

Turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerinin incelenmesi*

Suat Arpacı
ÖZET

Bu çalışmanın amacı, turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerinin demografik değişkenlere göre belirlenmesidir. Turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerini ölçmek için daha önce geliştirilen tek boyutlu 10 ifadeden oluşan öz yeterlilik ölçeği kullanılmıştır. Örneklem yöntemi olarak kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlamda, Aydın Rehberler Odasına bağlı eylemli turist rehberlerine anket uygulanmıştır. Geri dönüşümü gerçekleşen 315 anketten 300 anket verilerin analizi için uygun olarak değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde, bağımsız gruplar t testi, tek yönlü varyans analizi (anova) ve kullanılmıştır. Öz yeterlilik değişkenine ilişkin, rehberlerin vermiş olduğu cevaplar incelendiğinde profesyonel turist rehberlerinin öz yeterlilik algılarının yüksek olduğu söylenebilir. Yapılan analizler sonucunda turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerinin çalışma kartı türü, eğitim durumu ve mesleki deneyime göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelime: Öz Yeterlilik, Turist Rehberi, Aydın
Gönderilme Tarihi:02.02.2022; Kabul Tarihi:06.07.2022. Araştırma Makalesi

Examination of self-efficacy levels of tourist guides

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the self-efficacy levels of tourist guides according to demographic variables. A self-efficacy scale consisting of 10 unidimensional expressions was used to measure the self-efficacy levels of tourist guides. Convenience sampling method was used as the sampling method. In this context, a questionnaire was applied to active tourist guides affiliated to Aydın Guides Chamber. Of the 315 returned questionnaires, 300 questionnaires were considered suitable for data analysis. In the analysis of the data, independent groups t-test, one-way analysis of variance (anova) and were used. When the answers given by the guides regarding the self-efficacy variable are examined, it can be said that the self-efficacy perceptions of professional tourist guides are high. As a result of the analysis, it was determined that the self-efficacy levels of the tourist guides differed significantly according to the type of work card, education level and professional experience.

Keywords: Self-Efficacy, Tourist Guides, Aydın
Submitted: 02.02.2022; Accepted:26.07.2022. Research Paper

Giriş

Turist rehberleri, turistlerin en çok beraber oldukları, turistlere gezileri boyunca onların etkilendikleri kişidir. Turist rehberleri çok önemli bir role sahiptirler. Bu rol turizm bölgesi hakkında turistlerde oluşabilecek negatif veya pozitif bir düşüncenin oluşmasıdır (Ap ve Wong, 2001; Çetin ve Kızıllırmak, 2012). Turist rehberleri turizm endüstrisinde ön sırada yer alan temel oyuncular olarak kabul edilmektedirler. Turistler, turist rehberlerinin, gruplarını vazgeçilmez kıldığını düşünmektedir. Turist rehberlerinin tur acentaları ve turistler (gezinler) için oynadıkları kritik rol nedeniyle, benzersiz bir beceri setine sahip ve çeşitli zorluklara çözüm getirebilme hususunda usta olmaları gerektiği ifade edilmektedir (Cheng, vd., 2016).

Öz yeterlilik, bireyin yetenek ve kapasitesini kullanarak yerine getirmesi gereken bir görevi başarılı bir şekilde gerçekleştirmesine olan inancıdır (Bandura, 1997). Öz yeterlilik inancı bireyin performansını etkilemektedir (Kotaman, 2008) Öz yeterlilik inancı aynı zamanda bireyin kişisel başarısını ve motivasyonunu geliştirmesinde temel nokta olmaktadır (Pajares, 2002; Chen vd, 2004).

Kişinin sağlıklı, yüksek başarı oranına ve sosyal bütünleşmeye sahip olmasının nedeni güçlü bir yeterlilik hissinin olmasına bağlıdır. Sosyopolitik yaşam, akademik başarı, fiziksel ve zihinsel sağlık, kariyer şekillenmesi ve yaşanan duygusal problemlerle gibi farklı alan kavramları öz yeterlilikle ilişkilendirilmektedir. Kişinin aktif davranması motivasyonunu en üst nokta tutmasına bağlıdır. Motivasyonu yüksek kişilerin çıktığı sonuçlarına olan öz yeterlilik inançları daha yüksektir (Scherbaum, vd., 2006). İnsan davranışları, sosyal öğrenme kuramına göre güçlü bir motivasyon ve sağduyu ile düzenlenebilir. Öz yeterlilik kavramı insan davranışlarını düzenleyen birincil faktör olarak belirtilmektedir (Luszczynska, vd., 2005).

