick’in geliştirdiği, Türkçe’ye uyarlaması Kerse (2017) tarafından yapılan 15 madde ve 3 boyuttan (görev, bilişsel ve ilişkisel beceriklilik) oluşan “İş Becerikliliği Ölçeği” kullanılmıştır. Dördüncü bölümde ise turist rehberlerinin problem çözme becerisi düzeylerini ölçmek amacıyla 1982 yılında Heppner ve Petersen tarafından geliştirilmiş 32 madde ve 3 boyutu (problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma- kaçınma ve kişisel kontrol) bulunan “Problem Çözme Becerisi Ölçeği” kullanılmıştır. Problem çözme becerisi ölçeği kişinin günlük hayatında karşılaştığı sorunlara nasıl tepki verdiğini ölçmeye yarayan ölçme bir aracıdır. Heppner ve Petersen tarafından 1982 yılında geliştirilen ölçeğin Türkçe’ye uyarlanmasını Taylan (1990) ve Şahin, Şahin ve Heppner (1993) yapmıştır. Ölçekte olumlu ve olumsuz ifadelerden oluşan toplam 35 madde bulunmaktadır ancak ölçeğin sadece 32 maddesi değerlendirmeye tabi tutulmaktadır. Beşli likert tipinde olan bu ölçeğin bazı maddelerinde ters kodlama bulunmaktadır.

Çalışmada yararlanılan tüm ölçekler beşli likert (1- Hiç Katılmıyorum, 2- Az Katılıyorum, 3- Orta Düzeyde Katılıyorum, 4- Çok Katılıyorum, 5-Tamamıyla Katılıyorum) tipinde ölçeklerdir. Araştırmada uygulanan veri toplama aracı Ek 1’de bulunmaktadır. Çalışmanın veri toplama sürecinde google formlar üzerinden düzenlenen online anket aracılığıyla Türkiye’de hizmet veren 410 eylemli turist rehberine ulaşılmıştır.

3.5. Araştırma Verilerinin Analizi

Çalışmada ulaşılan veriler, istatistiksel paket programı kullanılarak IBM Spss 20.0 ve IBM Amos 26 programları ile analize tabi tutulmuştur. Elde edilen verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini ölçmek amacıyla basıklık ve çarpıklık katsayılarına bakılmış ve verilerin normal dağılım gösterdiği belirlenerek parametrik testler uygulanmıştır. Öncelikle ölçeğin geçerliklerin belirlemek amacıyla ölçeklere açıklayıcı

ve doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Daha sonra ölçeklerin güvenirlik düzeylerini tespit etmek amacıyla güvenirlik analizi yapılmıştır. Örneklem grubunu oluşturan eylemli turist rehberlerinin bireysel özellikleri, frekans ve yüzde dağılımları tablo ile gösterilmiştir. Örneklem grubunun proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerilerine ilişkin görüşlerine ait ifadeler betimleyici istatistiklerle (yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri) tablolar ile sunulmuştur. Bu kapsamda çalışmaya katılan eylemli turist rehberlerinin proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerilerine ilişkin görüşlerinin bireysel özelliklerine göre karşılaştırılmasında t testi (independent samples t-test) ile tek yönlü varyans analizi (one way ANOVA) kullanılmıştır. Varyans analizi neticesinde aralarında farklılık bulunan grupları karşılaştırmak amacıyla Tukey ve Tamhane T2 testi uygulanmıştır. Daha sonra proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla korelasyon analizinden yararlanılmıştır.

4. BULGULAR

Araştırmanın bu kısmında; katılımcıların demografik özellikleri, kullanılan ölçeklerin geçerlik ve güvenirliği, katılımcıların proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerisine ilişkin mevcut durumun belirlenmesine, katılımcıların proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerisine dair görüşlerinin demografik ve diğer bireysel özelliklerine ait farklılıklarına, proaktif kişilik ile problem çözme becerisi ilişkisine ve iş becerikliliği ile problem çözme becerisi ilişkisine yer verilmiştir.

4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın örnekleminde yer alan turist rehberlerinin bireysel özelliklerine göre dağılımı Tablo 2’de yer verilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Değişken	Grup	f	%	Değişken	Grup	f	%
Cinsiyet	Kadın	116	28,3	Çalışma Şekli	Acentada Kadrolu	29	7,1
	Erkek	294	71,7		Acentada Sezonluk	21	5,1
Medeni Durum	Evli	234	57,1		Serbest	360	87,8
	Bekâr	176	42,9	Hizmet verilen grup türü	Yerli	63	15,4
Yaş	30≤	52	12,7		Yabancı	135	32,9
	30-39	112	27,3		Yerli+ yabancı	212	51,7
	40-49	112	27,3	Bir yıl içinde ortalama çalışılan gün sayısı	0-50	153	37,3
	50-59	102	24,9		51-100	72	17,6
	60≥	32	7,8		101-150	74	18
Eğitim	Önlisans	67	16,3		151-200	72	17,6
	Lisans	200	48,8	Rehberlik Deneyimi	2<	61	14,9
	Lisansüstü	143	34,9		2-5	63	15,4
Rehberlik Eğitimi Alınan Kurum	Sertifika Prog.	166	40,5		6-10	52	12,7
	Rehberlik Önlisans	108	26,3		11-15	63	15,4
	Rehberlik Lisans	97	23,7		16 yıl ve üzeri	171	41,7
	Rehberlik Lisansüstü	39	9,5	Çalışma Kartında Ekli Diller	İngilizce	302	73,6
Çalışma Kartı Türü	Ülkesel	309	75,4		Almanca	52	12,6
	Bölgesel	101	24,6		Fransızca	32	7,8
Başka Bir İşte Çalışma Durumu	Evet	183	44,6		Diğer	24	6
	Hayır	227	54,4				

Tablo 2'ye göre katılımcıların %71,7'sinin erkek %28,3'ü kadınlardan oluşmaktadır. Ankete katılan bireylerin %57,1'i evli %42,9'u bekârdır. Katılımcıların %27,3'ü 40-49 yaş arasında, %27,3'ü 30-39 yaş arasında, %24,9'u 50-59 yaş arasında, %12,7'si 30 yaşında veya altındadır. Eğitim durumları incelendiğinde katılımcıların %48,8'i lisans, %34,9'u lisansüstü, %16,3'ü önlisans mezunudur. Katılımcıların rehberlik eğitimini aldıkları kuruma göre dağılımları incelendiğinde %40,5'inin sertifika programında, %26,3'ünün turizm rehberliği önlisans programında, %23,7'unun turizm rehberliği linsans programında, %9,5'inin turizm rehberliği lisansüstü programında rehberlik eğitimi aldıkları belirlenmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin büyük çoğunluğu (%75,4) ülkesel ruhsatnameye sahipken %24,6'sının bölgesel ruhsatnameye sahiptir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin rehberlik mesleğindeki deneyimleri incelendiğinde %41,7'inin 16 yıl ve üzeri, %15,4'ünün 11-15 yıl, %15,4'ünün 2-5 yıl, %14,9'unun 2 yıldan az, %12,7'si de 6-10 yıl arasında deneyime sahiptirler. Çalışma şekilleri incelendiğinde araştırmaya katılan rehberlerin büyük çoğunluğu (%87,8) serbest (bağımsız), %7,1'i acentada kadrolu, %5,1'i ise acentada sezonluk olarak görev yapmaktadır. Katımcıların rehberlik yaparken hizmet verdikleri turist grubu türü incelendiğinde %51,7'sinin hem yerli hem de yabancı gruplara hizmet verdiği, %32,9'unun sadece yabancı gruplara, %15,4'sının sadece yerli gruplara hizmet verdiği görülmektedir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin bir yıl içinde çalıştıkları ortalama gün sayısı incelendiğinde %37,3'ünün 0-50 gün, %18'inin 101-150 gün, %17,6'sının 151-200 gün, %17,6'sının da 51-100 gün, %9,9'unun 200 ve üzeri gün çalıştıkları görülmektedir. Katılımcıların çalışma kartında ekli dillerin dağılımı incelendiğinde büyük çoğunluğun (%73,65) İngilizce dilinde icra ettikleri, %12,68'inin Almanca dilinde, %7,8'inin Fransızca dilinde icra ettikleri, %6'sının da diğer dillerde rehberlik hizmeti verdikleri tespit edilmiştir. Turist rehberlerinin başka bir işte çalışma durumları incelendiğinde %54,4'ünün rehberlikten başka bir işte çalışmadıkları, %44,7'sinin ikinci bir işte çalıştıkları belirlenmiştir.

4.2. Ölçeklerin Geçerlik ve Güvenirliklerine İlişkin Bulgular

Çalışmada kullanılan ölçeklerin güçerlik ve güvenirliklerine ilişkin elde edilen bulgular Tablo 3, Tablo 4, Tablo 5, Tablo 6 ve Tablo 7’ de sunulmuştur. Proaktif kişilik ölçeğine ilişkin geçerlik ve güvenirlik analizi sonuçlarına Tablo 3’te yer verilmiştir.

Tablo 3. *Proaktif Kişilik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları*

İfadeler		
1.Başarı şansı ne olursa olsun, inandığım şeyleri gerçekleştirmek için çabalarım.	0,707	
2.Fırsatları tespit etme konusunda mükemmelimdir.	0,774	
3.Her zaman bir şeyleri daha iyi yapacak yollar ararım.	0,731	
4.Hiçbir engel inandığım fikri gerçekleştirmekten beni alıkoyamaz.	0,787	
5.Fırsatları başkalarından çok daha önce fark ederim.	0,779	
$\bar{X}/ss$	3,79/0,684	
Öz Değerler (eigenvalues)	2,860	
Varyans Açıklama Oranı	%57,193	
Kümülatif Varyans	%57,193	
Ölçek Güvenirliği (Cronbach’s Alpha)	0,812	
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,790	Bartlett’s Testi: $X^2=666.508$	p=0,000

Tablo 3’de verilen Kaiser-Meyer-Olkin değeri örneklem hacminin yeterli olduğunu (KMO>0,790), Bartlett’s testine ait bulgular ise faktör analizinin yapılabileceğini ($X^2 = 666.508$; p=0,000) belirtmektedir. Faktör analizinin sonucunda bir madde faktör yükünün düşük olması, diğer dört maddenin de başka boyutlarda yer alması nedeniyle ölçeğin yapı geçerliliğinin korunmasını sağlamak amacıyla ölçekten toplam beş madde literatür taraması yapılarak ve uzman görüşü de alınarak çıkarılmıştır. Proaktif kişilik ölçeği Siebert ve arkadaşları (1999) tarafından geliştirilmiş toplam 10 maddeden oluşan tek boyutlu bir ölçektir. Literatürde yer alan diğer çalışmalarda da (Uncuoğlu, 2017; Tekeli, 2021) ölçeğin 3-5 maddesinin tek boyutta toplanıp faktör analizine uygun olduğu tespit edilmiştir. Madde çıkarımı sonrasında ölçek tekrar faktör analizine tabi tutulmuş ve ölçeğin toplam varyansın %57,193’ünü açıklayan tek boyut altında toplandığı bu haliyle ölçeğin geneli için Cronbach’s Alpha katsayısının 0,812 olduğu tespit edilmiştir. Proaktif kişilik ölçeği tek boyuttan oluştuğu için doğrulayıcı faktör analizi yapılmamıştır.

İş becerikliliği ölçeğine ilişkin açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına Tablo 4 ve Tablo 5’de yer verilmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin değeri örneklem hacminin yeterli olduğunu (KMO>0,890), Bartlett’s testine ilişkin bulgular ise faktör analizinin yapılabileceğini ($X^2 = 2,430.388$; p=0,000) göstermektedir. Açıklayıcı faktör analizi

sonucunda ölçeğin yapı geçerliliğinin korunmasını sağlamak amacıyla bir madde başka bir boyutta yer alması nedeniyle literatür taraması yapılarak ve uzman görüşü de alınarak ölçekten çıkarılmıştır.

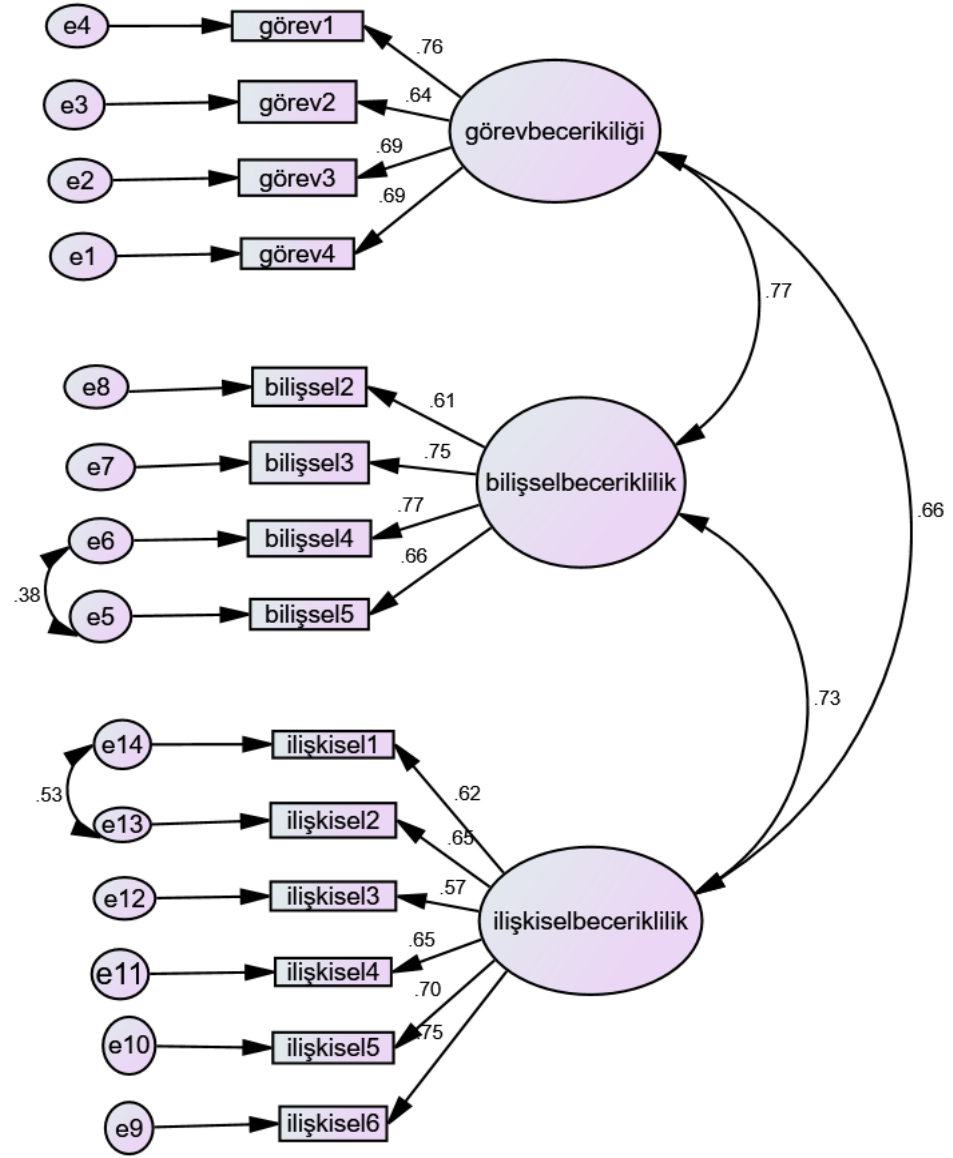
Tablo 4. *İş Becerikliliği Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları*

İfadeler	Faktör1: Görev Becerikliliği	Faktör2: Bilişsel Beceriklilik	Faktör3: İlişkisel Beceriklilik
1.İşimi geliştirmek için yeni yaklaşımlar/bakış açıları sunarım.	0,762		
2.Yeteneğime ve ilgi alanıma uygun görevler üstlenmeyi tercih ederim.	0,632		
3.İşimi daha eğlenceli hale getirmek için işimde bazı değişiklikler yaparım.	0,773		
4.Üretken olmadığını düşündüğüm (işe yaramayan) bazı uygulamaları değiştiririm.	0,708		
5.Yaptığım işin acentanın başarısındaki öneminin farkındayım.		0,700	
6.Yaptığım işin daha geniş topluluklar (toplum) için önemli olduğunun farkındayım.		0,698	
7.İşimin yaşamıma sağladığı olumlu yöndeki katkıları düşünürüm.		0,759	
8.İşimin genel anlamda refahımda/mutluluğumda oynadığı rolü düşünürüm.		0,726	
9.Acentadaki diğer çalışanlarla iletişimimi artıracak faaliyetlere katılırım.			0,786
10.Acentadaki insanları iyi tanımaya gayret ederim.			0,806
11.İş yerimde bazı özel etkinlikler (arkadaşımdın doğum günü kutlaması, yıl dönümü gibi) düzenlemeye çalışırım.			0,753
12.Tanışmadığım iş arkadaşları, müşteri veya alıcılara kendimi tanıtırım.			0,605
13.İşe yeni başlayan çalışanlara işle ilgili veya iş dışı konularda danışmanlık yapar onlara yardımcı olurum.			0,536
14.İş yerinde benimle benzer yeteneğe ve ilgiye sahip olan diğer bireylerle arkadaşlıklar kurarım.			0,585
$\bar{X}/ss$	4,21/0,55	4,31/0,62	4,05/0,55
Öz Değerler (eigenvalues)	5,883	1,525	1,001
Varyans Açıklama Oranı	22,611	19,506	18,019
Totam Varyans Açıklama Oranı	22,611	42,117	60,136
Faktörlere İlişkin Güvenirlik Düzeyi (Cronbach's Alpha)	0,787	0,806	0,832
Ölçek Genel Güvenirlik Düzeyi (Cronbach's Alpha)	0,888		
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,890	Bartlett's Testi: $X^2=2430,388$		p=0,000

İş becerikliliği ölçeği Slempe ve Vella-Brodrick (2013) tarafından geliştirilmiş 19 maddelik bir ölçektir. Kerse (2017) tarafından ölçeğin Türkçe uyarlaması, geçerlilik ve güvenirlilik analizleri yapılmıştır. Yapılan uyarlama çalışması neticesinde 15 maddenin faktör yapısına ve analize uygun olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada bu ölçek kullanılmış ve yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda bir madde başka boyutta yer aldığı için ölçekten çıkarılmıştır. Literatürde yer alan diğer çalışmalarda da (Güzel,

2020; Ayvaz, 2021) ölçeğin 9-15 maddesinin 3 boyutta toplanıp faktör analizine uygun olduğu belirtilmiştir. Madde çıkarımı sonrasında ölçek tekrar faktör analizine tabi tutulmuş ve elde edilen bulgular neticesinde ölçeğin orjinalinde de olduğu gibi 3 boyut (bilişsel beceriklilik, ilişkisel beceriklilik ve görev becerikliliği) altında toplandığı belirlenmiştir. Üç boyuttan oluşan ölçeğin geneli için toplam varyans oranı ise %60,136 olarak belirlenmiştir. Ölçekte yer alan görev becerikliliği boyutu, toplam varyans açıklama oranının %22,611'ini açıklayan ilk boyut olmuştur. Bilişsel beceriklilik boyutu toplam varyans açıklama oranının %19,506' sını açıklarken, ilişkisel beceriklilik boyutu ise toplam varyans açıklama oranının %18,019'unu açıklamaktadır. İş becerikliliği ölçeğinin geneli için Cronbach's Alpha katsayısının 0,888 olarak tespit edilmiş olup; görev becerikliliği alt boyutunun Cronbach's Alpha kat sayısı 0,787; bilişsel beceriklilik alt boyutunun Cronbach's Alpha kat sayısı 0,806; ilişkisel beceriklilik alt boyutunun Cronbach's Alpha kat sayısı ise 0,832 olarak bulunmuştur.

Çalışmada iş becerikliliği ölçeğinde bulunan faktörlerin yapısal geçerliliğini açıkladıktan sonra bu geçerliliği doğrulamak amacıyla birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan DFA sonucunda elde edilen faktör analizi modeline ve standardize edilmiş faktör yüklerine Şekil 2'de yer verilmiştir. Şekil 2'de görüldüğü üzere ölçeği oluşturan faktörlerin standarsize edilmiş faktör yüklerinin 0,57 ile 0,77 arasında kabul edilebilir değerler aldıkları görülmüştür (Hair vd., 2006). İş becerikliliği ölçeğinin faktör yapısını doğrulamak amacıyla yapılan ölçüm modeline ait uyum iyiliği indeksleri hesaplanarak istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüş ancak ölçüm modelinin daha iyi uyum göstermesi için “e5-e6 ile e13-e14” hata terimleri arasında modifikasyonlar çizilmiştir.



Şekil 2: İş Becerikliliği Ölçeği DFA Modeli

Hata terimleri arasında çizilen modifikasyonlar sonucunda yeniden yapılan analiz sonuçlarına göre modelin uyum indekslerinin istatistiksel uyum kriterlerini sağladığı belirlenmiş olup, elde edilen bulgular Tablo 5’de gösterilmiştir.

Tablo 5. *İş Becerikliliği Ölçeği Uyum İndeksi Değerleri Schermelleh-Engel, Moosburger ve Müller (2003)*

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	Mükemmel Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Ölçüm Değerleri	Sonuç
χ^2/df	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 < \chi^2/df \leq 3$	2,439	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0.05$	$0.05 < RMSEA \leq 0.08$	0,059	Kabul Edilebilir Uyum
RMR	$0 \leq RMR \leq 0.05$	$0.05 < RMR \leq 0.10$	0,037	Mükemmel Uyum
NFI	$0.95 \leq NFI \leq 1$	$0.90 \leq NFI < 0.95$	0,929	Mükemmel Uyum
CFI	$0.97 \leq CFI \leq 1$	$0.95 \leq CFI < 0.97$	0,956	Mükemmel Uyum
GFI	$0.95 \leq GFI \leq 1$	$0.90 \leq GFI < 0.95$	0,944	Mükemmel Uyum
AGFI	$0.90 \leq AGFI \leq 1$	$0.85 \leq AGFI < 0.90$	0,918	Mükemmel Uyum

Tablo 5’e göre uyum indeksi değerleri χ^2/df (CMIN/DF) değeri 2,439, RMSEA değeri 0,059, RMR değeri 0,03, NFI değeri 0,929, CFI değeri 0,956, GFI değeri 0,944, AGFI değeri ise 0,918 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen tüm bu değerler iş becerikliliği ölçeğinin “görev becerikliliği, bilişsel beceriklilik ve ilişkisel beceriklilik” olmak üzere önerilen üç faktörlü yapısı için oluşturulan ölçüm modeli ile doğrulandığını açıklamaktadır.

