



**Determination of
communication and
problem solving skills of
students of tourist guiding
department**

**Turizm rehberliği bölümü
öğrencilerinin iletişim ve
problem çözme becerilerinin
belirlenmesi**

Semahat Banu Yıldız¹

Abstract

Communication and problem solving skill is an important competence for tourist guides who are always in contact with people. The aim of this study is to determine the levels of communication and problem solving skills of students of tourist guiding department, who are candidates of tourist guides. In the research, descriptive research model was used, questionnaire was applied to students studying at Balıkesir University Tourism Faculty Department of Tourist Guiding. Number of questionnaires from which reliable data was obtained is 178. Frequency and percentage analysis were utilized in interpretation of data for demographic variables. In order to determine the level of communication skill in the research, "Communication Skills Inventory" developed by Ersanlı and Balcı (1998) was used while "Problem Solving Inventory" which is adapted to Turkish by Taylan (1990) was used to determine problem solving skills. As a result of the research, it was identified that communication and problem solving skills of students in tourist guiding department was good. Another research result is that there is a middle level negative significant relation between students' communication skills and problem solving skills and their sub-dimensions. Moreover, no significant difference was found in communication and problem solving skills of students in tourist guiding department in terms of demographic variables.

Özet

İletişim ve problem çözme becerisi insanlarla sürekli ilişki içerisinde bulunan turist rehberleri için önemli bir özelliktir. Bu araştırmanın amacı, turist rehberi adayı olan turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin iletişim ve problem çözme becerisi düzeylerinin belirlenmesidir. Araştırmada tanımlayıcı araştırma modeli kullanılmış, Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği bölümünde öğrenim gören öğrencilere anket uygulanmıştır. Sağlıklı veri elde edilen anket sayısı 178'dir. Demografik değişkenlere ilişkin verilerin yorumlanmasında frekans ve yüzde analizinden yararlanılmıştır. Araştırmada iletişim becerisi düzeyini belirlemek üzere Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen "İletişim Becerileri Envanteri", problem çözme becerisini saptamak amacıyla ise, Türkçe'ye uyarlaması Taylan (1990) tarafından yapılan "Problem Çözme Envanteri" kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, araştırma kapsamında incelenen turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin iletişim ve problem çözme becerilerinin iyi düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bir diğer araştırma sonucu ise öğrencilerin iletişim becerisi ile problem çözme becerisi ve alt boyutları arasında orta düzeyde negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğudur. Ayrıca, turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin iletişim ve problem çözme becerilerinde demografik değişkenler açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

¹Yrd. Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, banugulec23@hotmail.com

Keywords: Communication skill, problem solving skill, students of tourist guiding department

Anahtar Kelimeler: İletişim becerisi, problem çözme becerisi, turizm rehberliği bölümü öğrencileri

[\(Extended English abstract is at the end of this document\)](#)

GİRİŞ

Bireyler, günlük ve mesleki yaşantılarında, sürekli olarak problemlerle karşılaşır. Karşılaşılan problemlerin etkili biçimde çözüme kavuşturulması, bireyin güçlükler karşısında baş etme becerilerini kullanarak direnç kazanmasına ve uyumlu dengeli bir hayat sürdürmesine yardımcı olmaktadır (Sardoğan, Karahan ve Kaygısız, 2006: 80). Problem kavramıyla ilgili literatür incelendiğinde; Bingham (1998), problemi, bir kişinin istenilen hedefe ulaşmak amacıyla topladığı mevcut güçlerinin karşısına çıkan engel olarak tanımlamış. Yalçın, Tetik ve Açıkgoz (2010) ise problem kelimesinin karmaşık, sıkıntılı ve istenmeyen durumları ifade ettiğini belirtmiştir. Problem çözme ise, bir amaca erişmekte karşılaşılan güçlükleri yenme süreci olarak tanımlanmış ve bilginin yanı sıra yaratıcılık ile çözülebileceğini ifade edilmiştir. Heppner (1982), problem çözmeyi, problemlerle başa çıkma kavramı ile eş anlamlı olarak kullanmaktadır. Gerçek yaşamda kişisel problem çözmeyi, iç ya da dış istekler ya da çağrılara uyum sağlamak amacıyla bilişsel, duyuşsal ve davranışsal kapasitelerini sırayla bir hedefe yöneltmek olarak tanımlamıştır. Kaptan ve Korkmaz'a (2002) göre, problem çözme, bireysel beceri ve etkili öğrenme geliştirmek için bir yoldur. Problem çözme süreci cesaret, istek ve kendine güven duygusu ile başlamaktadır.