Kişiyi ve yaşamını doğrudan etkileyen öz yeterlilik inancı doğru ve anlaşılır bir şekilde belirtilirse kişinin çevresine, hayatına ve mesleğine de aynı ölçüde etkilemektedir. Öz yeterlilik, kişiye almış olduğu kararlarda daha iyi seçimlere yapmasına, karşılaştığı problemlere karşı çözme becerisi kazanmasına, daha azimli olmasına ve sürekli olarak kendini hazır tutmasını sağlayan bir inanç kazandırmaktadır. Bu çalışmanın amacı, turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerini ortaya koyarak demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmektir.

Literatür Taraması

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

Bireyleri yaşamları boyunca birçok sorunla karşılaşmaktadır. Öz yeterlilik düzeyi yüksek olan bireyler ortaya çıkan bu sorunları daha hızlı bir şekilde çözülebilir. Bireylerin sahip olduğu bu öz yeterlilik duygusu, iş ve günlük hayatlarında karşılaştıkları sorun ve güçlüklerin üstesinden gelebilmesinde büyük bir öneme sahiptir. Bu öz yeterlilik duygusu bireylerin karşılaştıkları durumlar karşısında etkin karar vermeyi, planlı hareket etmeyi ve seçenekler arasında en uygun seçeneği seçmeyi içermektedir. Bireyler görevlerini yerine getirirken sahip oldukları beceri ve yeteneklere güvenirlir. Yeni karşılaşılan ve mücadele edilmesi gereken durumlarda öz yeterlilikleri yüksek olan bireyler eylemlerini başarılı bir şekilde gerçekleştirerek buldukları ortamdaki kaçınarak kararlı bir davranış gösterirler (Bandura, 1997).

Öz yeterlik, kişiliğe atfedilen pasif bir özellikten ziyade benliği oluşturan diğer değişkenlerin bir bileşkesi durumundadır. Dolayısıyla öz yeterliği eksik olan kişilerde, diğer insanlar üzerinde etkisi olmayan davranışlar gözlemlenebilmektedir (Üstüner vd., 2009; Griffin, vd.,2007).

Bireylerin öz yeterlik seviyeleri, kendileri hakkında beklenti, özgüven ve belirli bir davranışı yapabilme kapasitesine yönelik yargıları belirlemektedir. Bu nedenle öz yeterlik seviyesi yüksek olan kişiler proaktif davranışlar sergileme eğiliminde olup; daha iyi performans göstermektedirler. Öz yeterlik proaktif davranışının önemli belirleyicileri arasında yer almaktadır. Bunun nedeni, yeteneklerine güven duyan bireylerin yaptıkları faaliyetlerin başarılı olacağına dair inançları yüksektir (Morrison ve Phelps, 1999). Turist rehberlerinde de durum aynıdır. Eğer bir turist rehberi kendi yeteneklerine inanmıyorsa ve kendine

güvenmiyorsa böyle birinin turu yönetme ve başarılı olma şansı yok denecek kadar azdır. Acentalar, birlikte çalıştıkları turist rehberlerinin öz yeterliklerinin, yeteneklerinin ve öz güvenlerinin yüksek olmasını beklerler. Araştırma değişkenleri öz yeterlik incelendiğinde turist rehberleri üzerine sınırlı çalışmaya rastlanmıştır. Bu sınırlı çalışmalarda Çınar (2018) turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin genel öz yeterlik algısını ölçmüştür. Araştırma kapsamında literatür taraması yapılmış ve bu tarama sonucunda turizm alanında öz yeterlikle ilgili çalışmalar (Turamberk Özerden, 2010; Akgündüz, 2012; Ercan, 2014; Sarı, 2017; Keskin, 2017; Kendir, 2017; Eryılmaz, 2018; Uçar, 2018; Aksoy, 2019) gerçekleştirildiği saptanmıştır. Yapılan çalışmalar konaklama işletmelerindeki otel çalışanları, yöneticiler ve rekreatif etkinliklere katılan bireyler üzerine yapıldığı görülmüştür. Farklı alanlara yapılan çalışmalarda ise öz yeterlilik düzeyi yüksek olan bireyler performans, problem çözme becerisi ve iletişim beceri düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. (Campbell ve Hackett, 1986; Blumenfeld vd., 1991; Kruger, 1997; Heppner ve Baker, 1997; Altunçekiç, Yaman ve Koray, 2005; Luszczynska, Gutierrez-Dona ve Schwarzer, 2005; Kumar ve Lal, 2006; Kesgin 2006; Heslin ve Klehen, 2006; Schwarzer ve Hallum, 2008; Hullman, Planisek, McNally ve Rubin, 2010; Yenice, 2012; Shelton, 2013; Şah, 2013; Hassall, vd., 2013; Kesicioğlu ve Güven, 2014; Buğdaycı, 2018; Ata, 2015; Küpeli, 2019).