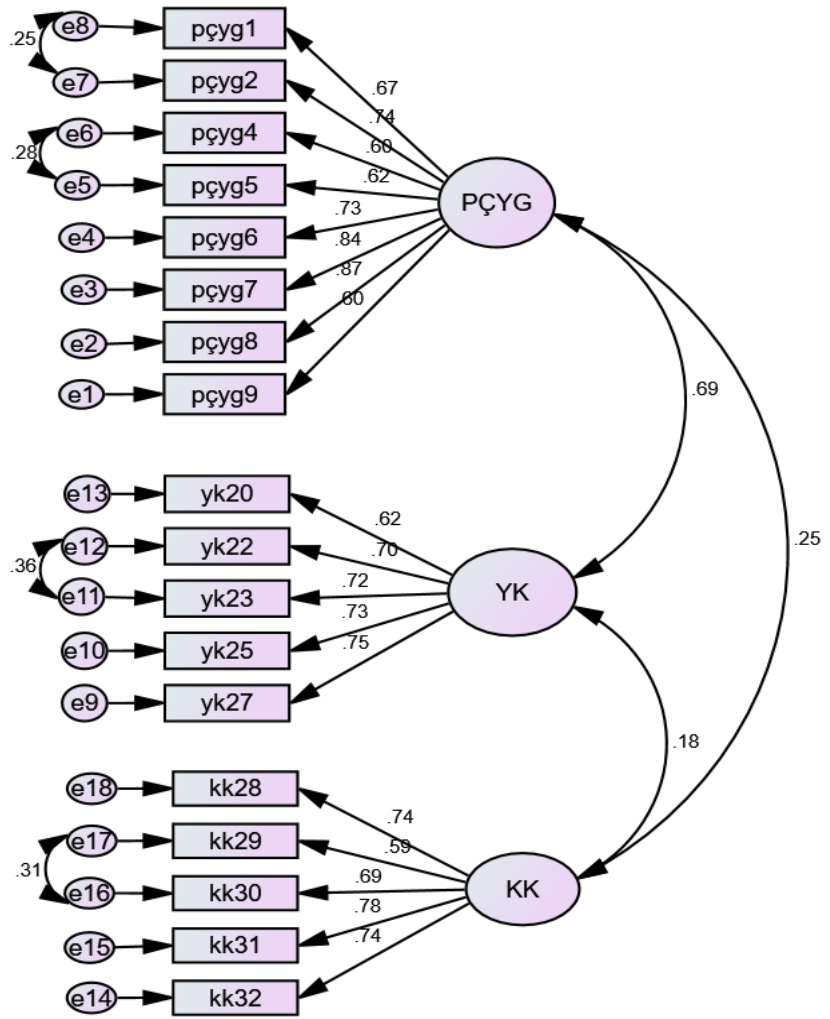
Problem çözme becerisine ölçeğine ilişkin açıklayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına Tablo 6 ve Tablo 7’de yer verilmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin değeri örneklem hacminin yeterli olduğunu, Bartlett’s testine ilişkin bulgular ise faktör analizinin uygulanabileceğini ($X^2 = 3596.18$; $p = 0.000$) belirtmektedir. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin yapı geçerliliğini sağlamak amacıyla ölçekten madde çıkartılmıştır. Problem çözme becerisi ölçeğinin Heppner ve Petersen (1982) tarafından geliştirilmiş 32 maddeden oluşan 3 boyutlu bir ölçektir. Literatürde yapılan diğer çalışmalarda da ölçekten 3 ile 15 madde arasında çıkarıldığı görülmektedir (Turan, 2010; Arpacı, 2021; Tanyıldız, 2022). Yeniden yapılan faktör analizi neticesinde ölçeğin orijinalinde olduğu gibi üç faktörlü yapıda (problem çözme becerisi, yaklaşma-kaçınma, kişisel kontrol) toplandığı görülmüştür. Tablo 6’da görüldüğü üzere ölçeğin toplam varyansın %60,611’ini açıklayan 3 boyuttan oluştuğu tespit edilmiştir. Problem çözme becerisi ölçeğinin geneli için güvenirlik Cronbach’s Alpha kat sayısının 0,873 olduğu belirlenirken; problem çözme becerisine güven boyutunun Cronbach’s Alpha kat

sayısı 0,895; yaklaşma – kaçınma alt boyunun Cronbach's Alpha kat sayısı 0,839; kişisel kontrol alt boyutunun Cronbach's Alpha kat sayısı ise 0,841 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 6. *Problem Çözme Becerisi Değişkenine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları*

İfadeler	Faktör1: Problem Çözme Becerisi	Faktör2: Yaklaşma- Kaçınma	Faktör3: Kişisel Kontrol
1.Genellikle sorunları çözmek için yaratıcı ve etkili seçenekler üretebilirim.	0,643		
2.Başlangıçta çözümü mümkün gibi görünmese bile çoğu sorunu çözmeye yeteneğine sahibim.	0,764		
3.Kararlarımı veririm ve verdiğim kararlardan daha sonra mutlu olurum.	0,709		
4.Bir sorunu çözmek için planlar yaptığımda, bu planların işe yarayacağından neredeyse emin olurum.	0,731		
5.Yeterince zaman ve çaba harcadığımda, karşıma çıkan sorunların çoğunu çözebileceğime inanırım.	0,745		
6.Yeni bir durumla karşılaştığımda, ortaya çıkabilecek sorunlarla başa çıkabileceğim konusunda kendime güvenirim.	0,759		
7.Yeni ve zor sorunları çözmeye yeteneğime güvenirim.	0,767		
8.Bir karar verdikten sonra, beklediğim sonuçla gerçekleşen sonuç genellikle aynıdır.	0,668		
9.Bir sorunla karşılaştığım zaman, bir sonraki adımın ne olacağına karar vermeden önce durup düşünürüm.		0,710	
10.Bir karar verirken, her seçeneğin sonuçlarını ölçer tartar ve birbirleriyle karşılaştırırım.		0,793	
11.Gerçekleşecek belirli bir davranışın tüm sonucunu tahmin etmeye çalışırım.		0,776	
12.Seçenekleri karşılaştırmak ve karar vermek için sistematik bir yönteme sahibimdir.		0,638	
13.Bir sorun kafamı karıştırdığında, ilk yaptığım şeylerden biri durumu araştırmak ve tüm ilgili bilgileri gözden geçirmektir.		0,741	
14.Bir sorunu çözmeye konusundaki ilk çabalarım başarısız olunca, o sorunu halledebilmek için sahip olduğum yetenek hakkında şüpheyi düşerim.			0,794
15.Bazen durup sorunlarım üzerine düşünmek yerine gelişigüzel sürüklenip giderim.			0,717
16.Bir sorunu çözmek için uğraşırken bazen boşa vakit harcadığımı, asıl konuya bir türlü ulaşamadığımı hissedirim.			0,786
17.Anı kararlar veririm ve daha sonra verdiğim kararlardan pişman olurum.			0,811
18.Bazen sorunlarımın baş etmenin birçok yolunu düşünemediğimde duygusal olarak kendimi suçlarım.			0,775
$\bar{X}/ss$	4,07/0,57	4,05/0,65	4,01/0,50
Öz Değerler (eigenvalues)	6,499	2,804	1,607
Varyans Açıklama Oranı	25,577	17,736	17,297
Toplam VaryansAçıklama Oranı	25,577	43,313	60,611
Faktörlere İlişkin Güvenirlilik Düzeyi (Cronbach's Alpha)	0,895	0,839	0,841
Ölçek Genel Güvenirlilik Düzeyi (Cronbach's Alpha)		0,873	
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,893	Bartlett's Testi: $X^2=3596.186$		p=0,000

Çalışmada problem çözme becerisi ölçeğinde bulunan faktörlerin yapısal geçerliliğini açıkladıktan sonra bu geçerliliği doğrulamak amacıyla birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.



Şekil 3: Problem Çözme Becerisi Ölçeği DFA Modeli

Yapılan DFA sonucunda elde edilen faktör analizi modeline ve standardize edilmiş faktör yüklerine Şekil 3’te yer verilmiştir. Şekil 3 incelendiğinde problem çözme becerilerini oluşturan ifadelerin standardize edilmiş faktör yüklerinin 0,59 ile 0,87 arasında kabul edilebilir değerler aldığı tespit edilmiştir (Hair vd., 2006). Faktör yapılarına ilişkin elde edilen uyum indeks değerlerine göre oluşturulan modelin uyum değerlerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüş ancak ölçüm modelinin daha iyi uyum göstermesini sağlamak için “e5-e6, e7-e8, e11-e12 ve e16-e17” hata terimleri arasında modifikasyonlar çizilmiştir. Hata terimleri arasında çizilen modifikasyonlar sonucunda yeniden yapılan analiz sonuçlarına göre modelin uyum indekslerinin kabul edilebilir kriterleri karşıladığı tespit edilmiştir. Ayrıca yapılan birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucunda oluşturulan modelin uyum iyiliği değerleri incelenmiş ve ulaşılan sonuçlara Tablo 7’de yer verilmiştir.

Tablo 7. Problem Çözme Becerisi Ölçeği Uyum İndeksleri

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	Mükemmel Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değerler	Sonuç
χ^2/df	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 < \chi^2/df \leq 3$	2,364	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0.05$	$0.05 < RMSEA \leq 0.08$	0,058	Kabul Edilebilir Uyum
RMR	$0 \leq RMR \leq 0.05$	$0.05 < RMR \leq 0.10$	0,037	Mükemmel Uyum
NFI	$0.95 \leq NFI \leq 1$	$0.90 \leq NFI < 0.95$	0,917	Mükemmel Uyum
CFI	$0.97 \leq CFI \leq 1$	$0.95 \leq CFI < 0.97$	0,950	Mükemmel Uyum
GFI	$0.95 \leq GFI \leq 1$	$0.90 \leq GFI < 0.95$	0,924	Mükemmel Uyum
AGFI	$0.90 \leq AGFI \leq 1$	$0.85 \leq AGFI < 0.90$	0,899	Mükemmel Uyum

Tablo 7’de görülen birincil düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucuna göre uyum indeksi değerleri χ^2/df (CMIN/DF) değeri 2,364, RMSEA değeri 0,058, RMR değeri 0,037, NFI değeri 0,917, CFI değeri 0,950, GFI değeri 0,924 ve AGFI değeri ise 0,918 olarak tespit edilmiştir. Model uyum iyiliği incelendiğinde elde edilen bu değerler, problem çözme becerisi ölçeğinin “problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol” alt boyutlarıyla açıklanan üç faktörden oluşan yapısına ilişkin önerilen ölçüm modelinin doğrulandığını açıklamaktadır.

4.3. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerine Ait İstatistiksel Analizler ve Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerisi ölçekleri ele alınarak her bir ölçekte yer alan ifadelerin yüzde, aritmetik, ortalama ve standart sapma değerlerine yer verilmiştir. Proaktif kişilik ölçeğinde yer alan her bir ifade için yüzde, aritmetik ve standart sapma değerleri Tablo 8’de sunulmuştur. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin genel proaktif kişilik özelliklerine ilişkin ortalama değer ($\bar{X}=3,80$) olarak belirlenmiştir. Bu değer 5’li Likert tipi derecelendirmede orta düzeyde olduğu görülmektedir. Katılımcıların vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında “*her zaman bir şeyleri daha iyi yapacak yollar ararım*” maddesinin en yüksek ortalama ($\bar{X}= 4,28$) sahip olduğu belirlenmiştir. Bu madde için katılımcıların %1,9 ‘unun hiç ve az şeklinde olumsuz cevap verdikleri, % 84,4’unun ise çok ve tam şeklinde olumlu cevap verdikleri belirlenmiştir. Ölçek genelinde en düşük ortalama ($\bar{X}=3,26$) sahip olan madde “*fırsatları başkalarından çok daha önce fark ederim*” ifadesidir. Bu madde için katılımcıların %19,3’sinin az ve hiç şeklinde olumsuz yanıt verirken, %44,4’inin ise orta düzeyde katılım göstererek olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 8. Katılımcıların Proaktif Kişilik Özellikleriyle İlgili Tanıtıcı İstatistikler

İfadeler	Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	SS
	Hiç	Az	Orta	Çok	Tam		
	%	%	%	%	%		
1.Başarı şansı ne olursa olsun, inandığım şeyleri gerçekleştirmek için çabalarım..	1,2	3,9	15,1	35,1	44,6	4,18	0,91
2.Fırsatları tespit etme konusunda mükemmelimdir.	1,5	10,5	42,2	29,0	16,8	3,49	0,94
3.Her zaman bir şeyleri daha iyi yapacak yollar ararım.	0,2	1,7	13,7	38,3	46,1	4,28	0,78
4.Hiçbir engel inandığım fikri gerçekleştirmekten beni alıkoyamaz.	1,0	6,1	32,7	35,1	25,1	3,77	0,92
5.Fırsatları başkalarından çok daha önce fark ederim.	2,7	16,6	44,4	24,6	11,7	3,26	0,96
Genel						3,80	0,68

İş becerikliliği ölçeğinde yer alan her bir ifade için yüzde, aritmetik ve standart sapma değerleri Tablo 9’da sunulmuştur. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin genel iş becerikliliği düzeylerine ilişkin ortalama değer ($\bar{X}=4,05$) olarak belirlenmiştir. Bu değer 5’li Likert tipi derecelendirmede yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında “*yaptığım işin acentanın başarısındaki öneminin*

farkındayım” maddesinin en yüksek ortalamaya ($\bar{X}=4,37$) sahip olduğu belirlenmiştir. Bu madde için katılımcıların %2,9 ‘unun hiç ve az şeklinde olumsuz cevap verdikleri, % 87,6’sının ise çok ve tam şeklinde olumlu cevap verdikleri belirlenmiştir. Ölçek genelinde en düşük ortalamaya ($\bar{X}=3,00$) sahip olan madde “*iş yerimde bazı özel etkinlikler (arkadaşımın doğum günü kutlaması, yıl dönümü gibi) düzenlemeye çalışırım*” ifadesidir. Bu madde için katılımcıların %32,2’sinin az ve hiç şeklinde olumsuz yanıt verirken, %36,3’ünün ise orta düzeyde katılım göstererek olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 9. Katılımcıların İş Becerikliliklerine İlişkin Bulgular

İfadeler	Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	SS
	Hiç %	Az %	Orta %	Çok %	Tam %		
1.İşimi geliştirmek için yeni yaklaşımlar/bakış açıları sunarım.	-	1,5	12,9	47,8	37,8	4,21	0,72
2.Yeteneğime ve ilgi alanıma uygun görevler üstlenmeyi tercih ederim.	0,5	0,5	8	46,8	44,1	4,33	0,68
3.İşimi daha eğlenceli hale getirmek için işimde bazı değişiklikler yaparım.	-	1,2	16,3	46,3	36,1	4,17	0,73
4.Üretken olmadığımı düşündüğüm (işe yaramayan) bazı uygulamaları değiştiririm.	0,7	2,4	16,1	45,4	35,4	4,12	0,81
Görev Becerikliliği						4,21	0,57
5.Yaptığım işin acentanın başarısındaki öneminin farkındayım.	0,5	2,4	9,3	34,6	53,2	4,37	0,79
6.Yaptığım işin daha geniş topluluklar (toplum) için önemli olduğunun farkındayım.	0,5	2	10,5	36,3	50,7	4,34	0,78
7.İşimin yaşamıma sağladığı olumlu yöndeki katkıları düşünürüm.	0,2	1,5	10	43,9	44,4	4,30	0,72
8. İşimin genel anlamda refahımda/mutluluğumda oynadığı rolü düşünürüm.	1	2,4	12,2	40,5	43,9	4,23	0,83
Bilişsel Beceriklilik						4,31	0,62
9.Acentadaki diğer çalışanlarla iletişimi artıracak faaliyetlere katılırım.	4,1	9,3	25,4	36,6	24,6	3,68	1,07
10.Acentadaki insanları iyi tanımaya gayret ederim.	2,0	10,5	25,6	35,1	26,8	3,74	1,02
11.İş yerimde bazı özel etkinlikler (arkadaşımın doğum günü kutlaması, yıl dönümü gibi) düzenlemeye çalışırım.	12	20,2	36,3	17,8	13,7	3,00	1,18
12.Tanımadığım iş arkadaşları, müşteri veya alıcılara kendimi tanıtırım.	2	3,7	25,4	36,3	32,7	3,94	0,94
13.İşe yeni başlayan çalışanlara işle ilgili veya iş dışı konularda danışmanlık yapar onlara yardımcı olurum.	1,7	3,9	13,9	39,5	41	4,14	0,91
14.İş yerinde benimle benzer yeteneğe ve ilgiye sahip olan diğer bireylerle arkadaşlıklar kurarım.	0,5	3,7	18,3	41,2	36,3	4,09	0,85
İlişkisel Beceriklilik						3,76	0,74
Genel						4,05	0,55

Problem çözme becerisi ölçeğinde yer alan her bir ifade için yüzde, aritmetik ve standart sapma değerleri Tablo 10’da sunulmuştur. Araştırmaya katılan turist

rehberlerinin genel problem çözme becerisi düzeylerine ilişkin ortalama değer ($\bar{X}=4,01$) olarak belirlenmiştir. Bu değer 5'li Likert tipi derecelendirmede yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 10. Katılımcıların Problem Çözme Becerilerine Yönelik Bulgular

İfadeler	Katılım Düzeyi					$\bar{X}$	SS
	Hiç %	Az %	Orta %	Çok %	Tam %		
1.Genellikle sorunları çözmek için yaratıcı ve etkili seçenekler üretebilirim.	-	1,5	12,9	47,8	37,8	4,28	0,70
2.Başlangıçta çözümü mümkün gibi görünmese bile çoğu sorunu çözme yeteneğine sahibim.	0,5	0,5	8	46,8	44,1	4,12	0,79
3.Kararlarımı veririm ve verdiğim kararlardan daha sonra mutlu olurum.	-	1,2	16,3	46,3	36,1	3,94	0,76
4.Bir sorunu çözmek için planlar yaptığımda, bu planların işe yarayacağından neredeyse emin olurum.	0,7	2,4	16,1	45,4	35,4	3,78	0,81
5.Yeterince zaman ve çaba harcadığımda, karşıma çıkan sorunların çoğunu çözebileceğime inanırım.	0,5	2,4	9,3	34,6	53,2	4,21	0,73
6.Yeni bir durumla karşılaştığımda, ortaya çıkabilecek sorunlarla başa çıkabileceğim konusunda kendime güvenirim.	0,5	2	10,5	36,3	50,7	4,24	0,72
7.Yeni ve zor sorunları çözme yeteneğime güvenirim.	0,2	1,5	10	43,9	44,4	4,18	0,74
8.Bir karar verdikten sonra, beklediğim sonuçla gerçekleşen sonuç genellikle aynıdır.	1	2,4	12,2	40,5	43,9	3,83	0,77
Problem Çözme Yeteneğine Güven						4,07	0,57
9.Bir sorunla karşılaştığım zaman, bir sonraki adımın ne olacağına karar vermeden önce durup düşünürüm.	4,1	9,3	25,4	36,6	24,6	4,07	0,82
10.Bir karar verirken, her seçeneğin sonuçlarını ölçer tartar ve birbirleriyle karşılaştırırım.	2,0	10,5	25,6	35,1	26,8	4,08	0,82
11.Gerçekleşecek belirli bir davranışın tüm sonucunu tahmin etmeye çalışırım.	12	20,2	36,3	17,8	13,7	4,07	0,82
12.Seçenekleri karşılaştırmak ve karar vermek için sistematik bir yöntem sahibimdir.	2	3,7	25,4	36,3	32,7	3,84	0,89
13.Bir sorun kafamı karıştırdığında, ilk yaptığım şeylerden biri durumu araştırmak ve tüm ilgili bilgileri gözden geçirmektir.	1,7	3,9	13,9	39,5	41	4,19	0,81
Yaklaşma-Kaçınma						4,05	0,65
14.Bir sorunu çözme konusundaki ilk çabalarım başarısız olunca, o sorunu halledebilmek için sahip olduğum yetenek hakkında şüpheye düşerim. *	3,7	7,1	19,3	32,9	37,1	3,92	1,08
15.Bazen durup sorunlarım üzerine düşünmek yerine gelişigüzel sürüklenip giderim. *	4,4	6,3	20,2	27,1	42	3,95	1,12
16.Bir sorunu çözmek için uğraşırken bazen boşa vakit harcadığımı, asıl konuya bir türlü ulaşamadığımı hissederim. *	3,7	7,6	23,4	33,2	32,2	3,82	1,07
17.Anı kararlar veririm ve daha sonra verdiğim kararlardan pişman olurum. *	4,1	4,4	18,5	28,3	44,6	4,04	1,08
18.Bazen sorunlarımın baş etmenin birçok yolunu düşünemediğimde duygusal olarak kendimi suçlarım.*	8	10,7	23,7	27,3	30,2	3,60	1,24
Kişisel Kontrol						3,87	0,87
Genel						4,01	0,50

*: Ters kodlanmış ifade

Tablo 10’a göre katılımcıların vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında “*genellikle sorunları çözmek için yaratıcı ve etkili seçenekler üretebilirim*” maddesinin en yüksek ortalamaya ($\bar{X}=4,28$) sahip olduğu belirlenmiştir. Bu madde için katılımcıların %2,9 ‘unun hiç ve az şeklinde olumsuz cevap verdikleri, % 84,6’sının ise çok ve tam şeklinde olumlu cevap verdikleri belirlenmiştir. “*bazen sorunlarımla baş etmenin birçok yolunu düşünemediğimde duygusal olarak kendimi suçlarım.*” ters bir madde olduğundan, ortalama değeri düzeltilindiğinde ($\bar{X}=3,60$) ölçekteki en düşük ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir. Bu madde için katılımcıların %57,3’ünün çok ve tam şeklinde olumlu yanıt verirken, %18,7’si ise orta düzeyde katılım göstererek olumsuz görüş bildirmiştir.

4.4. Proaktif Kişilik, İş becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Bireysel Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerilerinin bireysel özelliklere göre karşılaştırılması sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Bu doğrultuda eylemli turist rehberlerinin proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerilerine ilişkin bireysel özelliklerine göre karşılaştırılmasında t testi (independent samples t-test) ve tek yönlü varyans analizi (one way ANOVA) kullanılmıştır. Varyans analizi sonucunda farklılık bulunan grupların karşılaştırılması amacıyla Tukey ve Tamhane T2 testi uygulanmıştır.

Çalışmada katılımcıların proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerileri cinsiyete göre karşılaştırılmış, bulgular Tablo 11’de sunulmuştur.

Tablo 11. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	SS	t	p
Proaktif Kişilik	Kadın	116	3,87	0,65	1,415	0,158
	Erkek	294	3,76	0,69		
İş Becerikliliği	Kadın	116	4,02	0,539	-,703	0,483
	Erkek	294	4,06	0,566		
Problem Çözme Becerisi	Kadın	116	3,93	0,519	-2,306	0,042*
	Erkek	294	4,04	0,495		

*p<0,05

Tablo 11’e göre katılımcıları proaktif kişilik ve iş becerikliliklerinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p=0,158>0,05$; $p=0,483>0,05$). Ancak

katılımcıların problem çözme becerilerinde cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olduğu ($p=0,042$; $p<0,05$); erkeklerin problem çözme becerilerinin ($\bar{X}=4,04$), kadın meslektaşlarına göre ($\bar{X}=3,93$) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 12. *Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması*

Değişkenler	Medeni Durum	n	$\bar{X}$	SS	t	p
Proaktif Kişilik	Evli	234	3,72	0,647	-2,574	0,010*
	Bekâr	176	3,89	0,721		
İş Becerikliliği	Evli	234	3,98	0,531	-2,657	0,008*
	Bekâr	176	4,13	0,584		
Problem Çözme Becerisi	Evli	234	3,97	0,503	-1,790	0,074
	Bekâr	176	4,06	0,502		

* $p<0,05$

Tablo 12'ye göre katılımcıları problem çözme becerilerinin ($p=0,074$) medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$). Katılımcıların proaktif kişiliklerinin medeni duruma göre anlamlı bir farklılık olduğu ($p=0,010<0,05$) bekâr rehberlerin ($\bar{X}=3,89$) evli meslektaşlarına ($\bar{X}=3,72$) göre daha yüksek proaktif kişiliğe sahip oldukları belirlenmiştir. Ayrıca çalışmaya katılan katılımcıların iş becerikliliklerinin anlamlı bir biçimde farklılık gösterdiği tespit edilmiş ($p=0,008<0,05$); bekâr katılımcıların iş becerikliliklerinin ($\bar{X}=4,13$) evli katılımcılara ($\bar{X}=3,98$) oranla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çalışmada katılımcıların proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerileri yaşa karşılaştırılmış ve bulgular Tablo 13'de sunulmuştur. Tablo 13'e göre katılımcıların iş beceriklilikleri yaşa göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p=0,107>0,05$). Katılımcıların problem çözme becerileri yaşa göre karşılaştırıldığında da anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p=0,580>0,05$). Ancak katılımcıların proaktif kişiliklerinin yaşa göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p=0,040<0,05$). Buna göre yaşları 30 yaş ve altında olan katılımcıların ($\bar{X}=3,95$) proaktif kişilik düzeylerinin 40-49 yaş grubunda yer alan katılımcılardan ($\bar{X}=3,64$) daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 13. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Yaşa Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Yaş	n	$\bar{X}$	SS	F	p
Proaktif Kişilik	30≤	52	3,95 ^b	0,67	2,474	0,040*
	30-39	112	3,88 ^a	0,60		
	40-49	112	3,64 ^a	0,61		
	50-59	102	3,79 ^a	0,54		
	60≥	32	3,80 ^a	0,53		
İş Becerikliliği	30≤	52	4,22	0,57	1,196	0,107
	30-39	112	4,06	0,54		
	40-49	112	3,96	0,53		
	50-59	102	4,05	0,59		
	60≥	32	4,02	0,52		
Problem Çözme Becerisi	30≤	52	3,98	0,51	0,718	0,580
	30-39	112	3,97	0,52		
	40-49	112	4,00	0,50		
	50-59	102	4,04	0,48		
	60≥	32	4,12	0,43		

*p<0,05; a,b,c,d: Birbirinden farklı harflerle temsil edilen gruplar arasındaki farklılıklar önemlidir.

Çalışmada katılımcıların proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerileri eğitim durumuna göre karşılaştırılmış ve bulgular Tablo 14’de sunulmuştur. Katılımcıların proaktif kişilikleri eğitim durumuna göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir (p=0,619>0,05). Buna ek olarak, katılımcıların iş becerikliliklerinin eğitim durumuna göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir (p=0,661>0,05). Son olarak, katılımcıların problem çözme becerileri eğitim durumuna göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir (p=0,883>0,05).