Karşılaşılan problemler ister basit ister karmaşık olsun, problem çözme becerisi kazanmış bireyler her türlü problemlerin üstesinden gelebilmektedirler. Problem çözme becerisi, toplumda yaşayan herkesin sahip olması gereken önemli bir beceri olmakla birlikte, özellikle insana yardım mesleklerinde çalışan bireyler için daha da önemli olduğu görülmektedir (Berkant ve Eren, 2013:1023). Problem çözme becerisi aynı zamanda kişiler arasında sağlıklı ilişkiler olması için önemlidir (Güven,2010). İçeriği ne olursa olsun, bir sorunu çözmek için insanların fikir alışverişinde bulunmaları, yani iletişim kurmaları gerekmektedir. Uygarca konuşma ve tartışma becerisinin geliştirilmemiş olduğu toplumda, bir sorunu çözmek amacıyla başlatılan etkileşim, kısa sürede sürtüşme ve çatışmaya dönüşür. Dünyanın birçok ülkesinde görülen kanlı çatışmaların kökeninde, bilinçsiz koşullar altında oluşan sosyal ortamdaki iletişim eksikliği yatmaktadır.(Cüceloğlu, 1991: 12). Günümüzde bireysel ve toplumsal yaşamın her alanı daha çok iletişime dayanır ve daha çok iletişime bağımlı olmuştur (Demiray, 2008). İletişim insan hayatının her alanını ilgilendirildiğinden değişik şekillerde tanımlanmaktadır. İletişim, insanlık tarihinin başlangıcından bugüne kadar, bugünden de sonsuza kadar insanları birbirine bağlayan ve onların sosyal bir grup halinde denge ve uyum içinde anlaşmalarını sağlayan bir etkileşimler bütünüdür (Mısırlı, 2004: 1). Dökmen (1994: 19) iletişimi “bilgi üretme, aktarma ve anlamlandırma süreci” olarak tanımlamaktadır. Yüksel'e (2008: 9) göre iletişim; düşüncelerin, bilginin, söz yazı veya işaretler yoluyla değişim ve paylaşımıdır. Sabuncuoğlu (2008: 50) iletişimi “toplumsal yapının temelini oluşturan bir sistem, örgütsel yapının işleyişini düzenleyen bir araç, insan ilişkilerini geliştiren bir teknik” olarak tanımlamıştır.

İletişim, haber ve mesajların kişiye veya kitleye çok yönlü ve karşılıklı iletilmesi işlemidir (Hacıoğlu, 2013: 73). İletişim olayında kaynak bir mesajı (iletiyi) haberleşme kanalıyla alıcıya gönderir ve ondan bu mesaja bir tepki alır. Kaynak alıcıdan gelen bu tepki ile kendi mesajı hakkında karşısındakinin ne düşündüğünü öğrenirken onun davranışları, zekası, yargıları ve kişiliği konusunda da bilgi sahibi olur ve kendi davranışlarını buna göre ayarlar (Yıldız, 2005: 45).

İletişim sayesinde; insanlar, örgütler (kurumlar) ve toplumlar arasında etkileşim ve enformasyon akışı sağlamaktadır. İnsan ister tek başına, ister toplumla birlikte yaşasın, amaçlarına iletişim kurarak ulaşabilmektedir (Tutar, Yılmaz ve Erdönmez, 2008: 16). Sosyal bir varlık olarak insanın çevresindeki insanlarla iletişiminde iletişim becerileri önemli rol oynar. İletişimin daha sağlıklı olmasını sağlayan beceriler olarak iletişim becerilerini, etkili dinlemek, etkili tepki vermek, uygun sorular sormak, kişinin karşısındakinin söz, duygu ve davranışlarını tanımlamak, anlaşılmadığında başka sözcüklerle tekrar etmek ve etkili bir şekilde geri bildirim yapmak olarak özetlemek mümkündür (Korkut, 1996: 19). İletişim becerileri gelişmiş bir birey, kendini diğer bireylere doğru ifade edebilme ve onları doğru anlama imkanı bulacaktır (Gölönü ve Karcı, 2010).