Turist rehberleri etkili ve başarılı bir tur organizasyonu gerçekleştirmeleri öz yeterlilik özelliklerini geliştirmelerine bağlıdır. Turist rehberlerinin tur esnasında etkili bir tanıtım yapmaları ve turun başarılı bir şekilde tamamlanması rehberliğe yönelik öz yeterlilik düzeylerinin yüksek olmasına bağlıdır. Bu çalışmada turist rehberlerinin öz yeterlik algı seviyelerinin demografik değişkenler yönünden incelenmesi hedeflenmiştir. Bu bağlamda literatürü bağlı olarak araştırma hipotezler belirlenmiştir.

H1: Turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H2: Turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri yaşa göre farklılık göstermektedir.

H3: Turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri çalışma kartı türüne göre farklılık göstermektedir.

H4: Turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H5: Turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri eğitim aldıkları kuruma göre farklılık göstermektedir.

H6: Turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri mesleki deneyime göre farklılık göstermektedir.

Araştırma Yöntemi

Örnekleme ve Veri Toplama

Bu araştırmanın evrenini Aydın Rehberler Odasına bağlı turist rehberleri oluşturmaktadır. Araştırmada olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Aydın Rehberler Odasına bağlı 669 rehberden aktif olarak alanda çalışan 551 turist rehberine on-line olarak anket dağıtılmıştır. Geri dönen 315 anketten 300'ü veri analizinde kullanılmaya uygundur.

Yapılan araştırmada Jerusalem ve Schwarzer (1979) tarafından geliştirilen, Yeşilay (1996) tarafından Türkçeye çevrilen ve tek boyutlu 10 ifadeden oluşan öz yeterlilik ölçeği kullanılmıştır. Çalışmaya katılan turist rehberinin demografik yapıları Tabla 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Demografik Özellikler

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	300	100
Erkek	175	58,3
Kadın	125	41,7
Yaş	300	100
18-25	3	1,0
26-35	216	72,1
36-45	52	17,2
46 ve üzeri	29	9,7
Çalışma Kartı Türü	300	100
Ülkesel	231	77
Bölgesel	69	23
Eğitim Durumu	300	100
Lise	11	3,7
Ön Lisans	12	4,0
Lisans Yüksek Lisans	202	67,3
Doktora	64	21,3
	11	3,7
Çalışılan Gün Sayısı	300	100
30 ve altı	38	12,7
31-60 gün	27	9,0
61-120 gün	50	16,7
121- 180 gün	88	29,3
180 gün ve üzeri	97	32,3
Aylık Gelir	300	100
1500TL ve altı	13	4,3
1501TL-2750TL	21	7,0
2751TL-4000TL	58	19,3
4001TL-6500TL	119	39,7
6500 ve üzeri	89	29,7
Eğitim Alınan Kurum	300	100
Turizm Bakanlık Sertifikası	49	16,3
Üniversite Önlisans	44	14,7
Üniversite Lisans	207	69,0
Mesleki Deneyim	300	100
1-5 yıl	109	36,5
6-10 yıl	134	44,6
11-15 yıl	28	9,3
16-20 yıl	13	3,3
21 yıl ve üzeri	19	6,3

Tablo 1 incelendiğinde turist rehberlerinin demografik verileri değerlendirildiğinde %58,3'ü erkek, %72,1'i genç rehberlerden oluşan 26-35 yaş aralığında, %77 ülkesel çalışma kartına sahip, %67,3'ü lisans eğitimi aldığı, %44,6'nın 10 yıl deneyimine sahip olduğu %39,7'inin 4001-6500 TL aylık gelire sahip, %32,3'ü 180 gün ve üzeri; günlerde çalıştığı, %69'0'nın üniversitelerin lisans programında eğitim aldıkları görülmektedir.

Bulgular

Araştırmada kullanılan ölçeklere yönelik olarak öncelikle Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır. Öz yeterlilik ölçeğine yönelik AFA sonucunda elde edilen bulgular Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Öz yeterlilik Ölçeği AFA Sonuçları

İfadeler	Faktör yükü	Özdeğer	Açıklanan varyans	Cronbach alpha
		,720	52,439	,873
9- Ani olaylar hakkında gelebileceğimi sanıyorum.	,791			
7- Bir sorunla karşılaştığımda onu halledebilmeye yönelik birçok fikrim vardır.	,770			
8-Güçlükleri soğukkanlılıkla karşılarım, çünkü yeteneklerime her zaman güvenebilirim.	,760			
5- Güç sorunların çözümünü gayret edersem başarabilirim.	,739			
1- Yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapmam gerektiğini bilirim.	,724			
10- Her sorun için bir çözümlüm vardır.	,716			
6- Projelerimi gerçekleştirmek ve hedeflerime erişmek bana güç gelmez	,704			
2- Beklenmedik durumlarda ne yapmam gerektiğini her zaman bilirim.	,656			
4- Ne olursa olsun üstesinden gelirim.	,642			
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Değeri		,879		
Bartlett Küresellik Testi		,000		

Açıklayıcı Faktör Analizi sonucunda öz yeterlilik ölçeğinin tek faktörlü yapısı toplam varyansın %52,439'sunu açıklamaktadır. Ölçeğin Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Değeri ise ,879 olarak belirlenmiştir. Öz yeterlilik ölçeği maddelerinin faktör yüklerinin 7'nin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Ölçekte yer alan ifadeler 0,642 ile 0,791 arasında değişen faktör yükleri ile faktöre yüklenmiştir. Ölçekte yer alan ifadelerden OZY-3 ifadesinin (Bana karşı çıktığımda kendimi kabul ettirecek yolları bulurum.) faktör yük değeri 0.50'nin altında olduğu için ölçek kapsamından çıkarılmıştır.