Tablo 14. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Eğitim	n	$\bar{X}$	SS	F	p
Proaktif Kişilik	Önlisans	67	3,80	0,73	0,480	0,619
	Lisans	200	3,76	0,65		
	Lisansüstü	143	3,84	0,70		
İş Becerikliliği	Önlisans	67	4,02	0,57	0,414	0,661
	Lisans	200	4,03	0,55		
	Lisansüstü	143	4,08	0,56		
Problem Çözme Becerisi	Önlisans	67	3,99	0,50	0,124	0,883
	Lisans	200	4,02	0,48		
	Lisansüstü	143	4,00	0,52		

*:p<0,05

Çalışmada katılımcıların proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerileri rehberlik eğitimi aldıkları kuruma göre karşılaştırılmış ve bulgular Tablo 15’de sunulmuştur. Buna göre katılımcıların proaktif kişiliklerinin rehberlik eğitimi aldıkları kuruma göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p=0,404>0,05$). Buna ek olarak, katılımcıların iş becerikliliklerinin rehberlik eğitimi aldıkları kuruma göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p=0,390>0,05$). Son olarak, katılımcıların problem çözme becerileri rehberlik eğitimi aldıkları kuruma göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p=0,931>0,05$).

Tablo 15. *Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Rehberlik Eğitimi Aldıkları Kuruma Göre Karşılaştırılması*

Değişkenler	Rehberlik Eğitimi Alınan Kurum	N	$\bar{X}$	SS	F	p
Proaktif Kişilik	Sertifika Programı	166	3,74	0,64	0,977	0,404
	Rehberlik Önlisans	108	3,78	0,73		
	Rehberlik Lisans	97	3,89	0,66		
	Rehberlik Lisansüstü	39	3,79	0,76		
İş Becerikliliği	Sertifika Programı	166	3,99	0,56	1,006	0,390
	Rehberlik Önlisans	108	4,07	0,55		
	Rehberlik Lisans	97	4,11	0,57		
	Rehberlik Lisansüstü	39	4,06	0,50		
Problem Çözme Becerisi	Sertifika Programı	166	4,01	0,48	0,148	0,931
	Rehberlik Önlisans	108	4,03	0,52		
	Rehberlik Lisans	97	3,98	0,51		
	Rehberlik Lisansüstü	39	4,00	0,50		

*: $p<0,05$

Çalışmada katılımcıların proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerileri mesleki deneyimlerine göre karşılaştırılmış ve bulgular Tablo 16’da sunulmuştur. Tablo 16’ya göre katılımcıların proaktif kişilikleri mesleki deneyimlerine göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p=0,929>0,05$). Buna ek olarak, katılımcıların iş beceriklilikleri mesleki deneyimlerine göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p=0,508>0,05$). Ancak katılımcıların problem çözme becerileri mesleki deneyimlerine göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p=0,018<0,05$). 16 yıl ve üzerinde mesleki deneyime sahip olan katılımcıların ($\bar{X}=4,10$) meslekte 2 yıl ve altında mesleki deneyime sahip olan katılımcılardan ($\bar{X}=3,89$) daha yüksek problem çözme becerisi düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir.

Tablo 16. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Mesleki Deneyimlerine Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Deneyim	n	$\bar{X}$	SS	F	p
Proaktif Kişilik	2≤	61	3,77	0,67	0,216	0,929
	2-5 yıl	63	3,81	0,77		
	6-10yıl	52	3,78	0,73		
	11-15yıl	63	3,86	0,60		
	16≥	171	3,78	0,67		
İş Becerikliliği	2≤	61	4,10	0,63	0,828	0,508
	2-5 yıl	63	4,11	0,49		
	6-10yıl	52	4,03	0,51		
	11-15yıl	63	3,95	0,62		
	16≥	171	4,04	0,54		
Problem Çözme Becerisi	2≤	61	3,89 ^a	0,54	3,016	0,018*
	2-5 yıl	63	4,01 ^a	0,49		
	6-10yıl	52	3,89 ^a	0,49		
	11-15yıl	63	3,98 ^a	0,54		
	16≥	171	4,10 ^b	0,47		

*:p<0,05; a,b,c,d: Birbirinden farklı harflerle temsil edilen gruplar arasındaki farklılıklar önemlidir.

Çalışmada katılımcıların proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerileri çalışma şekline göre karşılaştırılmış ve bulgular Tablo 17’de sunulmuştur.

Tablo 17. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Çalışma Şekline Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Çalışma Şekli	n	$\bar{X}$	SS	F	p
Proaktif Kişilik	Acentada Kadrolu	29	3,88	0,68	1,328	0,266
	Acentada Sezonluk	21	3,58	0,49		
	Serbest	360	3,80	0,69		
İş Becerikliliği	Acentada Kadrolu	29	4,17	0,55	0,985	0,374
	Acentada Sezonluk	21	3,97	0,44		
	Serbest	360	4,04	0,56		
Problem Çözme Becerisi	Acentada Kadrolu	29	4,17 ^a	0,51	3,234	0,040*
	Acentada Sezonluk	21	3,80 ^b	0,33		
	Serbest	360	4,01 ^b	0,50		

*:p<0,05; a,b,c,d: Birbirinden farklı harflerle temsil edilen gruplar arasındaki farklılıklar önemlidir.

Tablo 17'e göre katılımcıların proaktif kişiliklerinin çalışma şekline göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p=0,266>0,05$). Buna ek olarak, katılımcıların iş beceriklilikleri çalışma şekline göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p=0,374>0,05$). Ancak katılımcıların problem çözme becerileri çalışma şekline göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p=0,040<0,05$). Acentada kadrolu olarak görev yapan katılımcıların ($\bar{X}=4,17$) problem çözme becerilerinin acentada sezonluk olarak görev yapan katılımcılardan ($\bar{X}=3,80$) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 18. *Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Hizmet Verdikleri Turist Grubu Türüne Göre Karşılaştırılması*

Değişkenler	Grup Türü	n	$\bar{X}$	SS	F	p
Proaktif Kişilik	Yerli	63	3,79	0,73	0,147	0,864
	Yabancı	135	3,77	0,65		
	Yerli ve Yabancı	212	3,81	0,69		
İş Becerikliliği	Yerli	63	4,06	0,58	0,929	0,396
	Yabancı	135	4,00	0,54		
	Yerli ve Yabancı	212	4,08	0,55		
Problem Çözme Becerisi	Yerli	63	3,85 ^b	0,56	4,018	0,019*
	Yabancı	135	4,00 ^a	0,48		
	Yerli ve Yabancı	212	4,04 ^a	0,49		

*: $p<0,05$; a,b,c,d: Birbirinden farklı harflerle temsil edilen gruplar arasındaki farklılıklar önemlidir.

Tablo 18'e göre katılımcıların proaktif kişilikleri hizmet verdikleri turist grubu türüne göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p=0,864>0,05$). Buna ek olarak, katılımcıların iş beceriklilikleri hizmet verdikleri turist grubu türüne göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p=0,396>0,05$). Ancak katılımcıların problem çözme becerilerinin hizmet verdikleri turist grubu türüne göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p=0,019<0,05$). Hem yerli hem de yabancı turist grubuna hizmet veren katılımcıların ($\bar{X}=4,04$) problem çözme becerilerinin sadece yerli turist grubuna hizmet veren meslektaşlarından ($\bar{X}=3,85$) daha yüksek olduğu sadece yabancı turist grubuna hizmet veren turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin ise ($\bar{X}=4,00$) sadece yerli turist grubuna hizmet veren meslektaşlarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çalışmada katılımcıların proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerileri bir yıl içerisinde ortalama çalıştıkları gün sayısına karşılaştırılmış ve bulgular Tablo 19’da sunulmuştur. Katılımcıların proaktif kişilikleri bir yıl içerisinde ortalama çalıştıkları gün sayısına göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p=0,020<0,05$). Buna göre 201 gün ve üzerinde çalışan katılımcıların ($\bar{X}=4,05$) proaktif kişiliklerinin 51-100 gün çalışan katılımcılardan ($\bar{X}=3,66$) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların iş becerikliliklerinin bir yıl içerisinde ortalama çalıştıkları gün sayısına göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık gösterdiği; 201 gün ve üzerinde çalışan katılımcıların ($\bar{X}=4,19$) iş becerikliliklerinin 0-50 gün grubunda çalışan katılımcılardan ($\bar{X}=3,97$) yüksek olduğu belirlenmiştir ($p=0,009<0,05$). Son olarak katılımcıların problem çözme becerilerinin bir yıl içerisinde ortalama çalıştıkları gün sayısına göre karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık gösterdiği ($p=0,002<0,05$); 201 gün ve üzerinde çalışan katılımcıların ($\bar{X}=4,23$) problem çözme becerilerinin 0-50 gün grubunda çalışan katılımcılar ($\bar{X}=3,92$) ile 51-100 gün grubunda çalışan katılımcılardan ($\bar{X}=3,95$) yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 19. Katılımcıların Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerilerinin Bir Yıl İçerisinde Ortalama Çalıştıkları Gün Sayısına Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Ortlama Gün		$\bar{X}$	S.S	F	p
	Sayısı	n				
Proaktif Kişilik	0-50	153	3,75 ^a	0,68	2,928	0,020*
	51-100	72	3,66 ^a	0,68		
	101-150	74	3,75 ^a	0,73		
	151-200	72	3,92 ^a	0,65		
	201≥	39	4,05 ^b	0,56		
İş Becerikliliği	0-50	153	3,97 ^a	0,57	3,443	0,009*
	51-100	72	3,97 ^a	0,59		
	101-150	74	4,06 ^a	0,49		
	151-200	72	4,21 ^b	0,50		
	201≥	39	4,19 ^b	0,55		
Problem Çözme Becerisi	0-50	153	3,92 ^b	0,54	4,307	0,002*
	51-100	72	3,95 ^b	0,41		
	101-150	74	4,05 ^a	0,48		
	151-200	72	4,10 ^a	0,48		
	201≥	39	4,23 ^a	0,48		

*: $p<0,05$; a,b,c,d: Birbirinden farklı harflerle temsil edilen gruplar arasındaki farklılıklar önemlidir.

4.5. Proaktif Kişilik ve İş Becerikliliğinin Problem Çözme Becerisi Üzerindeki Etkisine Yönelik Bulgular

Araştırmada proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerisi üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla öncelikle değişkenler arasındaki ilişki Pearson korelasyon analizi yapılarak belirlenmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 20’de sunulmuştur. Tablo 20’de yer alan sonuçlara göre proaktif kişilik ile genel problem çözme becerisi arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki ($r=0,569$; $p=0,000$) tespit edilmiştir. Proaktif kişilik ile problem çözme yeteneğine güven arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki ($r=0,674$; $p=0,000$) bulunmuştur. Proaktif kişilik ile yaklaşma-kaçınma arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki görülmüştür ($r=0,531$; $p=0,000$). Proaktif kişilik ve kişisel kontrol arasında ise ilişki bulunamamıştır ($r=0,074$; $p= 0,166$).

Tablo 20. *Proaktif Kişilik, İş Becerikliliği ve Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi*

	PK	GPÇB	PÇYG	YK	KK	GİŞB	GB	BB	İB
PK	1								
GPÇB	0,569*	1							
PÇYG	0,674*	0,823*	1						
YK	0,531*	0,735*	0,581*	1					
KK	0,074	0,657*	0,221*	0,168*	1				
GİŞB	0,619	0,563*	0,650*	0,566*	0,062	1			
GB	0,613*	0,682*	0,651*	0,545*	0,156*	0,777*	1		
BB	0,494*	0,483*	0,545*	0,481*	0,068*	0,815*	0,609*	1	
İB	0,491*	0,406*	0,498*	0,441*	-0,011	0,895*	0,503*	0,555*	1

*: $p<0,05$ PK=Proaktif Kişilik, GPÇB= Problem Çözme Becerisi Genel, PÇYG=Problem Çözme Yeteneğine Güven, YK=Yaklaşma- Kaçınma, KK=Kişisel Kontrol, GİŞB=Genel İş Becerikliliği, GB=Görev Becerikliliği, BB=Bilişsel Beceriklilik, İB=İlişkisel Beceriklilik

Tablo 20’ye göre genel iş becerikliliği ile genel problem çözme becerisi arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde anlamlı ($r=0,563$; $p=0,000$) bir ilişki saptanmıştır. Görev becerikliliği ve problem çözme yeteneğine güven ($r=0,651$; $p= 0,000$) ile pozitif yönlü ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Görev becerikliliği ile yaklaşma-kaçınma ile pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,545$; $p=0,000$) anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yine, görev becerikliliği ve kişisel kontrol arasında pozitif yönlü ve zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r=0,156$; $p=0,001$). Bilişsel beceriklilik ve problem çözme yeteneğine güven ($r=0,545$; $p=0,000$) ve yaklaşma-kaçınma arasında ($r=0,481$; $p=0,000$) orta düzeyde anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Bilişsel

beceriklilik ile kişisel kontrol arasında ise ilişki bulunamamıştır ($r=0,068$; $p=0,167$). Son olarak ilişkisel beceriklilik ile problem çözme yeteneğine güven ($r=0,498$; $p=0,000$) ve yaklaşma kaçınma ile ($r=0,441$; $p=0,000$) arasında pozitif yönlü orta düzeyde ve anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Ancak ilişkisel beceriklilik ve kişisel kontrol arasında ilişkiye rastlanılamamıştır ($r=-0,011$; $p=0,828$).



4.6. Tartışma ve Değerlendirme

Turist rehberlerinin proaktif kişilik ve iş becerikliliklerinin problem çözme becerilerine etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmanın örneklem grubunu farklı demografik ve bireysel özelliklere sahip 410 eylemli turist rehberi oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanların çoğunluğu; erkek 30-39 ve 40-49 yaş aralığında evli ve lisans mezunudur. Katılımcıların çoğunluğu rehberlik eğitimini sertifika programında tamamlamış ülkesel çalışma kartına sahip olan turist rehberleridir. Katılımcıların çoğu meslekte 16 yıl ve üzerinde mesleki deneyime sahip olan ve serbest olarak hizmet veren turist rehberleridir. Katılımcıların çoğunluğunu yılda ortalama 0-50 gün ile 51-100 gün arası hem yerli hem de yabancı turist gruplarına hizmet veren turist rehberleri oluşturmaktadır.

Araştırma kapsamında turist rehberlerinin proaktif kişilik özelliklerinin yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Alanyazınında turist rehberlerinin proaktif kişilik özelliklerini belirleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır ancak otelcilik sektöründe çalışan iş görenlerin proaktif kişilik özelliklerini tespit eden bir çalışmaya rastlanılmıştır. (Tekeli, 2021). Bu çalışmada işgörenlerin, proaktif kişilik özelliklerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bulgulardan hareketle, turizm sektöründe hizmet veren işgörenlerin proaktif kişilik özelliklerinin yüksek olduğu söylenebilir. Çalışmaya katılan turist rehberlerinin her zaman bir şeyi daha iyi yapacak yollar aradıkları, inandıkları şeyden vazgeçemedikleri, engeller karşısında yılmadıkları, fırsatları tespit etme konusunda çok iyi oldukları belirlenmiştir. Bu durum turist rehberliği mesleğinin sürekli gelişim isteyen bir meslek olmasının bir gerekliliği olabilir. Bu mesleği icra eden kişilerin sektörde uzun yıllar hizmet verebilmeleri için sektörel trendlere ayak uydurabilen, gelişime açık, sorumluluk sahibi, disiplinli ve yaptığı hatalardan ders almayı bilen kişiler olması gerekmektedir (Olçay vd., 2015, s. 354). Bu bağlamda araştırmaya katılan turist rehberlerinin bu bilinçle hareket ettikleri, elde edilen sonucun da bu mesleği icra eden kişilerden beklenen bir sonuç olduğu ifade edilebilir.

Turist rehberlerinin iş beceriklilikleri incelendiğinde, yüksek düzeyde iş becerikliliği sergiledikleri belirlenmiştir. Literatürde yer alan çalışmalar bu sonucu desteklemektedir (Cheng, 2016). Çalışmada turist rehberlerinin bilişsel beceriklilik algılarının, görev becerikliliği ve ilişkisel beceriklilik algılarından yüksek olduğu tespit edilmiştir. Guo ve Hou'ya (2020) göre iş becerikliliğine sahip olan bireyler yaptığı işin

yaşamı, çevresi ve işletme açısından öneminin farkındadır ve bu bilinçle üstün performans sergilemeye gayret göstermektedirler. Dolayısıyla çalışmada ortaya çıkan bu sonuç turist rehberlerinin yaptıkları işin, acenta ve toplum açısından büyük bir öneme sahip olduğunu ve işinin yaşamına kattığı değerin öneminin farkında olduğunu göstermektedir. Seyahat acentaları gelirlerinin büyük bir kısmını müşterilere tur programları düzenleyerek elde etmektedirler. 1618 sayılı seyahat acentaları birliği kanunca seyahat acentalarınınca düzenlenen turlarda çalışma kartına sahip profesyonel turist rehberi bulundurma zorunluluğu bulunmaktadır. İlgili mevzuat gereği, tur programlarının acenta adına yönetilip yürütülmesi turist rehberlerinin sorumluluğundadır. Seyahat acentalarınınca düzenlenen turlarda turiste ülkenin tarihi, kültürel ve doğal güzelliklerini tanıtan ve bunları en iyi şekilde temsil eden kişi turist rehberleridir. Dolayısıyla hem yasal zorunluluk gereği hem de ülkenin tanınırlığı, imajı ve seyahat sektörünün başarısı açısından sektörde turist rehberlerinin önemli bir yeri bulunmaktadır. Turist rehberliği çok yönlü olmayı gerektiren bir meslektir. Bu bağlamda çalışmadan elde edilen bu sonucun işin doğasından kaynaklandığı söylenebilir. Turist rehberlerinin bilişsel beceriklilik düzeylerinin de yüksek olduğu belirlenmiştir. Yaptığı işin kendisi ve işletme için öneminin farkında olan birey görevini en iyi şekilde yerine getirmeye çalışır hatta ekstra görevler üstlenebilir. Görevini yerine getirirken de işinde kişisel gelişimine önem verir. İlişkisel becerikliliklerinin düşük çıkmasının sebebinin ise; çalışma şeklinden kaynaklı olduğu söylenebilir. Seyahat acentalar turu üretip yönetimini ise turist rehberine bırakmaktadırlar. Bu durumda acenta adına tek yetkili kişi turist rehberleridir. Dolayısıyla turist rehberlerinin acentadaki diğer çalışanları görememeleri, onlar hakkında bir fikir sahibi olamamalarından kaynaklı ilişkisel becerikliliklerinin düşük olduğunu ifade edilebilir.

Çalışmada turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Literatürde benzer (Gültekin, 2016) ve farklı sonuçlar elde eden çalışmalar (White ve Williams, 2000) yer almaktadır. Çalışma sonucunda turist rehberlerinin problemlerden kaçmadıkları, problem çözme yeteneklerine güvendikleri tespit edilmiştir. Ancak turist rehberlerinin karşılaştıkları zor durumlarda kişisel kontrollerinin diğerlerine göre az da olsa düşük olduğu belirlenmiştir. Turist rehberleri tur süresince turistlerle ve sektörde yer alan diğer paydaşlarla (konaklama işletmeleri, yiyecek içecek hizmetleri ve eğlence hizmetleri) yoğun iletişim halindedirler. Bu süreçte ortaya çıkan sorunlarla turist rehberlerinin ilgilenmesi gerekmektedir; çünkü tur yönetiminde tek

yetkili kişi turist rehberidir. Etkili problem çözümünde bireyin, kişisel kontrolü elinde bulundurması için problemin doğru çözümüne ilişkin alternatiflerinin olması gerekmektedir (Çolpan Kuru, 2021). Bu gereklilik yerine getirilmediğinde kişi kendini yetersiz hissedebilir. Dolayısıyla turist rehberlerinde kişisel kontrolün düşük olmasının nedeni problemin çözümüne ilişkin bilgi yetersizliğı kaynaklı olabilir.

Çalışma kapsamında turist rehberlerin proaktif kişilik özellikleri cinsiyete göre karşılaştırılmış ve anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Benzer (Alanoğlu ve Karabatak, 2018) ve farklı (Mamak, 2018) sonuçlar literatürde yer almaktadır. Aynı şekilde turist rehberlerinin iş becerikliliğinin cinsiyete göre farklılık göstermediğı ortaya çıkarılmıştır. Literatürde farklı sonuçların olduğı çalışmalar (Pelit, Katırcıoğlu ve Kabakulak, 2022) mevcuttur. Bu araştırmada ise turist rehberlerinin hem proaktif hem de iş becerikliliğı düzeylerinin birbirine yakın olduğı ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda hem kadın hem de erkek rehberlerin mesleğinin sektör için öneminin farkında oldukları ve bu doğrultuda hareket ettikleri söylenebilir. Proaktif kişilik özelliklerinin de birbirine yakın olması meslek icabı enerjisi yüksek, iletişime ve etkileşime açık, kararlı ve sorumluluk sahibi olmayı gerektiren bir meslek olması kaynaklı olabilir. Araştırma sonucunda problem çözme becerisinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği erkek turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin, kadın turist rehberlerinin problem çözme becerilerinden daha yüksek olduğı belirlenmiştir. Literatürde farklı çalışmalara da rastlamak mümkündür. Örneğın, Tur (2022) problem çözme becerisinin cinsiyete göre farklılaşmadığını belirtirken, (Karaca ve Karaca, 2021) problem çözme becerisinin cinsiyete göre farklılaştığını belirtmektedirler. Bu araştırmadan elde edilen bulgu değerlendirildiğinde erkek turist rehberlerinin, kadın turist rehberlerine göre daha yüksek problem çözme becerisine sahip olması toplumsal cinsiyet eşitsizliğı ile açıklanabilir (Çelikkaleli ve Gündüz, 2010). Toplumda kadın üzerinde daha baskıcı davranılması, erkeklere ise tam tersi davranılması, erkeklerin daha girişken olmalarının beklenmesi, farklı ortamlara girme konusunda cesaretlendirilmeleri, erkeklerin problem çözme becerisinin gelişmesinde etkili olabilmektedir (Ulutürk Akman, 2021). Bu düşüncelerden hareketle bu araştırma sonucunda erkek turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin, kadın turist rehberlerine göre daha yüksek olmasında toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin rolü olabilir.

Çalışmada proaktif kişiliğin medeni duruma göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş olup bekâr turist rehberlerinin proaktif kişiliklerinin, evli turist rehberlerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Literatürde proaktif kişiliğin medeni duruma göre farklılaşmadığını tespit eden (Açar Uçan ve Avcı, 2019) çalışmalarda mevcuttur. Wang, Li ve Chen (2020) evli bireylerin daha istikrarlı yaşam tarzına sahip, olgun sorumluluklarını bilen bireyler olduğunu belirtirken, evliliklerinde yaşadıkları sorunları işlerine yansıtabildiklerini, evliliğin ve çocuğun işe ayrılabilirlik zaman ve çabayı azalttığını, iş aile çatışmasının neden olduğu stresin iş yerinde kavgalara dahi yol açabileceğini ifade etmektedir. Bu açıdan bakıldığında bekâr bireylerin sadece kendi hayatlarından sorumlu olmaları, birine bağlı kalmadan hareket edebilmeleri, kısacası özgür bireyler olmaları işlerine daha kolay odaklanmalarını ve iş hayatında daha proaktif olmalarını sağlayabilir. Araştırmadan elde edilen sonuç, sosyo-demografik özellik gereği evli ve bekâr bireylerin çalışma ortamlarında davranışlarının farklılaşması sonucu ortaya çıkan bir sonuç olarak yorumlanabilir. Turist rehberliği mesleği sürekli seyahat halinde olunan, aileden uzun süreler uzak kalmayı gerektiren dolayısıyla iş aile yaşantısının zorlaşabileceği, mesai kavramının olmadığı, fiziksel ve zihinsel anlamda yorgunluğun yüksek olduğu bir meslektir. Turist rehberliği bir meslekten çok yaşam biçimi haline getirilmesi gereken bir meslektir. Bu yorucu çalışma koşullarında uzun süreler aileden uzak kalınması, aile bireylerine olan özlemin artması, hem duygusal hem de fiziksel yorgunluk, evli turist rehberlerinde strese yol açabilir. Artan stres ve duygusal boşluk, rehberin proaktif olmasını engelleyebilir. Araştırma kapsamında iş becerikliliğinin medeni duruma göre farklılaştığı, bekâr turist rehberlerinin, evli turist rehberlerine göre daha yüksek iş becerikliliğine sahip olduğu belirlenmiştir. Ceylan ve Nazarı (2020) yapmış oldukları çalışmalarında iş becerikliliği ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılığın olmadığını tespit ederken, Buluç (2019) yapmış olduğu çalışmada bekâr iş görenlerin iş becerikliliğinin, evli iş görenlere daha yüksek olduğunu saptamış; bekâr iş görenlerin yaptıkları işin sosyal, bilişsel ve fiziksel sınırlarını başarılı bir şekilde yönetebildiklerini ifade etmiştir. Tatlıhoğlu'na (2012) göre çevresel hâkimiyeti yüksek bireyler istek ve ihtiyaçları doğrultusunda çevrelerinden etkili bir şekilde yararlanabilirken çevreye uyum sağlayabilmektedirler. İş becerikliliği de kişinin işini ihtiyaç ve isteklerine uyarlama sürecidir. Bu doğrultuda bekâr turist rehberlerinin iş becerikliliğinin, evli turist rehberlerinden daha yüksek olması uyum becerisinin sonucu olabilir. Araştırmada problem çözme becerisi düzeyinin medeni durum açısından

farklılık göstermediği ve literatürde benzer sonuçlar ortaya koyan çalışmalar (Gündoğar, 2019) olduğu tespit edilmiştir. Güner'e göre (2000) ortaya çıkan sorunun çözülmemesinin altında yatan en temel etken; kişinin probleme sistematik yaklaşamamasından kaynaklıdır. Buna göre kişinin medeni durumunun ne olduğunun bir önemi yoktur. Tur yönetiminde bütün sorumluluk turist rehberlerindedir. Bu sorumluluğu yerine getirirken ortaya çıkabilecek sorunların sorumluluğu da turist rehberlerindedir. Dolayısıyla herhangi bir sorun ortaya çıktığında da rehberin medeni durumdan ziyade profesyonel bir tutum sergilemesi önem kazanmaktadır. Bu durumda medeni durum farkı olmaksızın turist rehberlerinin problem çözme becerisinde benzer tutumlar sergilemeleri beklendiği bir sonuç olarak değerlendirilebilir.