Bu çalışmada kullanılan öz yeterlilik ölçeğinin güvenilirlik (Cronbach's Alpha) kat sayısına bakılarak ölçülmüştür. Öz yeterlilik ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı, (α)=0,87'dir. Buna göre kullanılan öz yeterlilik ölçeğinin yüksek güvenilirlikte olduğu görülmektedir.

Öz yeterlilik değişkenin tanımlayıcı istatistiklere Tablo 3'de yer verilmiştir.

Tablo 3. Öz yeterlilik Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Değerleri

	Genel Ortalama	Standard Sapma
Öz yeterlilik	4,17	0,52
1- Yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapmam gerektiğini bilirim.	4,21	0,59
2- Beklenmedik durumlarda ne yapmam gerektiğini her zaman bilirim.	3,92	0,81
4- Ne olursa olsun üstesinden gelirim.	3,86	0,84
5- Güç sorunların çözümünü gayret edersem başarabilirim.	4,27	0,54
6- Tasarımlarımı gerçekleştirmek ve hedeflerime erişmek bana güç gelmez.	3,99	0,84
7- Bir sorunla karşılaştığımda onu halledebilmeye yönelik birçok fikirlerim vardır.	4,21	0,58
8- Güçlükleri soğukkanlılıkla karşılarım, çünkü yeteneklerime her zaman güvenebilirim.	4,19	0,68
9- Ani olaylarında hakkında gelebileceğimi sanıyorum.	3,98	0,79
10- Her sorun için bir çözümlüm vardır.	3,83	0,84

Öz yeterlilik değişkenine ilişkin, rehberlerin vermiş olduğu cevaplar incelendiğinde genel ortalamanın yüksek olduğu (genel ortalama=4,17; standart sapma=0,52) görülmektedir. Elde edilen sonuçların katılıyorum seçeneğine yakın olduğu ve buradan hareketle profesyonel turist rehberlerinin öz yeterlilik algılarının yüksek olduğu söylenebilir. Çalışmaya konu olan turist rehberlerinin öz yeterlilik algılarının demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığının analiz edildiği ve sonuçların tablolaştırılarak yorumlanmasına yer verilmiştir.

Turist rehberlerinin cinsiyet, yaş, çalışma kartı türü, eğitim durumları, eğitim aldıkları kurum ve mesleki deneyimleri gibi demografik özellikleriyle öz yeterlilik arasında bir farklılık olup olmadığı belirlenmesi için oluşturulan hipotezler bu bölümde test edilmiştir. Bu hipotezlerin test edilmesi için bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi ANOVA uygulanmıştır.

Tablo 4’de cinsiyet değişkenine göre turist rehberlerinin öz yeterlilik algılarına ilişkin bağımsız örneklem t-testi analiz sonuçları verilmektedir.

Tablo 4. Cinsiyete Göre Farklılaşma

Ölçek	Kadın		Erkek		t	p
	Ort	SD	Ort	SD		
Öz yeterlilik	4.056	.54712	4.134	.51511	1.242	.215

Tablo 4 incelendiğinde turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık sonucuna ulaşılmamıştır ($p = .215$; $p > 0,05$).

Tablo 5’ te yaş değişkenine göre turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerine ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları verilmektedir.

Tablo 5. Yaşa Göre Farklılaşma

Ölçek	18-30 yaş		31-39 yaş		40 ve üzeri yaş		t	p
	Ort	SD	Ort	SD	Ort	SD		
Öz yeterlilik	4.051	.67361	4.114	.47399	4.129	.52893	.389	.678

Tablo 5 incelendiğinde ise turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri ile yaş arasında anlamlı bir farklılık sonucuna ulaşılmamıştır ($p = .678$; $p > 0,05$).

Tablo 6’da çalışma kartı türü değişkenine göre turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerine ilişkin bağımsız örneklem t-testi analizi sonuçları verilmektedir.

Tablo 6. Çalışma Kartı Türüne Göre Farklılaşma

Ölçek	Bölgesel		Ülkesel		t	p
	Ort	SD	Ort	SD		
Öz yeterlilik	3.9182	.52996	4.3551	.50632	3.518	.001

Tablo 6’ya göre turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri ile çalışma kartı türü arasında anlamlı bir farklılık sonucuna ulaşılmıştır ($p = .001$; $p < 0,05$). Ülkesel çalışma kartına sahip olan turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri bölgesel çalışma kartına sahip turist rehberlerinde daha yüksektir.

Tablo 7’ de eğitim durumu değişkenine göre turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerine ilişkin (ANOVA) tek yönlü varyans analizi sonuçları verilmektedir.

Tablo 7. Eğitim Durumuna Göre Farklılaşma

Eğitim Durumu-Öz yeterlilik	N	Ort.	SD	Chi-Square	p
Lise	9	4,0476	,75593	20.735	.000
Önlisans	9	4,2381	,14286		
Lisans	203	4,0823	,54552		
Yüksek Lisans	65	4,2527	,45018		
Doktora	14	3,6429	,29517		
Grup 1	Grup 2	Ort. Fark	p		
Doktora	Ön lisans	-.59524	.000		
	Lisans	-.43948	.001		
	Yüksek Lisans	-.60989	.000		

Turist rehberlerinin eğitim durumuna göre öz yeterlilik algılarının homojenlik analizi sonucundan gruplar arasında varyansların homojen dağılmadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle farklılığı tespit etmek için Post Hoc testlerinden Games-Howell analizi kullanılmıştır.

Tablo 7 incelendiğinde Games-Howell analiz sonucunda doktora mezunları ile yüksek lisans, lisans ve önlisans mezunları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p = .000$; $p < .005$). Doktora mezunlarının öz yeterlilik düzeyleri önlisans, lisans ve yüksek lisans mezunlarına göre daha düşüktür.

Tablo 8' de eğitim aldıkları kurum değişkenine göre turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerine ilişkin (ANOVA) tek yönlü varyans analizi sonuçları verilmektedir.

Tablo 8. Eğitim Aldıkları Kuruma Göre Farklılaşma

Ölçek	Turizm Bakanlığı Sertifika Programları			Üniversitelerin rehberlik eğitimi veren ön lisans programları			Üniversitelerin rehberlik eğitimi veren lisans programları			F	p
	N	Ort	SD	N	Ort	SD	N	Ort	SD		
Öz yeterlilik	4	4.18	.6465	3	4.16	.5512	21	4.07	.4967	1.16	.31
	5	4	4	9	8	1	6	3	8	7	3

Tablo 8 incelendiğinde ise turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri ile eğitim aldıkları kurum arasında anlamlı bir farklılık sonucuna ulaşılmamıştır ($p = .313$; $p > 0,05$).

Tablo 9' da mesleki deneyim değişkenine göre turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerine ilişkin (ANOVA) tek yönlü varyans analizi sonuçları verilmektedir.

Tablo 9. Mesleki Deneyime Göre Farklılaşma

Mesleki Deneyim-Özyeterlilik	N	Ort.	SD	Chi-Square	p
30 ve altı	45	3,8952	,50268	14.749	.005
31-60	25	4,0686	,23733		
61-120	52	4,0027	,55472		
121-180	89	4,1124	,51258		
180 ve üzeri	89	4,2648	,55935		
Grup 1	Grup 2	Ort. Fark	p		
30 ve altı	180 ve üzeri	-.36961	.002		

Turist rehberlerinin mesleki deneyimlerine göre öz yeterlilik düzeylerinin homojenlik analizi sonucundan gruplar arasında varyansların homojen dağılmadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle farklılığı tespit etmek için Post Hoc testlerinden Games-Howell analizi kullanılmıştır.

Tablo 9 incelendiğinde Games-Howell analiz sonucunda 30 ve altı gün deneyimi ile 180 gün ve üzeri deneyim arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p = .005$; $p < .005$). 30 ve altı gün deneyimine sahip olan turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri ile 180 gün ve üzeri deneyime sahip olan turist rehberlerine göre daha düşüktür.

Tablo 10’da turist rehberlerinin cinsiyet, yaş, çalışma kartı türü, eğitim durumları, eğitim aldıkları kurum ve mesleki deneyimleri gibi demografik özellikleriyle öz yeterlilik arasında bir farklılık olup olmadığı belirlenmesi için oluşturulan hipotez sonuçları verilmiştir.