Çalışmada turist rehberlerinin proaktif kişiliklerinin yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Buna göre 30 yaş ve altındaki turist rehberlerinin proaktif kişilik özelliklerinin 40-49 yaş aralığındakilere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bir çalışma bu sonucu desteklemektedir (Bertolino, Truxillo ve Fraccaroli, 2011, s. 248). Araştırmacılar bu durumun nedenini kariyer beklentisindeki farklılaşmaya bağlı olduğunu ifade etmektedirler. Skirbekk (2008) çalışma hayatının ilk yıllarında proaktifliğin artma eğilimi gösterdiğini, çalışma hayatının son yıllarında ise proaktifliğin azalmaya başladığını belirtmektedir. Bu düşüncelerden hareketle 30 yaş ve altı turist rehberlerinin kariyer beklentileri gereği, proaktif kişilik özelliklerinin diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Çalışmada iş becerikliliğinin yaşa göre değişiklik göstermediği belirlenirken, literatürde bu sonuçla benzer (Seçkin, 2019) ve farklı sonuçların (Wahl vd., 2012) olduğu çalışmalara da rastlanılmıştır. Turist rehberlerinin iş becerikliliğinin yaşa bağlı değişikliklerin olmaması her yaş grubundan turist rehberinin mesleği icra ederken turistlerin her türlü ihtiyacının karşılanması sorumluluklarının bir gereği olabilir. Araştırmada turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin yaşa bağlı değişiklik göstermediği belirlenmiştir. Turizm sektörü çalışanları üzerinde yapılmış olan bir çalışma (Yıldız ve Gökalp, 2020) bu sonucu desteklemektedir. Bunun yanı sıra problem çözme becerisinin yaşa bağlı farklılaştığını; yaşlıların bilişsel becerikliliklerinin yaşa bağlı olarak azaldığını, dolayısıyla problemlerden kaçtıklarını; gençlerin ise kariyer hedefleri gereği problemin çözümünde aktif rol aldıkları belirtilmektedir (Bozboğa, 2009). Bu kapsamda farklı örneklem gruplarında problem çözme becerisi düzeyinin yaşa göre farklı sonuçlar gösterdiği anlaşılmaktadır. Ellis ve Sieger (1994) problem çözme sürecinin gelişimin tüm

dönemlerinde devam eden, diğer insanlarla ilişkili sosyal bir faaliyet olduğunu belirtmektedir. Dolayısıyla yaşa göre genelleme yapmak doğru değildir. Araştırma sonucunda turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Problem çözme becerisinin yaşa bağlı farklılık göstermemesi, turist rehberlerinin problem çözme becerisi algılarının yüksek olmasıyla ilgili olabilir.

Araştırmada turist rehberlerinin proaktif kişilik özelliklerinin, eğitim durumuna göre değişmediği tespit edilmiştir. Ancak eğitim durumuna göre lisansüstü eğitim derecesine sahip olan rehberlerin, proaktif kişilik ortalamalarının diğerlerinden yüksek olması dikkat çekicidir. Açar, Uçan ve Avcı (2019) proaktif kişiliğin eğitim durumuna göre değiştiğini tespit etmiş; bireyin eğitim seviyesi yükseldikçe çevresinde olup bitenleri sorgulama ve olumsuz durumları engelleme düzeylerinin de artacağını belirtmiştir. Buna göre proaktif kişilik düzeyinin eğitim durumuna göre yükselebileceğini söylemek mümkündür. Çalışmada turist rehberlerinin iş becerikliliğinin eğitim durumuna göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Bir çalışma bu sonucu desteklemektedir (Aslan ve Güzel, 2020). İlgili literatür incelendiğinde iş becerikliliğini etkileyen bireysel faktörlerin; proaktif kişilik, mizaç, öz yeterlilik, bilişsel yetenek, kişinin kendini tanıması gibi özelliklerin olduğu belirlenmiştir (Aslan, 2020). Öte yandan bireyin iş becerikliliğinin ortaya çıkmasında, bireysel ihtiyaç ve hedefleri söz konusudur (Aslan, 2021). Bir turist rehberinin öncelikli hedefi turunu başarılı tamamlayıp sektörde varlığını devam ettirebilmektir. Dolayısıyla bu araştırma sonucunda turist rehberlerinin eğitim durumuna göre iş becerikliliklerinde farklılıkların ortaya çıkmayışı bu beklentileri gereği olabilir. Araştırmada turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin eğitim durumuna göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. Literatürde bu sonucu destekleyen (Akın, 2019) ve farklılıklaşan (Nazlı, 2013) çalışmalara da rastlanılmıştır. Bu kapsamda farklı örneklem grupları üzerinde yapılan çalışmalar problem çözme becerisi düzeyinin eğitime durumuna göre farklı sonuçlar göstermektedir. Dolayısıyla bireyin problem çözme becerilerinin eğitim durumuna göre genellemek doğru değildir. Bireyler farkında olmadan kişilikleri, yetiştirilme biçimleri ve eğitim ortamında öğrendikleri ile kendi problem çözme yöntemlerini geliştirirler (Arnold, 1992, s. 2). Bu doğrultuda bireyin eğitim seviyesinden ziyade okulda aldığı problem çözme eğitiminin etkili olduğu söylenebilir.

Çalışmada turist rehberlerinin proaktif kişilik özelliklerinin rehberlik eğitimi aldıkları kuruma göre anlamlı bir farklılaşma tespit edilmemiştir. Konuyla ilgili literatürde yapılmış bir çalışmaya da rastlanılamamıştır. Ancak elde edilen bulgular incelendiğinde rehberlik lisans eğitimi alan katılımcıların proaktif kişilik özelliklerinin, diğer rehberlik eğitimi veren kurumlardan mezun olanlara göre daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Benzer şekilde turist rehberlerinin iş becerikliliklerinin de hem rehberlik eğitimi hem de rehberlik yüksek lisans eğitimi alan katılımcıların diğerlerine göre daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bu noktada rehberlik eğitim süresindeki artışın rehberlerin bireysel gelişimine etki edeceği söylenebilir. Aynı şekilde turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin de rehberlik eğitimi alınan kurumlara göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Literatürde eğitim kurumu durumuna göre problem çözme becerisinin farklılaşmadığını (Erdoğan, 2004), problem çözme becerisinin eğitim durumuna farklılaştığını Yıldız ve Gökalep (2020) ifade eden çalışmalar mevcuttur. Mesleki anlamda problem çözme hakkında eğitim sahibi olmak bireyin problem çözme becerisini güçlendirmektedir (Kalaycı, 2001, s. 17). Buna göre araştırma sonucu elde edilen bulgu okulda verilen problem çözme eğitiminin düzeyiyle ilgili olabilir.

Araştırmada turist rehberlerinin proaktif kişilik özelliklerinin mesleki deneyimlerine göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Uncuoğlu Yolcu (2017) tarafından yapılan çalışmada da proaktif kişilik özelliklerinin mesleki deneyime göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Hsiao ve Wang'e göre (2020) proaktif bireylerin kişisel değerleri, olumlu duyguları ve içsel motivasyon gibi becerilerinin yüksek olması bakımından reaktif bireylerden farklılaşmaktadırlar. Bu kapsamda araştırma sonucunda turist rehberlerinin proaktif kişilik özelliklerinin mesleki deneyime göre değişmediği söylenebilir. Alanyazın incelendiğinde de proaktif kişiliğin yaş, cinsiyet, medeni durum gibi demografik özelliklere göre değişiklik gösterdiğine rastlanılmıştır. Mesleki deneyim değişkenine göre farklılaşıp farklılaşmadığı inceleyen çalışmalar oldukça azdır. Çalışmada turist rehberlerinin iş becerikliliklerinin mesleki deneyim durumuna göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Bir araştırma (Ceylan ve Nazarı, 2020) bu sonuç ile benzer sonuçlar elde ederken, turist rehberleri üzerinde yapılmış farklı bir çalışmada ise (Pelit, Katırcıoğlu ve Kabakulak, 2022) mesleki deneyim arttıkça iş becerikliliği düzeyinin de arttığı belirlenmiştir. Meged (2017) turist rehberlerinin esnek çalışma programları ve turistlerle güçlü etkileşimlere sahip oldukları için çalışma

hayatlarında iş becerikliliklerinin yüksek olduğunu ifade etmektedir. Turist rehberleri mesleki gereksinimlerini karşılamak için sürekli eğitim ve öğrenme yoluyla bireysel bilgi ve becerilerini geliştirebilirler. Araştırma sonucunda elde edilen bulgu turist rehberlerinin meslekte yeni de olsa, uzun yıllar hizmet vermiş de olsa mesleğin gerekliliklerinin farkında olduklarının bir göstergesi olduğu söylenebilir. Çalışmada turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin mesleki deneyime göre farklılık gösterdiği; meslekte 16 yıl ve üzeri deneyime sahip turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin diğerlerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Literatürde benzer sonuçların (Koçak ve Büyükyılmaz, 2019; Yıldız ve Gökalp, 2020) ve farklı sonuçların (Altıntoprak, 2004; Bahar, 2006) tespit edildiği çalışmalara rastlanılmıştır. Thornton (1998) bireyin bilgi ve deneyimi sonucunda işinde ustalaşacağını ve çıkabilecek sorunları öngörüp gerekli hamleyi yapabileceğini belirtmektedir. Turist rehberliği hem teorik hem de birebir uygulama ağırlıklı bir meslektir. Rehberin bilgi birikimi ve pratik yapma sayısı arttıkça rehber, bir önceki turda karşılaştığı problemlerden özellikle de yönetsel olanlardan ders çıkarmayı öğrenir ve bir sonraki turunda benzer bir problemin ortaya çıkmaması için önlemini alır. Bu bağlamda turist rehberlerinin mesleki deneyimi arttıkça problem çözme becerilerinin de arttığı söylenebilir.

Turist rehberlerinin proaktif kişilik özelliklerinin çalışma şekline göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. Literatür taraması sonucunda proaktif kişilik özelliklerini çalışma şekline göre inceleyen bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Proaktif kişiler içsel motivasyonu yüksek, öngörülü, kişisel gelişime açık bireylerdir. Araştırma kapsamında turist rehberlerinin proaktif kişiliklerinin yüksek olduğu, çalışma şekli ne olursa olsun inandıkları şeyleri yapmak için çaba sarf ettikleri belirlenmiştir. Akbaba ve Özel (2021) proaktif kişiler için önemli olan etki alanlarıdır ve her zaman işlerine odaklanarak etki alanlarını genişletmeyi hedeflemektedirler. Bu kapsamda elde edilen sonucun farklılık göstermediği söylenebilir. Çalışmada ayrıca turist rehberlerinin iş becerikliliği düzeylerinin de çalışma şekline göre değişmediği belirlenmiştir. Çalışmada turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin çalışma şekline göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Acentada kadrolu çalışan turist rehberlerinin acentada sezonluk çalışan rehberlerden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bir çalışma (Yıldız ve Gökalp, 2020) bu sonucu desteklemektedir. Turizmin mevsimsel özellik göstermesi, yüksek sezonda iş bulmayı kolaylaştırırken düşük sezonda ise çalışanlar işsizlik tehlikesiyle karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu belirsizlik nedeniyle rehberlerin bir kısmı acentada kadrolu

çalışmayı tercih etmektedirler. Acentalar aylık maaş ve sigorta karşılığı daimi rehber çalıştırırken, işlerin arttığı dönemde dışarıdan günlük yevmiyeler karşılığında sezonluk rehber talebinde bulunmaktadırlar. Acentada kadrolu çalışanların problem çözme becerilerinin sezonluk çalışanlara göre yüksek olmasının sebebi düşük sezonda işsiz kalmamak, aylık gelir ve sigortalılık gibi bireysel ihtiyaçlarını karşılamayı devam ettirmek için olabilir. Bununla birlikte kurumsal aidiyetinde etkisi olabilir. Kurumsal aidiyet kişinin kendini kurumla özdeşleştirmesi, kişinin kurumsal amaçların gerçekleştirilmesinde aktif rol alması, kurum uğruna yüksek çaba göstermesi ve bireyin kurum üyeliğini devam ettirmesi (Durna ve Eren, 2005, s. 211) olarak ifade edilmektedir. Kurumsal aidiyetleri yüksek olan bireyler kişisel becerilerini geliştirme eğilimi yüksek bireylerdir (Yu ve Egri, 2005, s. 311). Acentada sezonluk çalışan rehberler acentanın çalışma sistemi ve hedefleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıkları için ortaya çıkan sorunların çözümünde etkisiz kalabilirler. Bu kapsamda acentada kadrolu çalışan personelin problem çözme becerilerinin sezonluk çalışanlara göre yüksek olduğu belirtilebilir.

Çalışmada turist rehberlerinin proaktif kişiliklerinin hizmet verdikleri grup türüne göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Literatürde bu sonucu destekleyen ve farklılaşan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Plomp ve arkadaşlarına göre (2016) proaktif kişiler yaptıkları işte başarıyı hedefleyen durumları ve insanları arzu ettikleri sonuca doğru yönlendirebilen kişilerdir. Bu kapsamda turist rehberlerinin hizmet ettikleri grup türüne göre proaktif kişiliklerinin farklılık göstermediği söylenebilir. Çalışmada ayrıca turist rehberlerinin iş becerikliliklerinin hizmet verdikleri grup türüne göre değişiklik göstermediği belirlenmiştir. Literatürde bu sonuca benzeyen veya farklılık gösteren bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Tsaur ve arkadaşlarına göre (2011) turist rehberlerinin farklı grup türlerine hizmet verebilmeleri için farklı rehberlik stilleri sergilemeleri gerekmektedir. Tsaur ve Teng (2017) ise turist rehberinin farklı gruplarda farklı rehberlik stilleri sergilemesini, turist rehberinin iş becerikliliği olarak ifade etmektedir. Bu kapsamda turist rehberlerinin farklı grup türlerinin, farklı rehberlik stili sergilemeyi gerektirdiğinin bilincinde oldukları söylenebilir. Bu bağlamda hizmet verilen grup türüne göre iş becerikliliklerinin farklılaşmadığı söylenebilir. Çalışmada turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin hizmet verdikleri grup türüne göre farklılaştığı yerli ve yabancı turist gruplarıyla çalışan rehberlerin problem çözme becerilerinin diğer grup türlerine göre (sadece yerli ve sadece yabancı) daha yüksek

olduğu belirlenmiştir. Literatürde konuyla ilgili bir bulguya rastlanılmamıştır. Turist rehberliği işin doğası gereği her gün çalışma ortamının farklılaşması sonucu, farklı kültürlerle en çok etkileşim içine giren meslek grubudur. Turist rehberlerinin farklı kültürlerin birbirleriyle etkileşimi sonucu ortaya çıkabilecek sorunların giderilmesi hatta öngörülüp ortaya çıkmaması adına farklı kültürler hakkında bilgi ve beceri sahibi olmaları, bu bilgi ve becerilerini davranışa yansıtmaları gerekmektedir (Köksal ve Türker, 2019, s. 113). Problem çözme bireyin bilgi, deneyim ve yeteneklerinin bir arada uyum içerisinde kullanıldığı bir yetenektir (Williams ve Noyes, 2007). Farklı turist gruplarına hizmet verebilmek hizmet verme sıklığını da arttırmaktadır. Hizmet verme sıklığı arttıkça rehberin bilgi, becerisi ve deneyimi artmaktadır. Kişinin sürekli yaptığı ve deneyim kazandığı bir işte problemlerin çözümü daha kolay olmaktadır (Bingham, 1983). Bu kapsamda hem yerli hem de yabancı turist grubuna hizmet veren turist rehberlerinin problem çözme becerisinin sadece yerli ve sadece yabancı turistlerle çalışan meslektaşlarından daha yüksek olduğu ifade edilebilir.

Çalışmada turist rehberlerinin proaktif kişiliklerinin bir yıl içerisinde çalıştıkları gün sayısına göre farklılık gösterdiği bir yıl içerisinde 201 gün ve üzerinde çalışan rehberlerin proaktif kişiliklerinin, 51-100 gün çalışan rehberlerden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Literatürde proaktif kişiliğin bir yıl içerisinde çalışılan gün sayısına göre farklılaşp farklılaşmadığını tespit eden bir çalışmaya rastlanmamıştır. Proaktif kişiler, çalışma hayatında aktif rol alan, çevresiyle etkileşimleri yüksek olan kişilerdir. Bu kişilik özelliğine sahip kişiler, her yaşadıklarını tecrübe edinerek bir sonraki davranışlarında bu türelerinden yararlanarak hareket etmektedirler (Wang ve Lei, 2021). Teng ve Chen'e göre (2019) turist rehberleri çalışma koşulları gereği hem turistlerle hem de turizm sektöründe yer alan diğer paydaşlarla sürekli iletişim ve etkileşim halindedirler. Turist rehberlerinin aktif oldukları gün sayısı artması çalışma ortamındaki kişilerle (turistler, kaptan, apranti ve işletme çalışanları) daha çok etkileşime girmesini sağlamaktadır. Ayrıca bir yıl içerisinde ortalama gün sayısının artması, işle ilgili durumlarda öngörülerinin artmasına ve fırsatları başkalarından daha iyi değerlendirmelerine etki edebilir. Bu kapsamda çalışma gün sayısı fazla olan turist rehberlerinin, proaktif kişilikleri diğerlerine göre daha yüksek olabilir. Çalışmada turist rehberlerinin iş becerikliliklerinin bir yıl içerisinde çalıştıkları ortalama gün sayısına göre farklılık gösterdiği; bir yıl içerisinde ortalama 151 – 200 gün çalışanların, 0-50 gün çalışanlardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Literatürde yer alan bir çalışma (Pelit,

Katırcıoğlu ve Kabakulak, 2022) bu sonucu desteklemektedir. Bir yıl içerisinde çalışılan gün sayısı arttıkça çalışanın işe ilişkin gereksinimleri de artabilir. İş becerikliliği, işgörenin işe uyumunu arttırmak için çalışma ortamında gerçekleştirdiği bir süreçtir. Bu süreçte iş gören çalışma hayatında bil fiil rol alarak, işin gerekliliklerini anlar ve işini yapmasına engel olan bir durum varsa onu ortadan kaldırır. Bu kapsamda bir yıl içerisinde çalıştıkları ortalama gün sayısı fazla olan turist rehberlerinin iş beceriklilikleri diğerlerinden daha yüksek olabilir. Çalışmada turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin bir yıl içerisinde çalıştıkları ortalama gün sayısına göre farklılık gösterdiği, 201 gün ve üzerinde çalışan turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin, 0-50 ile 51-100 çalışan turist rehberlerinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Literatürde problem çözme becerisini bir yıl içerisinde çalışılan ortalama gün sayısına göre değişiklik gösterip göstermediğini inceleyen bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Rehberlik mesleği birebir uygulama ile yapılacak bir meslektir. Rehberin tura çıkma sıklığı arttıkça çalışma koşullarına, işin gerekliliklerine, farklı turist tiplerine, beklentilerine, turist davranışlarına ilişkin bilgi birikimi ve deneyimi de artmaktadır. Yönetsel eksikliklerin farkına varılabilmesi de yine tura çıktıkça mümkün olmaktadır. Thornton'a göre (1998) deneyimli olan kişiler acemi birinin göremeyeceği hamleleri görürken oyununun gidişatı ile ilgili öngörü geliştirmektedirler. Bu kapsamda bir yıl içerisinde 201 gün ve üzerinde çalışan turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin diğerlerine göre daha yüksek olduğu belirtilebilir.

Çalışmada araştırma sorularıyla birlikte önerilen hipotezler de test edilmiştir. Değişkenler arası ilişkiler etkinin varlığını da göstermektedir. Çalışma sonucunda proaktif kişiliğin genel problem çözme becerisi üzerinde etkisi olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda **H₁** hipotezinin desteklendiği görülmüştür. Şener (2019) tarafından yapılan çalışmada proaktif kişiliğin problem çözme becerisi üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada proaktif kişilik özelliğine sahip kişilerin karşılaştıkları problemleri çözme konusunda başarılı oldukları belirtilmiştir. Proaktif kişilik kavramı teorik olarak Bandura'nın (1977) etkileşimci perspektifine dayanmaktadır. Etkileşimci perspektif doğrultusunda proaktif kişiler kararlı davranışsal yönelimlere sahip, zorluklar karşısında yılmayan, karşılaştıkları problemleri ortadan kaldıran, sorumluluk bilinci yüksek bireylerdir (Chan vd., 2006). Proaktif kişiler vizyon sahibi, sürekli gelişmeye inanan kişiler olarak tanımlanmaktadır. (Bateman ve Crant, 1993). Araştırma kapsamında elde edilen bu sonucu proaktif kişilikle ilgili

yaklaşımlardan varoluşçu yaklaşımla da açıklamak mümkündür. Varoluşçu yaklaşımda birey kendi tercih ettiği davranış biçimleriyle kendi yaşam tarzına şekil verebilmektedir. Proaktif bireyler de hayatlarında farklı yollar deneyip, farklı alternatifler seçtikten sonra kararlı bir biçimde çaba göstermektedirler. Bu kişilik özelliğine sahip bireylerin ilgi ve etki alanları büyüktür. Dolayısıyla problemi görmezden gelmek yerine, problemlerle yüzleşerek etki alanlarını genişletmeyi tercih etmektedirler (Bonner, 1967). Bu doğrultuda elde edilen bulgunun proaktif kişiliğin reaktif olmak yerine sorumluluk alma, problemle yüzleşme, alternatifleri gözden geçirme, problemi etkili bir şekilde çözümleyip etki alanını artırma özelliklerinden oluşan teorik kaynağıyla ilişkili olduğu ifade edilebilir.

Çalışmada proaktif kişiliğin problem çözme becerisi üzerindeki genel etkisinin yanı sıra problem çözme becerisi alt boyutlarından problem çözme becerisi yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol alt boyutlarına olan etkisi de belirlenmiştir. Proaktif kişiliğin problem çözme becerisi alt boyutlarından en çok problem çözme yeteneğine güven boyutuna etki ettiği, yaklaşma kaçınma boyutunun üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu ancak kişisel kontrol boyutu üzerinde etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda geliştirilen H_{1a} , H_{1b} hipotezleri desteklenirken H_{1c} hipotezi ise desteklenmemiştir. Şener (2019) yapmış olduğu çalışmada proaktif kişiliğin, problem çözme becerisi alt boyutlarından problem çözme yeteneğine güven alt boyutuna olan etkisinin diğer alt boyutlardan yüksek olduğunu bunu oran olarak yaklaşma - kaçınma alt boyutunun izlediğini belirtmektedir. Karababa ve arkadaşları (2022) tarafından proaktif kişiliğin problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmada, ilgili değişkenler arasında bir ilişkinin olmadığı belirlenmiştir. Yine aynı çalışmada proaktif kişiliğin, problem çözme becerisi alt boyutları problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol boyutları arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bu bulgular proaktif kişiliğin tanımında bulunan başarı gereksinimi yüksek, karşılaştıkları zorlukları kendi amaçları doğrultusunda şekillendirebilen ve bu zorlukların üstesinden gelmek için çaba gösteren bireylerde bulunan özellikleriyle ilgili olduğu söylenebilir. Proaktif kişilik ölçeğinde yer alan “başarı şansı ne olursa olsun, inandığım şeyleri gerçekleştirmek için çabalarım”, fırsatları tespit etme konusunda mükemmelimdir” ve “hiçbir engel inandığım fikri gerçekleştirmekten beni alıkoyamaz” ifadeleri teorik açıdan problem çözme yeteneğine güven ve yaklaşma kaçınma boyutlarıyla yakından ilişkili olduğunu göstermektedir.