Tablo 10. Hipotez Test Sonuçları

Hipotezler	Kabul	Red
H1: Turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.		✓
H2: Turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri yaşa göre farklılık göstermektedir.		✓
H3: Turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri çalışma kartı türüne göre farklılık göstermektedir.	✓	
H4: Turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.	✓	
H5: Turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri eğitim aldıkları kuruma göre farklılık göstermektedir.		✓
H6: Turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri mesleki deneyime göre farklılık göstermektedir.	✓	

Sonuç

Bu çalışmanın amacı, turist rehberlerinin öz yeterliliklerinin demografik özelliklere farklılaşım farklılaşmadığını tespit etmektir. Çalışmada turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri çalışma kartı türü, eğitim durumu ve mesleki deneyim değişkenlerine göre farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Demografik özelliklerden yaş, cinsiyet ve eğitim aldıkları kurum göre turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerinin farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bireyleri yaşamları boyunca birçok sorunla karşılaşmaktadır. Öz yeterlilik düzeyi yüksek olan bireyler ortaya çıkan bu sorunları daha hızlı bir şekilde çözülebilir. Zor bir görevle karşılaşınca sakin ve soğukkanlı kalabilen bireylerin öz yeterlilikleri yüksek iken öz yeterlilikleri düşük olan bireylerin kaygı ve stres düzeyleri artmakta görevi olduğundan daha zor algılamalarına neden olmaktadır. Bu da problemle karşılaştıklarında çözüm yolları bulmalarını zorlaştırmaktadır (Pajares, 1996). Yeni karşılaşılan ve mücadele edilmesi gereken durumlarda öz yeterlilikleri yüksek olan bireyler eylemlerini başarılı bir şekilde gerçekleştirerek buldukları ortamdan kaçmayarak kararlı bir davranış gösterirler (Bandura, 1997).

Araştırma değişkenleri öz yeterlik incelendiğinde turist rehberleri üzerine sınırlı çalışmaya rastlanmıştır. Bu sınırlı çalışmalarda Çınar (2018) turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin genel öz yeterlik algısını ölçmüştür. Yapılan bu çalışmaların daha çok öz yeterlilik düzeyin farklı değişkenlere ilişkilendirilmiş olan çalışmalar olurken, demografik özelliklerle turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerini ilişkilendiren çalışma sayısı çok azdır. Bu çalışmada yaş, cinsiyet ve eğitim aldıkları kurum göre turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerinin farklılaşmadığı sonucu Ulusoy ve Köroğlu (2019)'nun yapmış olduğu çalışmayla benzerlik göstermektedir. Turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri ile çalışma kartı türü arasında anlamlı farklılık gösterdiği sonucu ulaşılmıştır. Ulusoy ve Köroğlu (2019)'nun yapmış olduğu çalışmada da benzer sonuca ulaşılmıştır.

Turist rehberlerinin öz yeterliliklerinin yüksek olması tur sırasında karşılaştıkları problemleri çözmelerine yardımcı olmaktadır. Böylece turist rehberlerinin özgüvenleri artmasına ve motivasyonlarının yükselmesine neden olmaktadır. Stresiz ve sağlıklı bir tur geçekleşmesi için turistleri yakından tanımak, öz yeterlilik düzeyi yüksek ve sosyal ilişkileri iyi olan turist rehberlerine ihtiyaç duyulmaktadır.

Bu çalışma sonucunda turist rehberleri yeterlilik ve yeteneklerine turu yerine getirirken tur planına bağlı olarak alacakları kararlarda güvenmelidirler. Turist rehberlerinin, tur esnasında meydana gelen olaylara uygun olarak hareket etmeleri öz yeterlilik düzeylerinin yüksek olması etkili bir şekilde tur gerçekleştirmelerini sağlayabilir.

Seyahat acentesi açısından bakıldığında öz yeterlilik inancı gelişmiş turist rehberlerine ihtiyaç duymaktadırlar. Çünkü öz yeterlilik inancı yüksek olan rehberler kendilerine güvenen ve gerekli koşullarda risk alabilen bireylerdir. Alınan riskler gerekli zamanda ve akılcı bir şekilde alındığında seyahat acentesine fayda sağlamaktadır. Bu çalışmada turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri demografik özellikler özelinde incelenmemiştir. İleride yapılacak olan çalışmalarda öz yeterliliğin, problem çözme mükemmeliyetçilik, liderlik, iletişim becerisi ve iş motivasyonu gibi kavramlarla farklı zamanlarda ve farklı alanlarda çalışılabilir.

Çalışmanın evrenini Aydın Rehber Odasına bağlı çalışan turist rehberleri oluşturmaktadır. Çalışmanın sınırlı bir bölgede ve sınırlı bir sayıda örnekleme gerçekleştirilmesi çalışma sonuçlarının genellenebilirliğini etkilemektedir. Bu çalışmada analiz edilen model Türkiye genelinde faaliyet gösteren turist rehberlerine de uygulanabilir. Çalışmada analiz edilen kavramlar farklı çalışmalarda otel yöneticilerine, otel çalışanlarına, seyahat acentesi yöneticilerine, seyahat acentesi çalışanlarına veya turizmle ilgili diğer paydaşlara uygulanarak çalışmanın evreni değiştirilebilir.