Proaktif kişiler, problem ortaya çıkmadan önce mevcut durumu göz önünde bulundurarak uygun hamleyi yapan kişilerdir. Çini'ye (2014) göre proaktif kişiler, özgüveni yüksek, hatalarını kabullenip problem çözme odaklı stratejiler geliştirerek başarıya ulaşmayı hedefleyen kişilerdir. Bireyin problemi etkili bir biçimde çözümleyebilmesi için sorunlara yaratıcı ve etkili yaklaşabilmesi, problem çözme yeteneğine sahip olması, problemin çözümüne getirdiği alternatifler arasından en iyisini seçmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda proaktif kişilerin yapısı gereği problem çözme yeteneğine güven ve yaklaşma kaçınma boyutlarına etki ettiği belirtilebilir. Çalışmada proaktif kişiliğin problem çözme becerisi alt boyutlarından kişisel kontrol boyutunu etkilemediği belirlenmiştir. Ferris ve arkadaşlarına (2007) göre proaktif bireyler, durumsal farklılıklardan ve güç odaklarından etkilenmeden, ulaşmak istedikleri bir amacın gerçekleşmesi için davranışlarını, bilinç düzeylerini ve duygularını yönlendirebilen kişiler olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda proaktif kişiliğin problem çözme becerisi alt boyutlarından kişisel kontrol boyutunu etkilemesi beklenmektedir. Çalışmaya katılan turist rehberlerinin problem çözme becerisi alt boyutlarından kişisel kontrol boyutuna katılım oranının düşük olduğu belirlenmiştir. Araştırmadan elde edilen bu sonucun, katılımcıların problem çözme konusunda kişisel kontrollerinin diğerlerine oranla az olmasından kaynaklandığı ifade edilebilir.

Çalışmada iş becerikliliğinin genel problem çözme becerisi üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda H_2 hipotezinin desteklendiği görülmüştür. Literatürde iş becerikliliği ve alt boyutlarını problem çözme becerisi ve alt boyutlarına etkisini tespit etmeye çalışan bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Burining ve Campion'a göre (2018) iş becerikliliği çalışanın işini yaparken kendinde gördüğü engelleri giderme süreci olarak tanımlanmaktadır. Bu süreçte birey sahip olduğu kaynakları kaybetmemek ve korumak adına karşısına çıkan, işe uyumunu zorlaştıran, onda stres yaratan tüm engellerden kaçınmaktadır. Problem çözme becerisi de bireyin gündelik hayata adapte olma çabasıdır. Heppner ve Petersen (1982) problem çözme becerisini içsel ve dışsal istekler doğrultusunda veya çevreye uyum sağlamak amacıyla istenen hedefe ulaşmak için gerekli bilişsel ve duygusal becerileri bu hedeflere yöneltmesi sonucunda kişinin problemlili durumla başa çıkması olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla bireyin yaşamsal varlığını sürdürebilmesi, tükenmişlik ve stres gibi olumsuz etkenlerden kaçınabilmesi için problem çözme becerisine sahip olması gerekmektedir. Her iki beceri bireyde

yaşamsal varlığını sürdürebilmesi için bulunması gereken bir beceridir. İş becerikliliği, kişinin bilişsel, duyuşsal ve ilişkisel becerilerini kapsayan bir beceridir. Bireyin yaşamını devam ettirebilmesinin işine bağlı olduğunun bilincinden hareketle birey, işin önemini farkındadır ve işini en iyi şekilde yapmayı tercih etmektedir. İşini yaparken işin gerektirdiği yeteneklerin bilincindedir ve bu yeteneklerinde gördüğü eksikleri giderme eğilimi göstermektedir. Kendinde gördüğü eksiklikleri gidermek için amirinden veya yöneticisinden geri bildirim talep etmektedir. Bu süreçte bireyler kendileriyle benzer veya kendilerinden daha üstün özelliklere sahip bireylerle ilişkide bulunarak kendini geliştirmektedirler. Bu doğrultuda araştırma sonucunda elde edilen sonucun Hobfoll'un (1989) kaynakları koruma teorisi bağlamında ortaya çıktığını belirtmek mümkündür.

Çalışmada ayrıca iş becerikliliği alt boyutlarının problem çözme becerisi alt boyutlarına olan etkisi belirlenmiştir. Görev becerikliliği alt boyutunun problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol alt boyutları üzerinde etkisinin olduğu tespit edilmiş olup; H_{2a} , H_{2b} ve H_{2c} hipotezlerinin desteklendiği görülmüştür. Görev becerikliliği, bireyin işini yaparken kendiliğinden inisiyatif alarak işin sınırlarında değişiklik yapabilmesi olarak tanımlanmaktadır (Berg vd., 2013). Görev becerikliliği sayesinde işini yaparken kendine olan güveni neticesinde işiyle ilgili kararlar almasıdır. Problemin etkili bir şekilde çözülebilmesi için bireyin sorumluluk almaktan çekinmemesi, başarılı olmaya istekli olması gerekmektedir. Bireyin işini yaparken kendinde gördüğü eksikleri gidermesi, işini yaparken yeni bakış açıları getirmesi, üretken olmadığını düşündüğü uygulamaları değiştirmesi problem çözme yeteneğine güvenini arttırarak, problemi görmezden gelmesini engelleyebilir. İşinde yaptığı değişimler, kendi inisiyatifi doğrultusunda gerçekleştiği için kişisel kontrolünü elinde bulundurmasını sağlayabilir. Araştırma sonucunda elde edilen bu sonuç, kişinin görevinde başarılı olmak için aldığı inisiyatifler kaynaklı olabilir.

Bilişsel becerikliliğin problem çözme yeteneğine güven ve yaklaşma kaçınma alt boyutları üzerinde etkisi olduğu belirlenirken, kişisel kontrol alt boyutu üzerinde etkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda H_{2d} ile H_{2e} hipotezlerinin desteklendiği görülürken, H_{2f} hipotezinin ise desteklenmediği görülmüştür. Bilişsel beceriklilik, kişinin yaptığı işin işletme açısından önemini farkında olması ve buna yönelik davranışlarda bulunması olarak tanımlanmaktadır (Kılıç ve Kitapçı, 2022).

Farkındalığı yüksek olan kişiler ortaya çıkan problemlerle yüzleşip problemi çözüme kavuşturmaktadırlar. İşgörenin sahip olduğu işe değer yükleme, işletme açısından öneminin farkında olması hem işletme hem de işgören açısından önem arz etmektedir. İşgörenin hayatını devam ettirebilmesi için bir işe ihtiyacı vardır. Yaptığı işin kendi yaşamı için öneminin farkında olan bireyin problem çözme yeteneğine güveni artar ve birey probleme yaklaşımdan kaçınmaz. Bu kapsamda araştırmadan elde edilen sonuç bireyin işinin işletme ve kendisi için öneminin farkında olmasıyla ilgili olabilir. Çalışmada bilişsel becerikliliğin kişisel kontrol üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Bireyin problem çözme sürecinde yer alan kişisel kontrol boyutu kişinin problem çözerken duygularını ve davranışlarını kontrol etme becerisi olarak ifade edilmektedir (Pamuk, 2012). Bireyin duygu yönetiminde sadece yaptığı işin öneminin farkında olması yetersiz kalabilir. Dolayısıyla araştırma kapsamında elde edilen sonuç, kişisel kontrolün duygularla ilişkili olmasından kaynaklı olabilir.

Son olarak ilişkisel becerikliliğin problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma alt boyutları üzerinde etkisinin olduğu belirlenmiş olup kişisel kontrol alt boyutu üzerinde ise bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda H_{2g} ile H_{2h} hipotezleri desteklenirken H_{2i} hipotezinin ise desteklenmediği görülmüştür. Shah ve Openheimer'a göre (2008) iş becerikliliğine sahip olan çalışanlar, bireysel gelişimine katkı sağlayacağını düşündükleri iş arkadaşları ile iyi ilişkiler kurmayı tercih etmektedirler. Saygılı'ya (2000) göre birey sosyal bir varlıktır ve çevresinde bulunan kişiler ile yakın ilişki içersindedir ve bu ilişki bireyin davranışlarını etkilemektedir. Bireyler çevresinde bulunan insanların davranışlarını gözlemleyerek öğrenmektedirler. Çevreyle kurulan yakın ilişkilerin kişisel gelişim açısından önemi göz önünde bulundurulduğunda ilişkisel beceriklilik, bireyin problem çözme yeteneğine güveni artabilir. Yine bu ilişkileri bireyin probleme yaklaşma ve problemlerden kaçınma durumlarını da etkileyebilir. Çalışmada ilişkisel becerikliliğin kişisel kontrol üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Birey çevresindekilerle iyi ilişkiler kurarak problem çözme becerisi kazanabilir ancak kurulan bu ilişki tek başına bireyin problem çözme sürecinde kişisel kontrolünü etkilemek için yeterli olmayabilir. Kişisel kontrol, bireyin problem çözme esnasında duygularını kontrol etmesi ile ilgili bir davranıştır (Pamuk, 2012). Bireyin problem çözümünde duygularını iyi yöneterek kişisel kontrolü elinde bulundurabilmesi için probleme ilişkin bilgiye hâkim olmaları gerekmektedir. Goleman (2007) duyguları, bireyin öğrenme isteğini arttıran, bilinmeyeni aramaya

yönlendiren, öğrendiklerini de pratiğe dönüştürerek davranışa yansıtmasını sağlan özellikler olarak ifade etmektedir. Turist rehberlerinin çalışma ortamı düşünüldüğünde turu yöneten kişi sadece turist rehberidir. Çalışmadan elde edilen sonucun tur süresince acentadaki diğer çalışanlarla etkileşiminin az olmasından kaynaklı olduğu belirtilebilir.



5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Gittikçe karmaşıklaşan toplumsal hayat, siyasi, sosyal ve ekonomik kriz ortamında bireyler hem iş hem de özel yaşamında bir dizi sorunla karşılaşmaktadırlar. Günlük yaşamda ve profesyonel iş hayatında karşılaşılan bu problemleri hızlı ve etkili bir şekilde çözmek; çevreye uyum sağlamak, kişisel mutluluk ve profesyonel kariyer için oldukça önemli bir konu haline gelmiştir. Bireyin karşılaştıkları problemlerin esiri olmadan, probleme sebep olan nedenleri belirleyip akılcı bir yaklaşımla analiz etmesi bireyin başarısını göstermektedir.

Turizm sektörü insan gücü ve emeğine en çok ihtiyaç duyulan sektörler arasında yer almaktadır. Tuik (2023) verilerine göre 2022 yılında turizmden elde edilen gelirin %75'ini kişisel harcamalar, %25'ini ise paket tur harcamaları oluşturmaktadır. Ülkeye gelen paket turların yönetimi turist rehberlerinin sorumluluğundadır. Tur sırasında turist memnuniyeti sadece satın alınan paket turun kalitesine ve fiyatına değil, aynı zamanda da turist rehberinin hizmetine bağlıdır. Ülkenin imaj temsilcisi olarak turist rehberinin hizmet kalitesi; turizmin genel kalitesini, gidilecek yerin imajını ve sektörün sürdürülebilirliğini doğrudan etkilemektedir. Turist rehberleri böylesine önemli bir sorumluluğu yerine getirirken bazı engellerle karşılaşabilmektedirler. Tur süresince gerek yönetsel, gerekse çevresel engellerin ortadan kaldırılması turist rehberlerinin sorumluluğundadır. Turist rehberlerinin turunu başarıyla bitirebilmesi problem çözme becerisine bağlıdır. Soylu ve Pala (2018) problem çözme becerisinin bireyin yaşam kalitesine fayda sağlayan bir özellik olarak belirtirken, sosyodemografik ve bireysel faktörlerce de yordanabilecek çok boyutlu bir özellik olarak ifade etmektedirler. Dolayısıyla turist rehberlerinin problem çözme becerisine etki eden faktörlerin belirlenmesi önem arz etmektedir. Bu bağlamda gerçekleştirilen bu araştırma kapsamında turist rehberlerinin proaktif kişilik ve iş becerikliliklerinin problem çözme becerileri üzerindeki etkisi belirlenmeye ve ilgili literatüre katkı sağlanmaya çalışılmıştır.

Araştırma kapsamında turist rehberlerinin yüksek düzeyde proaktif kişilik özelliklerine sahip oldukları belirlenmiştir. Ulusal ve uluslararası literatürde turist rehberlerinin proaktif kişilik özelliklerini belirlemeye çalışan herhangi bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Elde edilen bu sonucun literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Aynı zamanda turist rehberlerinin iş becerikliliği algılarının da yüksek olduğu

belirlenmiştir. Ulusal literatürde turist rehberlerinin iş beceriklilikliği algılarını tespit eden bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Uluslararası literatürde turist rehberlerinin iş becerikliliği düzeylerini tespit eden çalışmalar bulunmaktadır ancak bu çalışmaların sayısı oldukça kısıtlıdır. İş becerikliliği son zamanlarda popüler hale gelmiş bir konu olması sebebiyle turist rehberliği alanında konuyla ilgili yapılan çalışmalar oldukça azdır. Bu yönüyle araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışmada turist rehberlerinin problem çözme becerisi düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Ulusal ve uluslararası literatürde turist rehberlerinin problem çözme becerisini konu edinen çalışmalara rastlanılmıştır ancak bu çalışmaların sayısı oldukça azdır. Ayrıca yapılan çalışmalarda turist rehberlerinin proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerileri demografik özellikler bakımından da incelenmiştir. Bu sayede bir takım demografik özelliklerin değişkenler üzerinde etki sahibi olduğu ortaya çıkmıştır. Özellikle de turist rehberlerinin problem çözme becerilerini demografik özellikler bakımından inceleyen bir çalışmaya rastlanılmamış olması bu çalışma sonuçlarının teoriye katkı sağlayacağı düşüncesini güçlendirmektedir. Ayrıca çalışma sonucunda proaktif kişiliğin problem çözme becerisi üzerinde etkisinin olduğu belirlenmiştir. İş becerikliliği, performansla ele alınan bir olgu olarak görülmektedir. Ancak problem çözme becerisini yordayan özellikler arasında iş becerikliliğinin varlığı bu çalışma ile ortaya çıkarılmıştır. Son olarak çalışma kapsamında oluşturulan model problem çözme becerisi ekseninde oluşturulmuştur. Bu kapsamda proaktif kişilik ve iş becerikliliği ile alt boyutlarının problem çözme becerisi üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda bu çalışma ile değişkenlere ait teoriye katkı sağlandığı düşünülmektedir.

Çalışma kapsamında elde edilen sonuçların uygulamaya yönelik katkıları da bulunmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın alan uzmanlarına yönelik önerileri uygulamaya yönelik katkılar ile birlikte sunulmuştur.

- Katılımcıların bir yıl içerisinde çalıştıkları ortalama gün sayısına bakıldığında 0-50 gün ile 101-150 gün aralığında sahada eylemli bir şekilde hizmet verdikleri görülmektedir. Kaçak rehberlerin varlığı, milli parklarda alan kılavuzu uygulamasının olması, acentaların taban ücret ödemek istememesi, denetimlerin sadece yüksek sezonda olması düşük sezonda acentaların rehber almadan tur yapmaları gibi nedenler turist rehberlerinin çalışma hayatını olumsuz etkilemektedir. Rehberler, bu

durumda sadece yüksek sezonda iş bulma imkânı bulabilmekte, düşük sezonda ise başka işler yaparak geçimlerini sağlamaya çalışmaktadırlar. Turizm sektörünün mevsimsel özellik göstermesi, tanıtım yetersizliği ve turizmin çeşitlendirilmesindeki engellerin de ortadan kaldırılarak turizmin tüm yıla yayılması sağlanmalıdır. Düşük sezonda devlet desteğinin sağlanması, rehberlere kredi imkânı ve ödeme kolaylığı sağlanması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, kaçak rehberlik faaliyetlerine ilişkin cezai yaptırımların ağırlaştırılması, düşük sezonda denetimlerin artması bunun için de denetmen sayısının artırılması sağlanmalıdır. Milli parklarda alan kılavuzu uygulamasına son verilmesi turlarda sadece profesyonel turist rehberi bulundurulması, acentaların rehber sayısı yetersiz gibi bahanelere sığınarak maliyeti azaltmak adına alan kılavuzlarıyla çalışmalarının hem kendi müşterilerine hem de ülke turizmine bir katkı sağlamayacağının farkına varabilmeleri sağlanmalıdır.

- Araştırmaya katılan kadın turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin erkek turist rehberlerinden düşük olduğu belirlenmiştir. Toplumdaki cinsiyetçi yaklaşım sonucu ortaya çıkan bu durumdan kadınların etkilenmemesi için öncelikle toplumda kadına eşit davranılması kadının toplumsal statüsünün yükseltilmesi gerekmektedir. Kadın turist rehberlerinin de iş yaşamında desteklenmesi, konuyla ilgili bilgilendirilmesi ve bireysel gelişimine katkı sağlayacak eğitimler verilmesi kadın rehberlerin iş yaşamında daha aktif hale gelmesini sağlayacaktır.
- Çalışmaya katılan katılımcıların problem çözme becerilerinin rehberlik eğitimi aldıkları kuruma göre farklılık göstermediği görülmektedir. Rehberlik eğitimi veren kurumların eğitim süreleri dikkate alındığında farklılığın ortaya çıkması beklenmektedir. Katılımcıların problem çözme becerilerinde beklenen farklılığın ortaya çıkmaması katılımcıların sayı dağılımlarının dengeli olmamasından kaynaklı olabilir. Sertifika programlarının süresi yedi yüz saat, ön lisans düzeyinde rehberlik eğitiminin süresi iki yıl, rehberlik lisans eğitiminin süresi ise dört yıldır. Bu kapsamda rehberlik lisans eğitimi veren kurumların müfredatlarını gözden geçirmeleri; mesleki yabancı dil ders saatlerinin artırılarak

öğrencilere yabancı dil yeterliliği kazandırmaya yönelik eğitimlerin verilmesi, meslek derslerinin yanında etkili iletişim ve beden dili, protokol bilgisi ve görgü kuralları, kültürler arası iletişim, turist davranışı, turist tiyolojileri gibi derslerin verilmesi, ayrıca turist rehberliğiyle ilgili seçmeli ders grubunda bulunan derslerin zorunlu ders hale getirilmesi öğrencinin mezun olduğunda donanımlı bir rehber olmasına katkı sağlayacaktır. Aynı zamanda uygulama ders saatlerinin artırılması, uygulamaların birebir rehberlik öğrencileri ve varsa rehberlik mezunu öğretim elemanları tarafından uygulama eğitimlerinin düzenlenerek sahada gerçekleştirilmesi rehber adaylarının daha mezun olmadan tur yönetimi sürecini öğrenmelerine katkı sağlayacaktır. Hatta 6326 sayılı turist rehberliği meslek yasasının ilgili maddelerinde değişiklik yapılarak ders kapsamında yapılan uygulama gezilerinin TUREB tarafından yapılan uygulama eğitim gezisi kapsamında değerlendirilmesi öğrencilerin mezun olduklarında mesleğe başlamalarını kolaylaştıracaktır. Tur yönetiminde karşılaşılabilecek sorunların önceden deneyimlenmesi öğrencinin rehber olduktan sonra problemlere proaktif bir şekilde yaklaşmasını sağlayacaktır.

- Çalışmada mesleki deneyimi fazla olan turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin diğer meslektaşlarına göre yüksek olduğu belirlenmiştir. Deneyimler, bireyin problem çözme becerisini olumlu yönde etkileyebilmektedir. Deneyimsiz rehberlerin karşılaştıkları problemleri çözme konusunda kendilerini yetersiz hissetmemeleri için meslek odaları tarafından problem çözme becerilerini artırma yöntemlerine yönelik seminerler düzenlenebilir. Bu seminerlerde uzun yıllar rehberlik mesleğini icra etmiş, meslekte isim yapmış rehberlerin, mesleğe yeni başlamış ve deneyimi az olan rehberlere tur yönetiminde yaşadıkları sorunları ve bu sorunları çözme biçimlerini aktarmaları, hem mesleğe yeni başlamış rehberlerin meslekte karşılaştıkları problemler hakkında fikir edinmelerini hem de kuşaklar arası etkileşimin artmasını sağlayacaktır. Rehberin tur yönetiminde karşılaşılabilecek problemler hakkında ön bilgisinin ve çözüm önerilerinin olması turun başarısına katkı sağlayacaktır. Ayrıca mesleki deneyimi az olan turist rehberlerinin de deneyimli rehberlerin

yanında apranti olarak çalışmaları karşılaşılan sorunları daha kolay gözlemleyebilmelerini ve yardımda bulunduğu rehberin deneyimlerinden faydalanmalarını sağlayacaktır.

- Araştırmada bir yıl içerisinde çalıştıkları ortalama gün sayısı 201 gün ve üzerinde olan turist rehberlerinin proaktif kişilik, iş becerikliliği ve problem çözme becerilerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç, turist rehberlerinin istihdam edilme sıklığındaki artışın mesleki bilgi ve becerilerini de arttırdığını göstermektedir. Bu bağlamda seyahat acentaları turist rehberi istihdam ederken aktif olarak rehberlik mesleğini icra eden rehberlere öncelik verebilirler. Bir yıl içerisinde çalışılan ortalama gün sayısı düşük olan turist rehberlerinin uzmanlaşma, birden fazla dil öğrenme, hakim olunan destinasyon ve tur çeşitliliğini arttırmak gibi bireysel çaba göstermeleri istihdam edilebilirliklerini arttıracaktır.
- Çalışma kapsamında proaktif kişiliğin problem çözme becerisi üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu aynı zamanda proaktif kişiliğin problem çözme yeteneğine güven üzerindeki etkisinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda turist rehberlerinin reaktif olmak yerine proaktif olmayı tercih etmeleri karşılına çıkan engelleri görmezden gelmelerini engelleyerek, sorunları çözmek için birden fazla alternatif geliştirmelerini sağlayacak, problem çözme yeteneklerini arttıracaktır. Sektörde proaktif rehberlerin varlığı hem turist hem de işveren memnuniyetini arttıracaktır. Bir rehberin verdiği hizmetten memnuniyet arttıkça rehberin popüleritesi artacak ve rehber aranan rehber haline gelecektir. Bu sayede de rehber düşük sezonda dahi iş bulamama gibi bir riskle karşı karşıya kalmayacaktır.
- Çalışmada iş becerikliliğinin problem çözme becerisi üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. İş becerikliliği, çalışanın işiyle ilgili gözlemlediği aksaklıkları ortadan kaldırmaya yönelik olarak kendiliğinden başlattığı informal bir süreçtir. Bu süreçte çalışanın işinde yaptığı değişiklikler örgüt tarafından kolayca gözlemlenebilmektedir. Literatüre göre işgörenin örgüt tarafından desteklenmesi işle ilgili engellerin ortadan kaldırılmasını sağlamaktadır. Bu bağlamda seyahat acentaları turist rehberlerinin iş becerikliliklerini desteklemelidirler. Çalışmada ayrıca

görev becerikliliğinin problem çözme becerisi alt boyutlarının hepsinin üzerinde anlamlı bir etkisini olduğu görülmüştür. Turist rehberlerinin hizmet verdiği turist grubunun beklentilerine ayak uydurabilmesi, işini eğlenceli hale getirerek grubun keyif almasını sağlaması, anlatımlarını beklentiye göre detaylandırması veya sadeleştirilmesi, grup üyelerine hitabet, ses tonu, jest ve mimik gibi iletişim unsurlarında yer alan sorunları gidermeleri, hâkim oldukları programları yönetmeleri rehberin görev becerikliliği olarak ifade edilmektedir. Seyahat acentaları tarafından gelişime açık, sürekli kendini yenileyen, grubun dinamiklerine göre hareket edebilen rehberlerin istihdam edilmesi olası problemlerin özellikle de rehber kaynaklı yönetsel problemlerin önlenmesine etki edebilir. Turist rehberlerinin de yaptıkları işe farklı bakış açılarıyla bakabilmeleri, işlerini hem kendileri hem de turistler açısından zevkli hale getirebilmeleri, yetenekleri doğrultusunda olan turlara çıkmaları problemlerden kaçmak yerine, probleme yaklaşımlarını kolaylaştıracak bu sayede de problem çözme yeteneklerine olan güvenlerini arttıracaktır. Görev becerikliliği turist rehberinin olaylar karşısında kişisel kontrolünü kaybetmemelerini farklı bakış açıları sunarak olayları kontrol altında tutmalarını sağlayacaktır.