Kaynakça

- Akgündüz, Y. (2012). Konaklama işletmelerinde otantik liderlik ve öz yeterlilik arasındaki ilişkinin analizi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aksoy, M. (2019). Beşeri sermaye, sosyal sermaye ve öz yeterliliğin restoran performansına etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırklareli: Kırklareli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Altunçekiç, A., Yaman, S., & Koray, Ö. (2005). Öğretmen adaylarının öz yeterlik inanç düzeyleri ve problem çözme becerileri üzerine bir araştırma (Kastamonu İli Örneği). *Kastamonu Eğitim Dergisi*. 13 (1), 93-102
- Ap, J., & Wong, K.K.F. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management* 22(5): 551-563.

- Ata, A. (2015). Öğretmen-çocuk iletişim becerileri ve öz yeterlik inançlarını etkileyen faktörler: Okul öncesi öğretmenleri üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bandura, A. (1977). Self efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review* 84 (2): 191-215.
- Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44(9): 1175-1189
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W.H. Freeman & Company. New York.
- Blumenfeld, P., Soloway, E., & Marx, R.A. (1991). Motivating project based learning: Sustaining the doing, supporting the learning. *Educational psychologist*, 26(3-4), 369-398.
- Campbell, N. K., & Hackett, G. (1986). The effects of mathematics task performance on math self-efficacy and task interest. *Journal of Vocational Behavior*, 28(2), 149-162.
- Buğdaycı, S. (2018). Antrenörlerin iletişim becerileri ile öz yeterliliklerinin incelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Chen, G., Gully, S.M., & Eden, D. (2004). General self-efficacy and self-esteem: Toward theoretical and empirical distinction between correlated self-evaluations. *Journal of Organizational Behavior*, 25 (3), 375-395.
- Cheng, J. C., Chen, C. Y., Teng, H. Y., & Yen, C. H. (2016). Tour leaders' job crafting and job outcomes: The Moderating role of perceived organizational support. *Tourism Management Perspectives*, 20, 19-29.
- Çetin, G., & Kızıllırmak, İ. (2012). Türk turizmde kokartlı turist rehberlerin mevcut durumunun analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 307-318
- Çınar, B. (2018). Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinde genel öz yeterlilik algısı, mesleki kaygı ve mesleği yapma niyeti ilişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin: Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ercan, A. (2014). Sessizleşen örgütlerde öz yeterlilik algısının rolü: Alanya'daki konaklama işletmeleri üzerine bir araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eryılmaz, G. (2018). Rekreatif etkinliklere katılan bireylerin akış deneyimleri, pozitif ve negatif duygu durumları, öz yeterlilikleri ve yaşam doyumları ilişkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Mersin: Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of Management Journal*, 50 (2), 327-347
- Hassall, T., Arquero, J. L., Joyce, J., & Gonzalez, J.M. (2013). Communication apprehension and communication self-efficacy in accounting students. *Asian Review of Accounting*, 21(2), 160-175.
- Heslin, P.A., & Klehen, U.C. (2006). Self-Efficacy. In S. G. Rogelberg (Ed.), *Encyclopaedia Of Industrial/Organizational Psychology*, 2, 705-708.
- Heppner, P.P., & Baker, C.E. (1997). Applications of the problem solving inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development* 29(4): 229- 241.
- Hullman, G.A., Planisek, A., McNally, J.S., & Rubin, R. B. (2010). Competence, personality, and self-efficacy: Relationships in an undergraduate interpersonal course. *Atlantic Journal of Communication*, 18(1), 36-49.
- Kendir, H. (2017). Otel işletmelerinde çalışanların kariyer tatmini ve kariyer bağlılığı ilişkisinde öz yeterliliğin rolü. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kesgin, E. (2006). Okul öncesi eğitim öğretmenlerinin öz yeterlilik düzeyleri ile problem çözme yaklaşımlarını kullanma düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi (Denizli İli Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Keskin, E. (2017). Otel işletmeleri yöneticilerinin öz yeterliliklerinin karar verme stillerine etkisinde yönetsel güçlülüğün aracılık rolü. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kesicioğlu, S., & Güven, G. (2014). Okul öncesi öğretmen adaylarının özyeterlilik düzeyleri ile problem çözme, empati ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Turkish Studies-International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 9(5), 1371-1383.