- Çalışmada turist rehberlerinin ilişkisel becerikliliklerinin diğer iş becerikliliği boyutlarına göre düşük olduğu belirlenmiştir. Ancak turist rehberlerinin ilişkisel becerikliliklerinin problem çözme becerilerine olan etkisi incelendiğinde ilişkisel becerikliliğin problem çözme yeteneğine güvenini ve yaklaşma – kaçınma becerisini arttırdığı tespit edilmiştir. Turist rehberleri, turu yöneten tek kişidir ancak bu görevi yerine getirirken çalışma ortamında otobüs kaptanı, apranti (rehbere yardımcı personel), diğer meslektaşları ve sektör paydaşlarından oluşan ekip arkadaşları da yer almaktadır. Turist rehberlerinin ekip arkadaşlarıyla olan iletişimlerini arttırmaları örneğin tur öncesinde kaptan ve aprantiye kendilerini tanıtarak, görev dağılımı, rehberlik stilleri destinasyon ve tur programı hakkında bilgilendirmeleri bilgi kargaşasını önleyecek rehberin tur yönetimini kolaylaştıracaktır. Ayrıca rehberin acentada çalışan diğer personel ile iyi ilişkiler kurması, turuna çıktığı acentanın çalışma sistemi

hakkında önceden bilgi edinmesi, tura katılan turistlerin müşteri profilini öğrenmesi tur esnasında gubun ve seyahat acentasının beklentisine yönelik hizmet vermesini kolaylaştıracaktır. Turist rehberlerinin sektörde yer alan diğer paydaşlarla ilişkilerini ve etkileşimlerini arttırmaları organizasyonel aksaklıkların önüne geçilmesini sağlayacaktır. Benzer şekilde meslektaşlarıyla olan iletişim ve etkileşimin artması da turist rehberinin bilgi birikiminin artmasına, ortaya çıkabilecek engellerin azalmasına etki edecektir.

Araştırma kapsamında yukarıda bahsi geçen hususlara ek olarak gelecekte yapılacak olan çalışmalar için bir takım önerilere yer verilmiştir. Bu çalışma turist rehberlerine yönelik yapılmıştır. Turizm sektörü sürekli iletişim ve etkileşim halinde bulunmayı gerektiren bir sektördür ve böyle bir ortamda problemlerin ortaya çıkması muhtemeldir. Burada önemli olan ortaya çıkan problemin etkili bir biçimde çözülebilmesidir. Turizm sektörünün varlığını sürdürebilmesinde turist rehberlerinin önemi büyüktür. Bu kapsamda turist rehberlerinin problem çözme becerileri ile bu beceriyi etkileyen faktörlerin belirlenmesi hem teorik anlamda hem de uygulama anlamında katkı sağlamaktadır. Aynı zamanda sektörde yer alan diğer çalışanların da problem çözme becerilerine odaklanması teorik açıdan literatüre katkı sağlayabilir. Bununla birlikte çalışmada tasarlanan modelin farklı örneklem grubu (konaklama işletmesi, yiyecek-içecek işletmesi ve seyahat acentası çalışanları) üzerinde uygulanması önerilen modelin farklı örneklemelerde de açıklanmasına katkı sağlayabilir.

Bu araştırmada turist rehberlerinin problem çözme becerilerini etkileyen proaktif kişilik ve iş becerikliliği değişkenleri incelenmiştir. Gelecekte yapılacak olan çalışmalarda turist rehberlerinin problem çözme becerilerini etkileyen farklı faktörlerin de bu çalışmada önerilen modele eklenmesi ile olası etkileri tespit edilebilir. Bununla birlikte turist rehberlerinin problem çözme becerileri üzerinde farklı değişkenlerin (hizmet verme yatkınlığı, iş özerkliği, kültürlerarası iletişim, örgütsel destek, iş tatmini, tükenmişlik vb.) de etkisinin olup olmadığı incelenebilir. Proaktif kişilik ve iş becerikliliği değişkenlerinin hem ayrı ayrı hem de ikisinin birlikte farklı değişkenler üzerindeki etkisinin olup olmadığı tespit edilebilir.

Çalışmada evli turist rehberlerinin iş becerikliliklerinin bekâr turist rehberlerine oranla daha az olduğu belirlenmiştir. Turist rehberlerinin çalışma koşulları

düşünüldüğünde evli turist rehberlerinin evlerinden uzun süreler uzak kalmaları, iş aile çatışması, işe katılamama, motivasyon düşüklüğü ve tükenmişlik gibi durumların yaşanmasına neden olabilir. Bu olumsuzluklar da turist rehberlerinin iş becerikliliklerini olumsuz etkileyebilir. Bu kapsamda turist rehberlerinin iş becerikliliğini etkileyen faktörlerin belirlenmesi turist rehberlerinin mesleki gelişimine katkı sağlayabilir.

Son olarak bu çalışmada proaktif kişilik kavramı turist rehberlerinin problem çözme becerileri üzerindeki etkisini açıklamak üzere önerilen modelle ele alınmış olsa da konunun turizm eğitimi alan öğrencilerle ilgili yapılan çalışmalarda yer almasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Proaktif kişiliğin performans, iş tatmini, öz yeterlilik, yaratıcılık, motivasyon, örgütsel vatandaşlık gibi kavramlarla yakından ilişkili olmasından hareketle, sektörün ihtiyaç duyduğu proaktif çalışanların daha eğitim sürecindeyken yetiştirilmesi sektör açısından önemlidir. Bu kapsamda turizm öğrencilerinin proaktif kişilik özelliklerinin belirlenmesi ve buna göre program geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılabilir. Benzer şekilde turizm öğrencilerinin problem çözme becerilerinin de belirlenmesi bu becerileri geliştirecek eğitimlerin verilmesi alanyazınına ve uygulamaya katkı sağlayabilir. Öğrencilerin daha mezun olmadan problem çözme becerilerinin geliştirilmesi mezun olduktan sonra iş hayatına atıldıklarında karşılaştıkları problemleri etkili çözebilmelerine katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Açar, O., Uçan, F. ve Avcı, S. B. (2019). Politik becerinin iş tatmini üzerine etkisinde proaktif kişiliğin aracı rolü, *Hoca Ahmet Yesevi 2. Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Kongresi 6-8 Aralık 2019*, Erzurum.
- Adair, O. (2000). *Karar Verme ve Problem Çözme*. (Çev.: N. Kalaycı). Ankara: Gazi.
- Ağır, M. (2007). *Üniversite öğrencilerinin bilişsel çarpıtma düzeyleri ile problem çözme becerileri ve umutsuzluk düzeyleri arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ahipaşaoğlu, S. (2006). *Turizmde Rehberlik*, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akbaba, M. ve Özel, G. (2021). Turizm eğitimi alan öğrencilerin proaktif kişilik, kariyer uyum yetenekleri ile yaşam doyumu arasındaki ilişki. *Turkish Studies - Social*, 16(5), 1659-1678.
- Akbulut, O. (2006). *Ege Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akçakanat, T, Uzunbacak, H ve Acar, O. (2019). İnsan Kaynakları Yöneticilerinin İş Becerikliliklerinin İşe Adanmışlıkları Üzerine Etkisi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 10 (17), 395-419.
- Akın, A. (2013). Psikolojik iyi olma. *Güncel psikolojik kavramlar 1: Pozitif psikoloji içinde* (s. 23-52). (Editör: A. Akın), Sakarya: Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınları.
- Akın, A. and Arıcı Özcan, N. (2015). Short Turkish Version of Proactive Scale: A Study of Validity and Reliability, *Mevlana International Journal of Education (MIJE)*, 5(1), 165-172.
- Akın, A., Abacı, R., Kaya, M. ve Arıcı, N. (2011). Kısaltılmış Proaktif Kişilik Ölçeği'nin (KPÖ) Türkçe formunun geçerlik ve güvenirliği, *In ICES11 International Conference on Educational Sciences*, June (22-25).
- Akın, G. (2019). *Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği ve Örgütsel Etik İklimi ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkiler: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi.

- Akın, S., Güngör İ., Mendi, B., Şahin, N., Bizat E. ve Duma, Z. (2007). Üniversite öğrenimlerini sürdüren hemşirelik bölümü öğrencilerinin problem çözme becerileri ve iç-dış kontrol odağı algısı. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 4 (2), 30-36.
- Akpınar, O. ve Öz, S. F. (2013). Gerçeklik Terapisi: Özellikler, Temel Kavramlar, Tedavi, Uygulama ve Değerlendirme, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:12, 43 (001-022).
- Aksoy, B. (2003). Problem Çözme Yönteminin Çevre Eğitiminde Uygulanması. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14, 83-98.
- Aksoy, Y. (2019). Kolektif Empati, Duygusal Bulaşıcılık ve İş Becerikliliği Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Uygulama. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(2), 511-534.
- Alanoğlu, M. ve Karabatak, S. (2018). Aday Öğretmenlerin Proaktif Kişilik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki. *Uluslararası Battalgazi Multidisipliner Çalışmalar Kongresi*, Malatya.
- Allen, D. G., Weeks, K. P. and Moffitt, K. R. (2005). Turnover Intentions and Voluntary Turnover: The Moderating Roles of Self-Monitoring, Locus of Control, Proactive Personality, and Risk Aversion. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 980–990.
- Allport, W. G. (1961). *Pattern and growth in personality*. New York: Holt, Rinehart ve Winston
- Alp, S. ve Taşkın, S. Ç. (2008). Eğitimde Yansıtıcı Düşüncenin Önemi ve Yansıtıcı Düşünceyi Geliştirme. *Milli Eğitim Dergisi*, 178, 311-320.
- Altıntoprak A. (2004). *Hacettepe Üniversitesi Hastanelerindeki hemşirelerin problem çözme konusunda kendilerini algılamaları*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Altun, M. (2002). *Matematik Öğretimi*, Bursa: Erkam Matbaacılık, 10. Basım.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2005). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. 4. Baskı, İstanbul: Avcı Ofset.

- Ap, J. and Wong, K. K. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551-563.
- Arıcı, N. (2013). Proaktif Kişilik. (Editör: A. Akın) *Güncel Psikolojik Kavramları* (90-97). Sakarya: Sakarya Üniversitesi Yayınları.
- Arnold, J. D. (1992). *The Complete Problem Solver*. Canada: John Wiley Sons Inc.
- Arpacı, S. (2021). *Öz yeterliliğin problem çözme becerisine etkisinde iletişim becerisinin aracı rolü: Turist rehberlerine yönelik bir araştırma*, Doktora Tezi, Nevşehir: Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Arslantaş, H. ve Eskin, M. (2019). Üniversite Öğrencilerine Verilen Sorun Çözme Becerileri Dersinin Öğrencilerin Sorun Çözme Becerileri ve Bazı Değişkenleri Üzerine Etkisi. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 8(2), 61-68.
- Arslantürk, Y. (2016). Mesleki Bağlılık: Turist Rehberleri Üzerine Bir İnceleme, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 186-207.
- Artinger, F., Petersen, M., Gigerenzer, G. and Weibler, J. (2015). Heuristics as adaptive decision strategies in management. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 33–52.
- Aryee, S., Srinivas, E. S. and Tan, H. H. (2005). Rhythms of life: Antecedents and outcomes of work-family balance in employed parents. *Journal of Applied Psychology*, 90(1), 132–146.
- Aslan, A. (2020). Çalışanların İş Becerikliliğine İlişkin Kavramsal Bir Model Önerisi. *İktisadi ve İdari Yaklaşımlar Dergisi*, 2 (2), s. 180-201.
- Aslan, A. (2021). Çalışanların İş Becerikliliğinin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisinde Birey-Örgüt-Uyumunun Aracı Rolü. *İktisadi ve İdari Yaklaşımlar Dergisi*, 3 (2), 1-21.
- Aslan, A. E. (2002). Yaratıcı Problem Çözme (Editör: A. E. Aslan), *Örgütte Kişisel Gelişim* içinde (325- 370). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Aslan, Ş. ve Güzel, Ş. (2020). İş Becerikliliği, Çalışmaya Tutkunluk, Örgütsel Erdemlilik, Duygusal Öz Yeterlik ve Duygusal Zekâ Değişkenlerinin Sosyo-Demografik Açından Farklılıkları. *Ekev Akademi Dergisi*, (82), 435-462.

- Ateş, H. K. ve Çardak, M. (2016). Eğitim yöneticilerinin problem çözme becerileri ile ilgili araştırmalara genel bir bakış. *Türk ve İslam Dünyası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(7), 106-130.
- Ayvaz, A. (2021). *İş becerikliliğinin iş yerinde mutluluğa etkisi: Algılanan örgüt ve çalışma arkadaşı desteğinin rolü*, Yüksek Lisans Tezi, Burdur: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi.
- Baba, V. V., Louise, T., Wang, X. and Liu, W. (2009). Proactive Personality and Work performance in China: The Moderating Effects of Emotional Exhaustion and Perceived Safety Climate, *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 26 (1), 23-37..
- Bahar, M. (2006). *Yataklı tedavi kurumlarında çalışan yönetici hemşirelerin problem çözme becerileri ve yaratıcılık düzeyleri*. Yüksek Lisans Tez. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Bakioğlu, A. ve Hesapçıoğlu, M. (1997). Düşünmeyi öğretmekte öğretmen ve okul yöneticisinin rolü: Düşünmek!. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2: 49-78.
- Bakker, A. B., Tims, M. and Derks, D. (2012). Proactive personality and job performance: The role of job crafting and work engagement. *Human Relations*, 65(10), 1359–1378.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: Freeman.
- Bateman, T. S. and Crant, M. J. (1993). The Proactive Component Of Organizational Behavior: A Measure And Correlates. *Journal of Organizational Behavior*, 14(2), 103–118.
- Batman, O. (2003). Türkiye’deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, (2), 117-134.
- Baykul, Y. (1995). *Matematik Öğretimi*, ANKARA: Personel Eğitim Merkezi Yayın. No:24.

- Becherer, R. C. and Maurer, J. G. (1999). The proactive personality disposition and entrepreneurial behavior among small company presidents. *Journal of Small Business Management*, 37(1), 28-36.
- Beck, J.S. (2005). Cognitive Therapy For Challenging Problems. What To Do When Basic Don't Works. New York: Guilford Press.
- Berg, J. M., Dutton, J. E. and Wrzesniewski, A. (2008). What is job crafting and why does it matter. *Positive Organizational Scholarship Theory to Practice Briefing*, 1-8.
- Berg, J. M., Wrzesniewski, A. and Dutton, J. E. (2010). Perceiving and Responding to Challenges in Job Crafting at Different Ranks: When proactivity requires adaptivity. *Journal of Organizational Behavior*, 31(2-3), 158-186.
- Berg, J., Dutton, J. and Wrzesniewski, A. (2013). Job Crafting And Meaningful Work. İçinde M. Steger, B. Dik ve Z. Byrne, düz. Purpose and Meaning in the Workplace. Washington: American Psychological Association, ss. 81-104.
- Bertolino, M., Truxillo, D. M. and Fraccaroli, F. (2011). Age as moderator of the relationship of proactive personality with training motivation, perceived career development from training, and training behavioral intentions. *Journal of Organizational Behavior*, 32(2), 248-263.
- Bindl, U. K., Hardin, K L., Gibson, C. B. and Stride C. B. (2019). Job Crafting Revisited: Implications of an Extended Framework for Active Changes at Work. *Journal of Applied Psychology*, 104 (5). pp. 605-628.
- Bingham, A. (1983). *Çocuklarda problem çözme yeteneklerinin geliştirilmesi*. (Çev: F. A. Oğuzkan). 4.Basım, İstanbul: MEB Basımevi.
- Bingham, A. (2004). *Çocuklarda problem çözme yeteneklerinin geliştirilmesi* (Çev: F. Oğuzkan), Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları, Ankara.
- Bipp, T. and Demerouti, E. (2015). Which employees craft their jobs and how? Basic dimensions of personality and employees' job crafting behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88, 631-655.
- Black, R. and Ham, S. (2005). Improving The Quality Of Tour Guiding: Towards A Model For Tour Guide Certification. *Ecotourism*, 4(3), 178-195.

- Blanchard-Fields, F. and Mienaltowski, A. (2006). Decision making and everyday problem solving. In *Encyclopedia of Gerontology*, 2nd ed. (Eds JE Birren):350-358. New York, Academic Press.
- Bolino, M., Valcea, S. and Harvey, J. (2010). Employee, manage thyself: The potentially negative implications of expecting employees to behave proactively. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(2), 325–45.
- Bonner, H. (1967). The proactive personality. In *Challenges of humanistic psychology* (Editör: J. F. T. Bugental), (s. 61-66). New York: McGraw-Hill.
- Bowers, K. S. (1973). Situationism in psychology: An analysis and a critique. *Psychological Review*, 80,307-336.
- Bozboğa, B. (2009). *Sivas İl Merkezinde Çalışan Ebelerin Atılganlık Düzeyleri İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Brown, D. J., Cober, R. T., Kane, K., Levy, P. E. and Shalhoop, J. (2006). Proactive personality and the successful job search: A field investigation with college graduates. *Journal of Applied Psychology*, 91, 717– 726.
- Bruning, P.F. and Campion, M.A. (2018). A Role-Resource Approach-Avoidance Model of Job Crafting: A Multi-Method Integration and Extension of Job Crafting Theory. *Academy of Management Journal*, 61, 499-522.
- Buchanan, D. and Huczynski, A. (1997). *Organizational Behaviour*. An Introductory Text. 3. Basım. UK: Prentice Hall International.
- Buluç, B. (2019). Araştırma Görevlilerinde İş Becerikliliği: *Psikososyal Değişkenler Açısından Bir Değerlendirme*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Büyüktepe, H. S., Gökdemir, S. ve Korkmaz, H. (2019). Turist Rehberlerinin Sorunları Üzerine Nitel Bir Araştırma: Çanakkale Örneği, Adnan Menderes Üniversitesi, *Journal of Travel and Tourism Research*, 14, 94-117.
- Cengiz, C. ve Karataş, F. Ö. (2016). Yansıtıcı Düşünme ve Öğretimi. *Milli Eğitim Dergisi*, 45 (211) , 5-27.

- Ceylan, A. ve Nazarı, A. R. (2020). İş Becerikliliği ve İş Tatmini Arasındaki İlişki, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 13(70), 988-995.
- Chan, D. (2006). Interactive Effects of Situational Judgment Effectiveness and Proactive Personality on Work Perceptions and Work Outcomes, *Journal of Applied Psychology*, 91(2), 475-481.
- Chang, K. C. (2014). Examining the effect of tour guide performance, tourist trust, tourist satisfaction, and flow experience on tourists' shopping behavior. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(2), 219–247.
- Chen, C. Y., Yen, C. H. and Tsai, F. C. (2014). Job Crafting and Job Engagement: The Mediating Role of Person-Job Fit, *International Journal of Hospitality Management*, 37, pp.21-28
- Cheng, J. C., Chen, C. Y., Teng, H. Y. and Yen, C. H. (2016). Tour leaders' job crafting and job outcomes: The moderating role of perceived organizational support. *Tourism Management Perspectives*, 20, 19 –29.
- Cohen, E. H., Ifergan, M. and Cohen, E. (2002). A New Paradigm in Guiding-The Matric as a Role Model, *Annals of Tourism Research*, 29(4), 919-932.
- Covey, S. R. (2011). *Etkili insanların 7 alışkanlığı*. (Çev. O. Deniztekin ve F. N. Deniztekin). İstanbul: Varlık.
- Crant, J. M. (2000). Proactive Behavior in Organizations. *Journal of Management*, 26(3), 435–462.
- Crant, J. M. (1995). The Proactive Personality Scale and Objective Job Performance Among Real Estate Agents. *Journal of Applied Psychology*, 80, 532–537.
- Crant, J. M. (1996). The Proactive Personality Scale as a Predictor of Entrepreneurial Intentions. *Journal of Small Business Management*, 34, 42-49.
- Cunningham, C. J. and De La Rosa, G. M. (2008). The interactive effects of proactive personality and work-family interference on well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(3), 271-282.
- Cüceloğlu, D. (2009). *Anlamlı ve Coşkulu Bir Yaşam İçin Savaşçı*, (37. basım) İstanbul: Remzi Kitapevi.

- Cüceloğlu, Doğan. (1997). *İnsan ve Davranışı*, İstanbul, Remzi Kitabevi.
- Çağatay, E. (2020). *İlköğretim öğrencilerinin problem çözme becerilerini yordayan değişkenlerin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bursa: Uludağ Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Çakıroğlu, D. ve Öztürk Başpınar, N. (2020). *İş Becerikliliği-Kuram ve Uygulama*. Ankara: Detay Yayıncılık, 1. Basım.
- Çakmak, T. F. ve Akyurt Kurnaz, H. (2020a). Konaklama İşletmelerinin Turist Rehberleri Şikâyetleri Üzerine Bir Araştırma: Safranbolu Örneği. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 3 (2), 139-153.
- Çakmak, T. F. ve Akyurt Kurnaz, H. (2020b). Seyahat Acentalarının Turist Rehberlerine Yönelik Şikâyetleri Üzerine Nitel Bir Araştırma, *AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi*, 23 (1), 78-96.
- Çalık, A. Ö., Yetgin Akgün, D. and Ay, E. (2022). Customer Complaints In Package Tours And Complaint Management Of Tour Guides. *Journal of gastronomy, hospitality and travel (Online)*, 5(4), 1482-1494.
- Çankır, B. ve Yener, S. (2017). *İş 'te Pozitif Davranış*. İstanbul: Çizgi Yayınları.
- Çavuşoğlu, H. (2017). Genel Olarak Varoluşçuluğa Bakış ve Varoluşçuluk Çeşitleri, *International Journal of Social Humanities Sciences Research (JSHSR)*, 4(12):772-780.
- Çebi, S. (2023). *Proaktif kişilik ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesi: Banka çalışanları üzerine bir araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak: Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çelik, E. ve Raba, S. (2017). Heyecan Arayışının Yaşam Doyumu ile Proaktif Kişilik Arasındaki İlişkide Baskıcı Etkisi, *Mediterranean Journal of Humanities*, 7 (1), 123-134.
- Çelikkaleli, Ö. ve Gündüz, B. (2010). Ergenlerde problem çözme becerileri ve yetkinlik inançları. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(2), 361-377.
- Çetin, F., Basım, N. ve Karataş, M. (2011). Çalışanların Problem Çözme Becerilerinde Örgütsel Adalet Algısı ve İş Tatmininin Rolü. *Yönetim ve Ekonomi*, 18(1):71-85.

- Çetin, G. ve Kızılırmak, İ. (2012). Türk Turizminde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 307-318.
- Çini, P. E. (2014). *Yönetici ve çalışanların proaktif kişilik özellikleri ve ilişkisel bağımlı benlik düzeylerinin karşılaştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çoban, R. ve Bükeç, C. M. (2021). Proaktif Kişilik Özelliğinin Bilgi İfşasına Etkisi: Hava Trafik Kontrolörleri Üzerine Bir Araştırma, *J. Aviat.* 5 (2), 150-169.
- Çolpan Kuru, B. (2021). Problem Çözme Yaklaşımının Çeşitli Kuramlar Açısından Değerlendirilmesi, *Alanyazın-CRES Journal*, 2(1), 50- 58.
- D’Zurilla, T. J., Maydeu-Olivares, A. and Gallardo-Pujol, D. (2011). Predicting social problem solving using personality traits. *Personality and Individual Differences*, 50(2), 142-147.
- David, J. P. and Suls, J. (1999). Coping Efforts in a Daily Life: Role of Big Five Traits and Problem Appraisal, *Journal of Personality* 67(2), 265-294.
- de Bloom, J., Vaziri, H., Tay, L. and Kujanpää, M. (2020). An identity-based integrative needs model of crafting: Crafting within and across life domains. *Journal of Applied Psychology*, 105(12), 1423–1446.
- De Bono, E. (1972). *Children Solve Problems*. London: Allen Lane The Penguin Press.
- Deniz, M. E. (2004). Investigation of the relation between decision making self-esteem, decision making style and problem solving skills of university students. *Eurasian Journal of Educational Research*, 15, 23-35.
- Dewey, J. (1910). *How We Think*. Lexington, MA: D.C. Heath and Company.
- Dewey, J. (1933). *How We Think: A Restatement of the Relation of Reflective Thinking to the Educative Process*. Boston, MA: D.C. Heath ve Co Publishers.
- Dinçer, Ç., Baş, T., Teke, N., Aydın, E., İpek, S. ve Göktaş, İ. (2019). Okul Öncesi Dönem Çocuklarının Kişiler Arası Problem Çözme Ve Sosyal Becerileri İle Akran İlişkilerinin Değerlendirilmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19 (3), 882-900

- Doğan, S. ve Kayış, T. (2022). Çalışanların Problem Çözme Becerilerinde İş Tatmininin Rolü: Hatay İli Yiyecek-İçecek İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(2): 135-152.
- Dostál, J. (2014). Theory of problem solving. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*.1-9.
- Dow, G. T. and Mayer, R. E. (2004). Teaching students to solve insight problems: evidence for domain specificity in creativity training, *Creativity Research Journal*, 16(4), 389-402.
- DuBrin, A. J. (2014). *Human Relations: Interpersonal Job-Oriented Skills* (12th ed.). Pearson.
- Durna, U. ve Eren, V. (2005). Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2): 210-219.
- Ekiz, D. (2006). *Öğretmen eğitimi ve öğretimde yaklaşımlar*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Ellis, S. and Siegler, R.S. (1994) Development of problem solving. In *Thinking and Problem Solving* (Ed. R.J. Sternberg), 333-408. San Diego: Academic Press.
- Elmalı Şimşek, H. ve Aksoy, M. (2023). Hemşirelik öğrencilerinin problem çözme becerileri ve öz düzenlemeli öğrenme durumları. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 10(3), 380-386.
- Emmons, R. A. and Diener, E. (1986). Influence of impulsivity and sociability on subjective well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(6), 1211-1215.
- Enç, M. (1982). *Eğitim ruh bilimi*. İstanbul: İnkılap ve Aka Kitapevleri.
- Erdoğan, İ. (1991). *İşletmelerde Davranış*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, Yayın no: 242.
- Erdoğan, N. (2004). *İlköğretim Yöneticilerinin Problem Çözme Becerilerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Eskicumalı, A. ve Eroğlu, E. (2001). Ailenin Sosyo-Ekonomik Ve Eğitim Düzeyleri İle Çocukların Problem Çözme Yetenekleri Arasındaki İlişki. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 0(1).
- Eskin, M. (2009). *Sorun Çözme Terapisi: Kuram, Araştırma, Uygulama*. Ankara: Hyb Basım Yayın.
- Evans, M. G. (1991). The problem of analyzing multiplicative composites: Interactions revisited. *American Psychologist*, 46(1), 6–15.
- Ferris, G. R., Treadway, D. C., Perrewé, P. L., Brouer, R. L., Douglas C. and Lux, S. (2007). Political skill in organizations. *Journal of Management*, 33(3), 290-320.
- Foshay, R. (2003). *Principles for teaching problem solving*. PLATO Learning, Inc, Jamie Kirkley, Indiana University.
- Frese, M. Kring, W., Soose, A. and Zempel, J. (1996). Personal Initiative at Work: Differences between East and West Germany. *Academy Management of Journal*, 39(1): 37-63.
- Fuller, B. and Marler, L. E. (2009). Change driven by nature: A meta-analytic review of the proactive personality literature. *Journal of Vocational Behavior*, 75(3), 329–345.
- Gable, S. L. and Haidt, J. (2005). What (and Why) is Positive Psychology?, *Review of General Psychology*, 9(2), 103-110.
- Gelbal, S. (1991). Problem Çözme, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6, 167-173.
- Geldenhuis, M., Bakker, A. B. and Demerouti, E. (2021). How task, relational and cognitive crafting relate to job performance: a weekly diary study on the role of meaningfulness. *Eur. J. Work Organ. Psychol.* 30, 83–94.
- Gigerenzer, G. and Gaissmaier, W. (2011). Heuristic Decision Making. *The Annual Review of Psychology*, 62, 451-482.
- Glasser, W. (1998). *Choice theory a new psychology of personal freedom*. New York: Harper Collins.
- Goleman, D. (2007). *Duygusal zeka*. (B. S. Yüksel, Çev.) İstanbul: Varlık Yayınları.

- Görmüş, A. (2019). Türkiye’de Zamana Dayalı Eksik İstihdamın Karakteristiği: Hanehalkı İşgücü Anketlerinden Bulgular. *Sosyoekonomi*, 27 (40), 67-90.
- Grant, A. M. and Parker, S. K. (2009). Redesigning work design theories: The rise of relational and proactive perspectives. *The Academy of Management Annals*, 3(1), 317–375.
- Grant, A. M. and Ashford, S. J. (2008). The dynamics of proactivity at work. *Organizational Behaviour*, 28: 3-34.
- Greenberg, M. T. (1999). Attachment and psychopathology in childhood. In J. Cassidy and P. R. Shaver (Eds.), *Handbook of attachment: Theory, research, and clinical applications* (469-496). New York: Guilford Press.
- Greguras, G. J. and Diefendorff, M. J. (2010). Why Does Proactive Personality Predict Employee Life Satisfaction and Work Behaviors? A Field Investigation of the Mediating Role of the Self-Concordance Model, *Personnel Psychology*, 63(539-560).
- Gudermann, M. (2010). *The relationship between proactive personality, affective commitment and the role of job stressors*, Baclor thesis, UTwente.
- Guilford, J. P. (1950). Creativity. *American Psychologist*, 5(9), 444–454.
- Guo, Y. and Hou, X. (2022). The effects of job crafting on tour leaders’ work engagement: the mediating role of person-job fit and meaningfulness of work. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(5), 1649-1667.
- Gupta, V. K. and Bhawe, N. M. (2007). The influence of proactive personality and stereotype threat on women’s entrepreneurial intentions. *Journal of Leadership and Organizational Studies*. 13(4), 73-85.
- Gül, F. (2014). Varoluşçu felsefenin Türk düşünce hayatındaki yansımaları. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18.
- Gültekin, S. (2016). *Profesyonel turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyi ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin günlük turlarda karşılaştıkları yönetsel sorunlar bazında incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Gültekin, S. and İçigen, G. (2019). A research on professional tour guides emotional intelligence and problem-solving skills. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 20(2): 30-258.
- Gündoğar, H. S. (2019). *Hemşirelerin yaşam boyu öğrenme durumları ile problem çözme becerilerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Bartın: Bartın Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Güner, P. (2000). Sorunlarla Etkili Baş Etme Yolu: Problem Çözme. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(1).
- Güney, S. (2013). *Davranış bilimleri*, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (5. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Güss, C. D., Burger, M. L. and Dörner, D. (2017). The role of motivation in complex problem solving. *Frontiers in psychology*, 8(3), 851 -903.
- Güzel, F., Türker, A. ve Şahin, İ. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, (2): 173-190.
- Güzel, Ş. (2020). *Sağlık çalışanlarının iş becerikliliği ile çalışmaya tutkunluk ilişkisinde örgütsel erdemliliğin, öz yeterliğin ve duygusal zekânın aracılık rolü*, Doktora tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. and Tatham, R. (2006). *Multivariate data analysis: Pearson education*. New Jersey: Hoboken.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B. and Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress*, 22, 224–241.
- Halıcı Karabatak, S. (2018). Öğretmenlerin Proaktif Davranış Düzeyleri İle Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Mecmua Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(5), 48-64.
- Heppner P. P., Witty T. E. and Dixon W. A. (2004). Problem-solving appraisal and human adjustment: A review of 20 years of research using the problem solving inventory. *The Counseling Psychologist*, 32, 344-428.

- Heppner, P. P. and Baker, C. E. (1997). Applications of the problem solving inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 29(4), 229-241.
- Heppner, P. P. and Petersen, C. H. (1982). The development and implications of a personal problem solving inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 29, 66–75.
- Heppner, P. P., Baumgardner, A. H. and Jakson, J. (1985). Depression and Attributional Style: Are They Related? *Cognitive Therapy and Research*, 9, 105-113.
- Hermann, N. (1990). *The creative brain*. Lake Lure, NC: Ned Hermann Grup.
- Hidayat, S., Febrianto, Z., Eliyana, A., Purwohedi, U., Anggraini, R. D., Emur, A.P. and Zahar, M. (2023). Proactive personality and organizational support in television industry: Their roles in creativity. *PLOS ONE*, 18(1): e0280003.
- Hobfoll, S.(1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hsiao, C. H. and Wang, F.-J. (2020). Proactive personality and job performance of athletic coaches: organizational citizenship behavior as mediator, *Palgrave Communications, Palgrave Macmillan*, 6(1), 1-8,
- İlhan, Y. ve Soybalı, H. H. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma, *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(1), 13-23.
- İskender, M.,Yaman, E. ve Albayrak, G. (2004). İlköğretim Okullarında Etkin Yöneticiler İçin Bir Gösterge: Problem Çözme Becerisi, *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, (20), 73-84.
- Jeppesen, L. B. and Lakhani, K. R. (2010). Marginality and problem-solving effectiveness in broadcast search. *Organization science* 21(5):1016–1033.
- Kabadayı, R. (1992). *Problem Çözme Süreci, Gereği ve Eğitimdeki Boyutları. Öğretmen Dünyası*, Ankara: Nüve matbaası, Sayı 146.
- Kahney, D. (1993). *Problem solving: Current issues* (2nd ed.). Milton Keynes: Open University Press.
- Kalaycı, Ş. (2006). *Faktör analizi, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

- Kalaycı, N. (2001). *Sosyal Bilgilerde Problem Çözme ve Uygulamalar*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Kanlı, K. (2019). Turist Rehberlerine Yönelik E-Şikâyetlerin İçerik Analizi ile İncelenmesi, *Turist Rehberliği Dergisi*, 2(1), 10-17.
- Kapur, D. R. (2021). Up-grading Problem-Solving Skills: Indispensable in Providing Solutions to Different types of Problems. *The Journal of Social Sciences Studies and Research*,1(04).
- Karababa, B. , Yılmaz, E. , Kurudirek, A. ve Kurudirek, M. İ. (2022). Beden Eğitimi Öğretmen Adaylarının Proaktiflik ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Akdeniz Spor Bilimleri Dergisi*, 6. Akademik Spor Araştırmaları Kongresi Özel Sayısı, 309-323.
- Karaca, İ. ve Karaca, N. (2021). Okul Yöneticilerinin Problem Çözme Beceri Algılarının İncelenmesi. *Uluslararası Sosyal Bilimler ve Eğitim Dergisi*, 3(4), 181-200.
- Karacaoğlu, S. ve Sert, A. N. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma: Kapadokya Örneği, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 81-99.
- Karaçal, İ. ve Demirtaş, N. (2002). 4702 Sayılı Yasa Uygulamalarının Turizm Rehberliği Eğitimine Etkisi. *Turizm Eğitimi Konferansı– Workshop (11-13 Aralık 2002) Bildiriler Kitabı*, Ankara: Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, 173-184.
- Karadut, A. P. (2012). Effects of E. L. Thorndike’s theory of connectionism rudiments on developing cello playing skills for beginners, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 69, 298 – 305.
- Karakaş, B. (2018). *Turist rehberlerinin mesleki sorunları ve çözüm önerileri: İstanbul örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Sorunlar Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 70-86.

- Karasar, N. (2006). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, 16. Basım, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karasar, N. (2019). *Bilimsel irade algı çerçevesi ile bilimsel araştırma yöntemi: Kavramlar, ilkeler, teknikler* (34. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Karataş, M. T. (2019). *İşe adanmışlık, iş becerikliliği ve işgören performansı etkileşimi: Havacılık sektöründe bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kararımak, Ö. ve Siviş, R. (2008). Modernizmden postmodernizme geçiş ve pozitif psikoloji. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(30), 102-115.
- Katırcıoğlu, E. (2022). *Epistemik merak, iş becerikliliği ve algılanan örgütsel desteğin yenilikçi davranışına etkisi*. Doktora tezi, Afyonkarahisar: Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaynak, S. (2022). *Yaratıcı düşünme eğilimi, iş becerikliliği duygusal zekâ ve çalışan performansı arasındaki ilişkiler: eğitim sektöründe bir araştırma*. Doktora tezi, İstanbul: İstanbul Arel Üniversitesi, Lisans Üstü Eğitim Enstitüsü.
- Kerse, G. (2017). İş Becerikliliği (Job Crafting) Ölçeğini Türkçe'ye Uyarlama ve Duygusal Tükenme İle İlişkisini Belirleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(4), 283-304.
- Kerse, G. (2019). İş Becerikliliği ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: "İşe İlişkin Değişiklikler, Memnuniyeti Artırabilir mi?". *İnsan ve İnsan*, 6(20), 205-218.
- Kılıç, E. and Kitapci, H. (2023), Cognitive job crafting: an intervening mechanism between intrinsic motivation and affective well-being", *Management Research Review*, 46 (7), pp. 1043-1058.
- Kılıç, E., Tatar, B. and Erdil, O. (2020) . A Research on the Relationship Between Job Crafting, Psychological Empowerment and Turnover Intention, *Journal of Yaşar University*, 15 (Special Issue), 192-200.
- Kim, H., Im, J., Qu, H. and NamKoong, J. (2018). Antecedent and consequences of job crafting: an organizational level approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1863-1881.

- Kim, T. Y., Cable, D. M. and Kim, S.P (2005). Socialization Tactics, Employee Proactivity, and Person–Organization Fit, *Journal of Applied Psychology*, 90 (2), 232–24.
- Kneeland, S. (2001). *Sosyal Bilgilerde Problem Çözme ve Uygulamalar*, (Çev. N. Kalaycı) Ankara: Gazi Kitabevi.
- Koçak, M. ve Büyükyılmaz, F. (2019). Hemşirelerin Öz-yeterlilik Algıları ile Problem Çözme becerilerinin İncelenmesi. *Hemşirelik Akademik Araştırma Dergisi JAREN*. 5(3):169-177.
- Koçak, R. ve Gökler, R. (2008). Varoluşsal Yaklaşımda Psikolojik Danışma ve Gruba Uygulanışı, *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 91-107.
- Konaklıoğlu, E. ve Kızanıklı, M. M. (2011). Üniversite Öğrencilerinin Proaktif Kişilik Özellikleri İle Girişimcilik Eğilimleri Arasındaki İlişki, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1 (2), 72-92.
- Korkut, F. (2002). Lise öğrencilerinin problem çözme becerileri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 23(23), 1-22.
- Köhler, W. (1927). *The mentality of apes*. New York: Harcourt, Brace.
- Köksal, G. ve Türker, A. (2019). Profesyonel Turist Rehberlerinin Kültürel Zekâ Seviyelerinin Mesleğe Bakış Açıları Üzerine Etkisi. *Journal of Travel and Tourism Research*, 15 (15), 101-132.
- Köroğlu, Ö ve Avcıkurt, C. (2014) Turist Rehberlerinin Motivasyonu İle Performansı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi – Sayı 39*, 45-60.
- Köroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerine Kavramsal bir Değerlendirme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 91-112.
- Köroğlu, Ö. Şahin, S. ve Tetik, N. (2007). Turizm sektöründe bayan çalışanların sorunları: Bayan profesyonel turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunları belirlemeye yönelik sınırlı bir örneklem üzerinde araştırma. *I. Ulusal Türkiye Turizmi Kongresi, Bildiriler Kitabı*, Ankara: Detay Yayıncılık, 719-739.

- Kulik, C.T., Oldham, G.R. and Hackman, J. R. (1987). Work Design as An Approach to Person-Environment Fit. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 278-296.
- Kutunis, R. Ö. ve Yıldız, E. (2014). Pozitif Psikoloji İle Pozitif Örgütsel Davranış İlişkisi Ve Pozitif Örgütsel Davranış Boyutları Üzerine Bir Değerleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 5 (11) , 135-154.
- Kuzgun, Y. (1992). *Rehberlik ve Psikolojik Danışma*, Ankara: ÖSYM Eğitim Yayınları.
- Lambert, T. T. A., Eby, I. T. and Reeves, M. P. (2006). Predictors of Networking Intensity and Network Quality among white-collar job seekers. *Journal of Career Development*, 32(4), 351-365.
- Lazazzara, A., Tims, M. and De Gennaro, D. (2020). The process of reinventing a job: a meta-synthesis of qualitative job crafting research, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 116, p. 103267
- Leana, C., Appelbaum, E. and Shevchuk, I. (2009). Work process and quality of care in early childhood education: the role of job crafting. *Academy of Management Journal*, 52(6), 1169–1192.
- Lee, S., M. and Peterson, S. (2000). Culture, Entrepreneurial Orientation, and Global Competitiveness, *Journal of World Business*, 35(4), 401-416.
- Levitt, B. and March. J. G. (1988). Organizational learning. *Annual Review of Sociology*. 14.
- Li, N., Liang, J. and Crant, J. M. (2010). The role of proactive personality in job satisfaction and organizational citizenship behavior: A relational perspective. *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 395–404.
- Liguori, E. W., McLarty, B. D. ve Muldoon, J. (2013). The moderating effect of perceived job characteristics on the proactive personality-organizational citizenship behavior relationship, *Leadership and Organization Development Journal*, 34(8), 724-740.
- Locke, E. A. and Latham, G. P. (2004). What Should We Do About Motivation Theory? Six Recommendations for the Twenty-First Century. *The Academy of Management Review*, 29(3), 388–403.

- Lumsdaine, E. and Lumsdaine, M. (1995). *Creative Problem Solving, Thinking Skills For A Changing World*, McGraw Hill, Inc, USA.
- Major, D. A., Turner, J. E. and Fletcher, T. D. (2006). Linking proactive personality and the Big Five to motivation to learn and development activity. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 927–935.
- Mamak, Y. B. (2018). *Proaktif Kişiliğin İş Becerikliği, İş Performansı ve Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Mamak, Y. B., Akkaş, H. ve Camgöz, M. S. (2019). Proaktif Kişilik Ve Görev Performansı: İş Becerikliliği Açısından İncelenmesi, 7. *Örgütsel Davranış Kongresi Konferans Bildirisi*.
- Mansur, F., ve Gedik, Ö. (2022). Sağlık çalışanlarının proaktif kişilik özelliğinin yeşil örgütsel davranışa etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (61),17-42.
- Mavi, O. (2020). *İş becerikliliği birey-iş uyumu ve iş tatmini ilişkisi: otel çalışanları üzerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Muğla: Muğla Sıtkı Kocaman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Meged, J. W. (2017). Guides crafting meaning in a flexible working life. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17(4), 374-387.
- Mesleki Yeterlilik Kurumu, (2010). Ulusal meslek standardı, profesyonel turist rehberi.
- Miller, M. L. (2015). *Relationships Between Job Design, Job Crafting, Idiosyncratic Deals, and Psychological Empowerment*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Minneapolis: Walden University, College of Management and Technology.
- Morgan, J. and Williams, B. C. (2007). Overview of problem solving. In S. W. Beyerlein, C. Holmes, and D. K. Apple (Eds.), *Faculty guidebook: A comprehensive tool for improving faculty performance* (pp. 181-184). Lisle, IL: Pacific Crest.
- Nazlı, S. (2013). Hemşirelerde Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Konya İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2013.

- Newell, A. and Simon, H. A. (1972). *Human problem solving*. Prentice-Hall.
- Niessen, C., Weseler, D. and Kostova, P. (2016). When and why do individuals craft their jobs? The role of individual motivation and work characteristics for job. *Human Relations*, 69(6),1287-1313.
- Olca, A., Bozgeyik, Y., Akk  z, H. ve S  rme, H. (2015). Profesyonel turist rehberlerinin performanslarının yerli turistler tarafından değerlendirilmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 349-374.
- Ordun, G. (2004). Be  Temel Kişilik özelliği ve Alt Faktörlerinin Analizine İlişkin Bir  alı ma, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, Kasım Sayı: 2, 33 (47–71).
-     m   , S. (2001). *Kişilerarası Sorun   zme Becerileri ve Eğitimi*. Ankara: Nobel Yayınevi. Eylül, 7-8.
-  za k n, A.G. ve Bacanak, A. (2016). Eğitimde yaratıcılık çalışmaları: neler biliyoruz ?, *Eğitim ve  ğretim Araştırmaları Dergisi*, Cilt:5  zel Sayı Makale No: 25.
-  zbey, S. ve Aktemur G rl r, S. (2019). Okul  ncesi eğitim kurumlarına devam eden çocukların motivasyon düzeyleri ile sosyal becerileri ve problem davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Uluslararası Türkçe Edebiyat Kültür Eğitim Dergisi*, 8(1), 587-602.
- Özer, B., Gelen, İ. ve  cal, S. (2009). İlköğretim ikinci kademe  ğrencilerinin boş zaman değerlendirme alışkanlıklarının günlük problem çözme becerilerine etkisinin incelenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(12), 235-257.
- Özgenel, M. ve Bozkurt, B. N. (2020). Öğretmenlerin politik becerileri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişki. *MM-Uluslararası Eğitim Bilimleri Dergisi*, 4(1), 1-15.
- Özgüven, İ. E. (1994). *Psikolojik  l ekler*. Ankara: Yeni Doğmu  Matbaası.
-  zk k, A. (2013). Web-tabanlı  ğrenme Ortamlarında Yaratıcı Problem   zme  ğretim Yönteminin Tasarımı, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*,  zel Sayı (1), 287-29.

- Özmutaf, N. M. (2007). Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma. Cumhuriyet Üniversitesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8 (2), 41-61.
- Özodaşık, M. (1999). Edward L. Thorndike: Çağrışımıcılık Tarihi Kökeni . *Selçuk İletişim*, 1 (1) , 99-107.
- Pamuk, M. (2012). Problem Çözme Becerisini Geliştirmeye Yönelik Bir Grup Rehberlik Programı, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 22, Sayı: 1, Sayfa: 128-136.
- Park, I. J. (2015). The role of affect spin in the relationships between proactive personality, career indecision, and career maturity. *Frontiers in Psychology*, 6, 1754.
- Park, S. I. and Jang, S. (2010). Critical Factors Influencing Problem-Solving Ability İn Online Learning Environment, *The Snu Journal Of Education Research*, 19, 25-56.
- Parker, S. K. (2014). Beyond motivation: job and work design for development, health, ambidexterity, and more. *Annual Review of Psychology*, 65, 661–691.
- Parker, S. K. and Sprigg, C. A. (1999). Minimizing Strain and Maximizing Learning: The Role of Job Demands, Job Control, and Proactive Personality. *Journal of Applied Psychology*, 84, 925-939.
- Parker, S. and Ohly, S. (2008). Designing Motivating Jobs: An Expanded Framework for Linking Work Characteristics and Motivation. In R. Kanfer, G. Chen ve R. D. Pritchard (Eds.), *Work Motivation: Past, Present, and Future* (Vol. 27, pp. 233-284). (The Organizational Frontiers Series).
- Parker, S.K. and Collins, C.G. (2010). Taking Stock: Integrating and Differentiating Multiple Proactive Behaviors, *Journal of Management (InPress)*, Institute of Work Psychology University of Sheffield.
- Parker, S.K., Bindl, U.K. and Strauss, K. (2010). Making Things Happen: A Model of Proactive Motivation. *Journal of Management* 36(4), 827-856.
- Pelit, E., Katırcioğlu, E. and Kabakulak, A. (2022). Effects of tour guides' self-efficacy levels and autonomy perceptions on their job crafting behaviours. *European Journal of Tourism Research*, 30, pp. 1-20.

- Peterson, C. (2000). The future of optimism. *American Psychologist*, 55(1), 44–55.
- Petrou, P., Bakker, A. B. and Van Den Heuvel, M. (2017). Weekly job crafting and leisure crafting: Implications for meaning-making and work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90, 129-152.
- Phillips, S. D., Paziienza, N. J. and Ferin, H. H. (1984). Decision-making styles and problem-solving appraisal. *Journal of Counseling Psychology*, 31, 497- 502.
- Plomp, J., Tims, M., Akkermans, J., Khapova, S. N., Jansen, P.G.W. and Bakker, A.B. (2016). Career competencies and job crafting: How proactive employees influence their well-being. *Career Development International*, 21(6), 587-602.
- Polya, G. (1962). *Mathematical Discovery: On understanding, teaching, and learning problem solving*. New York: John Wiley.
- Radford, J. and Burton, A. (1974). *Thinking: Its Nature and Development*. John Wiley & Sons.
- Rastogi, M. and Chaudhary, R. (2018). Job crafting and work-family enrichment: the role of positive intrinsic work engagement. *Personnel Review*, 47(3), 651-674.
- Riaz, M., Safdar, U., Qasim, M., Hussain Shah, S.S. and Malik, A.A. (2022). Impact of problem-solving skills and proactive personality on innovative work behaviour through learning demand pathway: A framework to combat the effects of pandemics like Covid-19. *Academy of Strategic Management Journal*, 21(4), 1-11.
- Roberts, Z., Rogers, A., Thomas, C. L. and Spitzmueller, C. (2018). Effects of proactive personality and conscientiousness on training motivation. *Int. J. Train. Dev.* 22, 126–143.
- Rottinghaus, P. J., Day, S. X. and Borgen, F. H. (2005). The Career Futures Inventory: A measure of career-related adaptability and optimism. *Journal of Career Assessment*, 13(1), 3-24.
- Rudolph, C. W., Katz, I. M., Lavigne, K. N. and Zacher, H. (2017). Job crafting: A meta-analysis of relationships with individual differences, job characteristics, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 102, 112-138.