- Kotaman, H. (2008). Özyeterlilik inancı ve öğrenme performansının geliştirilmesine ilişkin yazın taraması, *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1): 111-133.
- Kumar, R., & Lal, R. (2006). The role of self-efficacy and gender difference among the adolescents. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 32(3): 249-254.
- Kruger, L.J. (1997). Social support and self-efficacy in problem solving among teacher assistance teams and school staff. *Journal Of Educational Research*, 90(3), 164-168.
- Küpeli, E. (2019). Ortaokul öğretmenlerinin iletişim becerileri ile öz yeterlik algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kahramanmaraş.
- Jerusalem, M. & Schwarzer, R. (1979). The general self-efficacy scale (GSE). <http://userpage.fuberlin.de/health/engscal.htm>
- Luszczynska, A., Gutiérrez-Doña, B., & Schwarzer, R. (2005). General self-efficacy in various domains of human functioning: Evidence from five countries. *International Journal of Psychology*, 40(2): 80-89.
- Morrison, E. W., & Phelps, C. C. (1999). Taking charge at work: extrarole efforts to initiate workplace change. *Academy of Management Journal*, 42 (4), 403-419
- Pajares, F. (1996). Self-Efficacy beliefs in academic settings. *Review of Educational Research*, 66(4): 543-578
- Pajares, F. (2002). Overview of social cognitive theory and of self-efficacy. Web: <http://www.uky.edu/~eushe2/Pajares/eff.html> (erişim tarihi: 03.06.2020).
- Sarı, B. (2017). Otel işletmelerinde yaşam doyumunun iş tatminini etkilemesi ve öz yeterliliğin aracılık rolü üzerine bir araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Scherbaum, C., Cohen-Charash, Y., & Kern, M.J. (2006). Measuring general self efficacy: A comparison of three measures using item response theory. *Educational and Psychological Measurement*, 66:(6), 1047-63
- Scholz, U., Doña, B.G., Sud, S., & Schwarzer, R. (2002). Is general self-efficacy a universal construct? psychometric findings from 25 countries. *European Journal of Psychological Assessment*, 18(3): 242-251.
- Schwarzer, R., & Hallum, S. (2008). Perceived teacher self-efficacy as a predictor of job “stress and burnout: Mediation Analyses. *Applied Psychology: An International Review*, 57, 152-171
- Senemoğlu, N. (2012). *Gelişim öğrenme ve öğretim kuramdan uygulamaya*. Pegem Akademi.
- Shelton, T.H. (2013). Exploring preservice early childhood educators’ self-efficacy beliefs and preparedness to teach students with Autism spectrum disorder (Asd) in inclusive classrooms. Doctoral dissertation, Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses.
- Şah, N. (2013). Üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri ile akademik öz yeterlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.
- Turamberk Özerden, S. (2010). Turizm işletmelerinde çalışan bireylerin öz yeterlilik algılarının psikolojik şiddet olgusu üzerindeki etkisi: KKTC'de bir uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Uçar, Ö. (2018). İşgörenlerin dönüştürücü ve etkileşimci liderlik tarzları algılamaları ile öz yeterlilikleri arasındaki ilişkide yöneticiye duyulan güvenin aracılık rolü: Bir zincir otel uygulaması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Üstüner, M., Demirtaş, H., Cömert, M., & Özer, N. (2009). Ortaöğretim öğretmenlerinin özyeterlilik algıları. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9 (17), 1-16.
- Yenice, N. (2012). Öğretmen adaylarının öz yeterlilik düzeyleri ile problem çözme becerilerinin incelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(39), 36-58.
- Yeşilay, A. (1996). *Genelleştirilmiş Öz-yetki Beklentisi*. İnternet adresi; <http://userpage.fuberlin.de/~health/turk.htm>, Erişim tarihi: 20.09.2019
- Yıldırım Ulusoy, H., & Köroğlu, Ö. (2019). Turist rehberlerinin kültürel zekâ düzeyi ve özyeterlilik inançlarının hizmet sunumuna etkisi, *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 18 (1), 328-347.



Etik Kurul Kararı ile ilgili beyan

*Araştırmanız etik kurul **izni gerektiriyorsa**, aşağıdaki bilgileri doldurunuz.*

Lütfen beyanı yaptığınızı belirtmek için kutucuğu işaretleyin.	<input checked="" type="checkbox"/> Yazar(lar) Beyanı: Bu çalışmanın yazarı(ları) olarak, insan katılımcıların yer aldığı çalışmalarda gerçekleştirilen tüm prosedürlerin, kurumsal ve/veya ulusal araştırma komitesinin etik standartlarına ve 1964 Helsinki bildirgesine ve daha sonraki değişikliklerine veya karşılaştırılabilir etik standartlara uygun olduğunu beyan ederim(iz).
--	---

Etik kurul kararı veren kurum	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
-------------------------------	--

Etik kurul karar tarihi	02.07.2020
-------------------------	------------

Etik kurul karar sayı no	14164
--------------------------	-------

*Araştırmanız etik kurul **izni gerektirmiyorsa**, nedenini aşağıdaki seçeneklerden birini tercih ederek belirtiniz.*

Bu çalışmanın yöntemi için etik kurul izni gerekmemektedir.

Bu çalışmadaki veri toplama süreci 1 Ocak 2020 tarihinden önce gerçekleşmiştir.

Yazar Katkısına İlişkin Bilgi

Yazar(lar) beyanı	<input checked="" type="checkbox"/> Bu çalışmadaki bulunan yazarların katkı oranlarının aşağıda belirtilen şekilde olduğunu beyan ederim(iz).
-------------------	---

1. Yazar katkı oranı	%100
----------------------	------