- Runco, M. A. and Acar, S. (2012). Divergent Thinking as an Indicator of Creative Potential. *Creativity Research Journal*, 24 (1), 66-75.
- Salazar, N. B. (2006). Touristifying Tanzania: Local guides, global discourse. *Annals of Tourism Research*, 33(3), pp. 833- 852.
- Saracaloğlu, A. S. , Serin, O. ve Bozkurt, N. (2001). Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri İle Başarıları Arasındaki İlişki. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 14 (14) , 121-134.
- Saygılı, H. (2000). Problem Çözme Becerisi ile Sosyal ve Kişisel Uyum Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyalbilimler Enstitüsü.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. and Muller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: tests of significance and goodness-of-fit models. *Methods of Psychological Research Online*, 8, 23-74.
- Seçkin, Ş. N. (2019). İç denetim odağı, iş becerikliliği ve işin anlamlılığı ilişkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 15(3), 889-903.
- Seligman, M. E. P. and Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Senemoğlu, N. (2018). *Gelişim, öğrenme ve öğretim: Kuramdan uygulamaya* (25.baskı), Ankara: Yargı Yayınevi.
- Shah A.K. and Oppenheimer D. M. (2008). Heuristics made easy: an effort-reduction framework. *Psychol Bull*, 134(2):207-22.
- Siebert, S. E., Crant, M. J. and Kraimer, M. L. (1999). Proactive personality and careersuccess. *Journal of Applied Psychology*, 84(3), 416–426.
- Skirbekk, V. (2008). Age ve Productivity Potential: A New Approach Based on Ability Levels and Industry-Wide Task Demand, *Population and Development Review*, 34, 191-207.

- Slemp, G. R. and Vella-Brodrick, D. A. (2013). The job crafting questionnaire: A new scale to measure the extent to which employees engage in job crafting. *International Journal of Wellbeing*, 3(2), 126-146.
- Solmaz, A. M. (2023). *Cinsiyete dayalı ayrımcılık algısı ile örgütsel sessizlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide proaktif kişilik ve yönetici baltalamasının düzenleyici rolü*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Solso, R. L., Maclin, M., K. and Maclin, O., H. (2007), *Cognitive Psychology* (Seventh Edition) (Çev : A. A. Dinn), USA : Pearson Allyn and Bacon.
- Soylu, C. ve Pala F. C. (2018). Problem Çözme Performansında Yaşa Bağlı Farklılıklar, *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar-Current Approaches in Psychiatry*, 10 (3): 290-301.
- Sönmez, V. (2002). *Eğitim Felsefesi*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Stevens, M. (1998). *Sorun Çözümleme*. (Çev. Ali Çimen). İstanbul: Timaş Yayınları.
- Şahin, Ç. (2004). Problem Çözme Becerisinin Temel Felsefesi. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, vol.10, 160-171.
- Şahin, N., Şahin, N. H. and Heppner, P. P. (1993). The psychometric properties of the problem solving inventory. *Cognitive Therapy and Research*, 17, 379–396.
- Şeker, B. ve Özgen, H. (2022). Beş Faktör ve Proaktif Kişilik Özelliklerinin İş Becerikliliği Üzerindeki Etkileri. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11 (2), 642-656.
- Şener, G. (2019). The Predictive Power of Teachers' Proactive Personality Traits on Their Problem Solving Skills. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 45(45), 175-189.
- Tabak, A., Sığı, Ü., Eroğlu, A. ve Hazır K. (2009). Örgütlerde Yöneticilerin Dönüştürücü Liderlik Algılamalarının Problem Çözme Becerilerine Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(2), 387-397.
- Tan, Ş. ve Erdoğan, A. (2001). *Öğretimi planlama ve değerlendirme*. Ankara: Anı Yayıncılık.

- Taner, B. (2005). *Ağırlama Endüstrisinde Verimlilik Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Tanyıldız, A. (2022). *Avukatların problem çözme becerilerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri ve iş yaşam dengeleri üzerindeki etkisinin incelenmesi: Isparta ili örneği*. Doktora Tezi. Yalova: Yalova Üniversitesi, Sosyalbilimler Enstitüsü.
- Tatlılıoğlu, K. (2012). Üniversite Öğrencilerinin Kardeş Sayıları İle Psikolojik İyi Oluşları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Turkish Studies - International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic* Volume 7(4), 2857-2872.
- Taylan, S. (1990). *Heppner'in Problem Çözme Envanterinin uyarlama güvenirlik ve geçerlik çalışmaları*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tekeli, M. (2021). *Proaktif kişiliğin ve kontrol odağının yenilikçi iş davranışına etkisinde işe adanmanın aracı rolü: Yiyecek içecek çalışanlarına yönelik bir uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tekin, T. (2019). *Okul Yöneticilerinin İnisiyatif Alma Düzeyleri İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Tokat: Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Temel, V. ve Ayan, V. (2015). Beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin problem çözme becerileri. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 17(29), 70-76.
- Temizkan, R ve Ar, H. (2017). Turist Rehberlerine Yönelik E-Şikâyetlerin Analizi, *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (64), 273-285.
- Teng, H. and Chen, C. (2019). Proactive personality and job crafting in the tourism industry: Does job resourcefulness matter?. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 41, 110-116.
- Tetik, S. ve Açıkgöz, A. (2013). Duygusal zekâ düzeyinin problem çözme becerisi üzerindeki etkisi: meslek yüksekokulu öğrencileri üzerine bir uygulama. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, Özel Sayı, 87-97.

- Thomas, J., Whitman, D. S. and Viswesvaran, C. (2010). Employee Proactivity in Organizations: A Comparative Meta-Analysis of Emergent Proactive Constructs. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(275-300).
- Thompson, J. A. (2005). Proactive Personality and Job Performance: A Social Capital Perspective, *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 1011-1017.
- Thorndike, E. L. (1898). Animal Intelligence: An Experimental Study of the Associative Processes in Animals. *Psychological Review, Monograph Supplements*, 2, 4-160.
- Thornton, S. (1998). *Çocuklar problem çözüyor*. İstanbul: Gendaş Yayınları.
- Tims, M., Bakker, A. B., Derks, D. and Van Rhenen, W. (2013). Job Crafting at the Team and Individual Level. *Group & Organization Management*, 38(4), 427– 454.
- Tims, M., Bakker, A. B. and Derks, D. (2012). Development and validation of the job crafting scale. *Journal of Vocational Behavior*, 80(1), 173- 186.
- Tims, M., Bakker, A. B. and Derks, D. (2016a). The impact of job crafting on job demands, job resources, and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(2), 230-240.
- Tims, M., Bakker, A. and Derks, D. (2015). Job crafting and job performance: A longitudinal study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(6), pp. 914-928.
- Tims, M., Derks, D. and Bakker, A. B. (2016b). Job crafting and its relationship between with-person-job fit and meaningfulness: A three-wave study. *Journal of Vocational Behavior*, 92, 44-53.
- Tims, M. and Bakker, A. B. (2010). Job Crafting: Towards A New Model of Individual Job Redesign. *South African Journal of Industrial Psychology*, 36 (2), 1–9.
- Tosun, E. (2012). *Proaktif Kişilik İle Satış Performansı Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tsaur, S. H. and Teng, H. U. (2017). Exploring tour guiding styles: The perspective of tour leader roles. *Tourism Management*, 59, 438–448.

- Tsaur, S. H., Yen, C. H. and Yang, W. Y. (2011). Do job characteristics lead to employee creativity in travel agencies? *International Journal of Tourism Research*, 13(2), 191–204.
- Tur, S. (2022). *Okul Yöneticilerinin Problem Çözme Becerileri*. Yayınlanmamış Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Denizli: Pamukkale Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Turan, H. (2010). *Sınıf öğretmenlerinin yapılandırmacı özellikleri ile yaratıcı düşünme, problem çözme becerileri ve eleştirel düşünme eğilimleri arasındaki açıklayıcı ilişkiler örüntüsü*. Doktora Tezi. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tuzcuoğlu, S. ve Mirzeoğlu, A. D. (2018). Beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin bilişötesi farkındalık, problem çözme ve öğretmenlik öz-yeterlik algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Beden Eğitimi ve Spor Araştırmaları Dergisi* (BESAD), 10(2), 83-101.
- Ulutürk Akman, S. (2021). Toplumsal Cinsiyet Eşitsizliği ve Toplumsal Baskı: Türkiye İstatistik Kurumu Yaşam Memnuniyeti Araştırması Üzerine Analizler. *EKOIST Journal of Econometrics and Statistics*(35), 83-109.
- Uçar, M. E. (2017). Bağlaşım kuramı (Araçsal koşullanma). In: *Eğitim Psikolojisi*, (Editör: Işık, Ş.).Ankara: Pegem Akademi.
- Uncuoğlu Yolcu, İ. ve Çakmak A. F. (2017). Proaktif Kişilik İle Proaktif Çalışma Davranışı İlişkisi Üzerinde Psikolojik Güçlendirmenin Etkisi, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(2), 425-438.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve spss ile veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ülküer, N. S. (1988). Çocuklara problem çözme becerisi nasıl kazandırılır? *Yaşadıkça Eğitim Dergisi*, 5, 28-32.
- Van Vianen, A. E. M. and De Pater, I. E. (2012). Content and development of newcomer personorganization fit: An agenda for future research. In C.R. Wanberg (Eds.), *The Oxford handbook of organizational socialization*, (pp. 139-157). New York: Oxford University Press

- Varnado, T. E. (2005). *The effects of a technological problem solving activity on FIRST™ LEGO™ League participants' problem solving style and performance*. Phd. Thesis, Blacksburg: Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Vecchio, R. P. (1991). *Organizational Behavior*. Londra: Dryden Yayınları.
- Wahl, H. W., Iwarsson, S. and Oswald, F. (2012). Aging well and the environment: toward an integrative model and research agenda for the future. *Gerontologist* 52, 306–316.
- Wang, H, Li, P. and Chen, S. (2020). The Impact of Social Factors on Job Crafting: A Meta-Analysis and Review. *Int J Environ Res Public Health*,17(21):8016
- Wang, H., and Lei, L. (2021). Proactive personality and job satisfaction: Social support and hope as mediators. *Current Psychology: A Journal for Diverse Perspectives on Diverse Psychological Issues*. Advance online publication.
- Wang, H.-J., Demerouti, E., Blanc, P.L. and Lu, C.-Q. (2018). Crafting a job in ‘tough times’: when being proactive is positively related to work attachment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91(3), 569-590.
- White, B.P. and 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.
- Williams, D. J. and Noyes, J. M. (2007). Effect of experience and mode of presentation on problem solving. *Computers in Human Behavior*, 23(1), 258–274.
- Wilson, J. and Jan, L. W. (1993). *Thinking for themselves: Developing strategies for reflective learning*. Australia: Eleanor Curtain Publishing.
- Wrzesniewski, A., LoBuglio, N., Dutton, J. E. and Berg, J. M. (2013). Job Crafting And Cultivating Positive Meaning And Identity In Work. *Advances in Positive Organizational Psychology*, 1, 281–302.
- Wrzesniewski, A. and Dutton, J. E. (2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of Management Review*, 26(2), 179–201.
- Yamane, T. (2001). *Temel Örneklem Yöntemleri*, (Çev: A.Esin, C.Aydın, M.A. Bakır, E.Gürbüzel), İstanbul: Literatür yayınları, ISBN 975-8431-34-X.

- Yaşar, O. (2016). *Davranışsal karar verme, düşünme, problem çözme*. Ankara: DetayYayıncılık.
- Yaşbay Kobal, H. and Şimşek, S. (2023). The Role Of Proactive Personality In Transformational Leadership. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(44), 314-350.
- Yavuz, M. ve Artan, İ. E. (2019). İş Zanaatkârlığı (Job Crafting) Kavramı: Türkçe İş Zanaatkârlığı Ölçeği'nin Geliştirilmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 20 (1) , 95-125.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2011). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yeşilyurt, E. (2021). Eleştirel Düşünme Ve Öğretimi: Tüm Boyut Ve Öğelerine Kavramsal Bir Bakış. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14(77-5), 815-828.
- Yıldız, S. B. ve Gökalp, İ. (2020). Otel İşletmelerinde Çalışanların Atılganlık Düzeyleri Ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23 (44) , 1343-1367.
- Yi-Feng Chen, N., Crant, J. M., Wang, N., Kou, Y., Qin, Y., Yu, J. and Sun, R. (2021). When there is a will there is a way: The role of proactive personality in combating COVID-19. *Journal of Applied Psychology*, 106(2), 199.
- Yu, B.B. and Egri, C.P. (2005). Human resource management practices and affective organizational commitment: A comparison of Chinese employees in a state-owned enterprise and a joint venture. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 43(3), 332-360.
- Zambianchi, M. (2009). Proactive personality, social well-being and civic participation in emerging adulthood. *Applied Psychology Bulletin*, 276(64), 3–17.
- Zhang, F. and Parker, S.K. (2019). Reorienting job crafting research: a hierarchical structure of job crafting concepts and integrative review, *Journal of Organizational Behavior*, 40(2), 126-146.

Zhang, H. Q. and 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.

Zhao, X., Zhou, M., Liu, Q. and Kang, H. (2016). Proactive personality as a moderator between work stress and employees' internal growth. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 44(4), 603–618.

https://www.tursab.org.tr/dosya/1149/mesleki_1149_6450092.pdf Erişim Tarihi: 10.05.2020.

<http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>> Erişim Tarihi: 10.05.2020.

<https://sozluk.gov.tr/> Erişim Tarihi: 10.02. 2020.

<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6326.pdf> Erişim Tarihi:15.03.2020.

<http://www.tureb.org.tr/tr/RehberVeritabani>> Erişim Tarihi: 01.04.2022.

<https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Turizm-Istatistikleri-II,-Ceyrek:-Nisan--Haziran,2023-49603> Erişim Tarihi: 01.06.2023.

<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.1618.pdf> Erişim Tarihi: 02.06.2023.

EKLER

EK-1: Proaktif Kişilik ve İş Becerikliliğinin Problem Çözme Becerilerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu çalışmanın amacı proaktif kişilik ve iş becerikliliğinin problem çözme becerilerine etkisini ölçmektir. Bu anketle doktora tezi için veri toplanacak ve yalnızca akademik çalışmalar için kullanılacaktır. Anket sorularına mümkün olduğunca gerçekçi ve doğru cevaplar verilmesi, araştırmanın amacına ulaşmasında çok büyük önem taşımaktadır. Elde edilecek veriler, sadece **bilimsel amaçlarla** ve toplu olarak kullanılacak olup; **kesinlikle gizli tutulacak** ve şahıs ismi kullanılmayacaktır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Prof . Dr. Oktay EMİR

Doç. Dr. Yasin KELEŞ

Zuhal YAŞAR

Anadolu Üniversitesi

Ondokuz Mayıs Üniversitesi

Anadolu Üniversitesi

Aşağıdaki sorular kişisel bilgilerinize ilişkindir. Lütfen tüm soruları cevaplayınız.

Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek

Yaşınız: () 20-29 () 30-39 () 40- 49 () 50-59 () 60 yaş ve üzeri

Medeni Durumunuz: () Evli () Bekâr

Eğitim Durumunuz: () Lise () Önlisans () Lisans () Lisans Üstü

Çalışma Kartınızın Türü: () Ülkesel () Bölgesel

Çalışma Kartınızda Ekli Diller (Birden Fazla Seçebilirsiniz):

() İngilizce () Rusça () Çince () Arapça

() İspanyolca () Fransızca () Almanca () Japonca

() Diğer.....

Bağlı Olduğunuz Rehber Odası :

() ADRO () ANRO () İZRO () MUTRO () NERO () ŞURO () TRO

() ARO () ATRO () BURO () ÇARO () GARO () İRO

Rehberlik Eğitimi Aldığınız

Kurum:

() Turizm Bakanlığı Sertifika Programları

() Üniversitelerin rehberlik eğitimi veren önlisans programları

() Üniversitelerin rehberlik eğitimi veren lisans programları

() Turist rehberliği tezsiz yüksek lisans programı

Rehberlik Deneyiminiz: () 2 yıldan az () 2-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16yıl ve üzeri

Çalışma Şekliniz: () Acentada Kadrolu () Acentada Sezonluk () Serbest (Bağımsız)

Ağırlıklı Olarak Hizmet Verdiğiniz Grup Türü:

() Yerli Gruplara () Yabancı Gruplara () Yerli ve Yabancı Gruplara

Bir Yıl İçerisinde Ortalama Çalıştığınız Gün Sayısı:

() 0- 50 gün () 101 -150 gün () 201 ve üzeri gün () 51- 100 gün () 151-200 gün

Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilişkin görüşlerinizi yandaki kutucuklardaki katılma derecenize göre işaretleyiniz.	Katılım Düzeyi				
	HİÇ (1)	AZ (2)	ORTA (3)	ÇOK (4)	TAM (5)
1. Hayatımı geliştirmek için sürekli yeni arayışlar içerisindeyimdir.					
2. Hayatımın her evresinde, yapıcı değişim için çabalamışım.					
3. Hiçbir şey fikirlerimin gerçeğe dönüştüğünü görmekten daha fazla heyecan veremez.					
4. Beğenmediğim bir şey görürsem, onu düzeltirim.					
5. Başarı şansı ne olursa olsun, inandığım şeyleri gerçekleştirmek için çabalarım.					
6. Başkaları karşı çıksa bile fikirlerimin savunucusu olmayı severim.					
7. Fırsatları tespit etme konusunda mükemmelimdir.					
8. Her zaman bir şeyleri daha iyi yapacak yollar ararım.					
9. Hiçbir engel inandığım fikri gerçekleştirmekten beni alıkoyamaz.					
10. Fırsatları başkalarından çok daha önce fark ederim.					

Lütfen aşağıdaki ifadelerle ilişkin görüşlerinizi yandaki kutucuklardaki katılma derecenize göre işaretleyiniz.	Katılım Düzeyi				
	HİÇ (1)	AZ (2)	ORTA (3)	ÇOK (4)	TAM (5)
1. İşimi geliştirmek için yeni yaklaşımlar/bakış açıları sunarım.					
2. Yeteneğime ve ilgi alanıma uygun görevler üstlenmeyi tercih ederim.					
3. İşimi daha eğlenceli hale getirmek için işimde bazı değişiklikler yaparım.					
4. Üretken olmadığımı düşündüğüm (işe yaramayan) bazı uygulamaları değiştiririm.					
5. İşimin, yaşamımdaki asıl amaca nasıl katkı sağladığını düşünürüm.					
6. Yaptığım işin acentanın başarısındaki öneminin farkındayım.					
7. Yaptığım işin daha geniş topluluklar (toplum) için önemli olduğunun farkındayım.					
8. İşimin yaşamıma sağladığı olumlu yöndeki katkıları düşünürüm.					
9. İşimin genel anlamda refahımda/mutluluğumda oynadığı rolü düşünürüm.					
10. İşletmemde diğerleriyle iletişimimi artıracak faaliyetlere katılırım.					
11. Acentadaki insanları iyi tanımaya gayret ederim.					
12. İş yerimde bazı özel etkinlikler (arkadaşımın doğum günü kutlaması, yıl dönümü gibi) düzenlemeye çalışırım.					
13. Tanımadığım iş arkadaşları, müşteri veya alıcılara kendimi tanıtırım.					
14. İşe yeni başlayan çalışanlara işle ilgili veya iş dışı konularda danışmanlık yapar onlara yardımcı olurum.					
15. İş yerinde benimle benzer yeteneğe ve ilgiye sahip olan diğer bireylerle arkadaşlıklar kurarım.					

Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin görüşlerinizi yandaki kutucuklardaki katılma derecenize göre işaretleyiniz.	Katılım Düzeyi				
	HİÇ (1)	AZ (2)	ORTA (3)	ÇOK (4)	TAM (5)
1.Genellikle sorunları çözmek için yaratıcı ve etkili seçenekler üretebilirim.					
2.Başlangıçta çözümü mümkün gibi görünmese bile çoğu sorunu çözmeye yeteneğine sahibim.					
3. Karşılaştığım birçok sorun çözmek için çok zor ve karmaşıktır.					
4. Kararlarımı veririm ve verdiğim kararlardan daha sonra mutlu olurum.					
5. Bir sorunu çözmek için planlar yaptığımda, bu planların işe yarayacağından neredeyse emin olurum.					
6 .Yeterince zaman ve çaba harcadığımda, karşıma çıkan sorunların çoğunu çözebileceğime inanırım.					
7.Yeni bir durumla karşılaştığımda, ortaya çıkabilecek sorunlarla başa çıkabileceğim konusunda kendime güvenirim.					
8. Yeni ve zor sorunları çözmeye yeteneğime güvenirim.					
9.Bir karar verdikten sonra, beklediğim sonuçla gerçekleşen sonuç genellikle aynıdır.					
10.Bir sorunla karşılaştığımda, sorunla başa çıkıp çıkamayacağımdan emin değilim.					
11. Bir sorunun farkına vardığımda, yaptığım ilk şeylerden biri sorunun tam olarak ne olduğunu anlamaya çalışmaktır.					
12. Bir sorunun çözümünde başarısız olduğumda, neden böyle sonuçlandığını araştırmam.					
13. Karmaşık bir sorunla karşılaştığımda, sorunun tam olarak ne olduğunu tanımlamaya yardımcı olacak bilgileri toplamak için bir strateji geliştirmeye çalışmam.					
14. Bir sorunu çözdükten sonra neyin doğru neyin yanlış gittiğini analiz etmem.					
15. Bir sorunu çözmek için belirli bir yol izledikten sonra ortaya çıkan sonuç ile olması gereken sonucu karşılaştırırım.					
16. Bir sorunun olduğunda, sorunu çözmek için çeşitli yolları artık aklıma başka bir fikir gelmeyinceye kadar düşünürüm.					
17. Bir sorunla karşılaştığımda, sorun ile ilgili olarak neler olup bittiğini anlamak için sürekli olarak duygularımı gözden geçiririm.					
18.Bir sorunla karşılaştığımda, sorunu çözmek için düşündüğüm ilk şeyi yapma eğilimindeyimdir.					
19. Bir sorun için olası bir çözüme karar verirken, her seçeneğin başarılı olma şansını göz önüne alarak değerlendirme yapmam.					
20. Bir sorunla karşılaştığım zaman, bir sonraki adımın ne olacağına karar vermeden önce durup düşünürüm.					
21. Genellikle aklıma gelen ilk iyi fikri uygularım.					
22. Bir karar verirken, her seçeneğin sonuçlarını ölçer tartar ve birbirleriyle karşılaştırırım.					
23. Gerçekleşecek belirli bir davranışın tüm sonucunu tahmin etmeye çalışırım.					
24. Bir sorunun olası çözümlerini düşünmeye çalıştığımda, çok fazla seçenek bulamam.					
25. Seçenekleri karşılaştırmak ve karar vermek için sistematik bir yönteme sahibimdir.					

26. Bir sorunla karşılaştığımda, çevremdeki dış etmenlerin soruna ne gibi etkileri olduğunu genellikle sorgulamam.					
27. Bir sorun kafamı karıştırdığında, ilk yaptığım şeylerden biri durumu araştırmak ve tüm ilgili bilgileri gözden geçirmektir.					
28. Bir sorunu çözme konusundaki ilk çabalarım başarısız olunca, o sorunu halledebilmek için sahip olduğum yetenek hakkında şüpheye düşerim.					
29. Bazen durup sorunlarım üzerine düşünmek yerine gelişi güzel sürüklenip giderim.					
30. Bir sorunu çözmek için uğraşırken bazen boşa vakit harcadığımı, asıl konuya bir türlü ulaşamadığımı hissedirim.					
31. Ani kararlar veririm ve daha sonra verdiğim kararlardan pişman olurum.					
32. Bazen sorunlarımla baş etmenin birçok yolunu düşünemediğimde duygusal olarak kendimi suçlarım.					



EK-2: Etik Kurul Karar Belgesi

Evrak Kayıt Tarihi: 14.03.2022

Protokol No: 287973

Tarih: 25.03.2022



ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERÎ BİLİMLER BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU
KARAR BELGESİ

ÇALIŞMANIN TÜRÜ:	Doktora Tez Çalışması
KONU:	Sosyal Bilimler
BAŞLIK:	Proaktif Kişilik ve İş Becerikliliğinin Problem Çözme Becerilerine Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma
PROJE/TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ:	Prof. Dr. Oktay EMİR Doç. Dr. Yasin KELEŞ
TEZ YAZARI:	Zuhal YAŞAR
ALT KOMİSYON GÖRÜŞÜ:	-
KARAR:	Olumlu