Etkili bir iletişim becerisine sahip olan birey, hem kendisine ve hem de çevresine kolay bir şekilde uyum sağlayabilmekte, nerede, nasıl davranacağına dikkat etmektedir (Kutlu, Balcı ve Yılmaz, 2007). Etkili iletişim becerileri, her türlü insan ilişkisinde ve her türlü meslek alanında ilişkileri kolaylaştırıcı olabilmektedir. Özellikle insanlarla daha fazla bir arada olunması gereken meslek alanlarında çalışanların iletişim becerilerine daha fazla hakim olmaları gerekmektedir (Korkut, 2005:143). Turizm işletmeleri de, emek yoğun işletmeler olarak insan ilişkilerinin ve iletişimin ön planda olduğu hizmet işletmeleridir. Birebir ilişkilerin hem yönetim hem de turistler açısından önem taşıdığı turizm endüstrisinde zaman zaman yaşanan sorunların bir kısmı iletişim eksikliğinden kaynaklanmaktadır (Summak, 2014: 131). Ayrıca kültürel farklılıklar, bazen bireyler ve toplumlar arasında karşılıklı yanlış anlamalara veya bazı ön yargıların oluşmasına neden olabilmektedir (Avcıkurt, 2003: 93). Turizm sektörünün emek yoğun bir sektör olduğu ve insan odaklı çalışma ortamı düşünüldüğünde, iletişim sürecinin ne kadar önemli olduğu daha net anlaşılmaktadır (Erkuş ve Günlü, 2009: 7).

Turist rehberleri turizm sektörünün önemli aktörlerinden biridir (Ap ve Wong, 2001: 551). Dünya Turist Rehberleri Federasyonu turist rehberliğini, “Turistlere kendi seçtikleri dillerde liderlik yapan, bölgedeki doğal ve kültürel miras alanlarını anlatan, bulunduğu bölgenin yetkilileri tarafından kabul edilmiş donanımına sahip kişidir” şeklinde tanımlamaktadır (www.wftga.org). Profesyonel turist rehberi, ülkesinin tarihi ve kültürel değerlerini en iyi şekilde anlatan, yorumlayan, tanıtan ve bir bakıma ülkesinin kültür elçisi konumunda olan kişidir (Çokal ve Aslan, 2016: 54). Rehberlik mesleği, çok büyük bir bilgi birikimi ile beraber çok yönlü bir eğitim gerektirmekte, rehberlerin, birer küçük bilgi devi olmanın yanı sıra, iyi bir yönetici, iyi bir öğretmen, iyi bir kültür adamı, iyi bir psikolog, iyi bir sosyolog gibi olması beklenmektedir (Ahipaşaoğlu, 1997: 145).

Literatürde rehberlerin sahip olması gereken özellikleri ve işlevleri; Holloway (1981) arabulucu, elçi, bilgi aktarıcı, çevirmen ve öğretmen olarak belirtirken, Cohen (1985) aktör, lider, arabulucu, öğretici, Yıldız, Kuşluyan ve Şenyurt (1997) iletişim becerisi, planlama, organizasyon, koordinasyon, liderlik, insanları anlama, anlayış, dışa dönük olma, olağanüstü durumlarla baş edebilme, Gündüz (2002), Kuşluyan ve Çeşmeci (2002) problem çözme yeteneği, Şahin ve Avcıkurt (2013) iletişim becerisi, Tetik (2006) iletişim becerisi ile birlikte sorunlarla başa çıkabilme ve zorlukla baş edebilme becerisi, Kozak ve Yetgin (2013) ise liderlik, yöneticilik, uygun düşünme, iletişim ve problem çözme becerisi olarak belirtmiştir. Rehberlerin, bir destinasyonun çekim yerleri ve kültürü hakkındaki bilgisi onların iletişim ve hizmet becerileri sayesinde turistlerin ziyaretlerini güzel bir deneyime dönüştürebilme yetenekleri vardır (Ap ve Wong, 2001: 551). Turistlerin memnuniyetinin sağlanmasında ve tekrar gelmelerinde turist rehberlerinin önemli payı olmakla birlikte (Batman, Yıldırğan ve Demirtaş, 2000), rehberler turizmin geleceğini şekillendiren elemanlardır (Ahipaşaoğlu, 2001: 2).

İletişim becerisinin insanlarla sürekli ilişki içerisinde bulunan turist rehberleri için önemli bir özellik olduğu görülmektedir. Turist rehberleri tur esnasında çeşitli problemlerle (tur programının uygulanamaması, turistlerin hastalanması, çeşitli kazalar, işletmelerle yaşanan sorunlar vb.) karşılaşabilmektedirler. Karamustafa ve Çeşmeci (2006), turist rehberlerinin yönetimin temel

fonksiyonları olan planlama, örgütlenme, yöneltme, koordinasyon ve denetim ile ilgili yaşadıkları yönetsel sorunları tespit etmek amacıyla bir çalışma yapmışlar. Çalışma sonucunda turist rehberlerinin özellikle sürücülerle ve hediyelik eşya satıcılarıyla daha fazla sorun yaşadıkları belirlenmiştir. Turist rehberlerinin turistlerle yaşadıkları en önemli sorunun ise grup üyelerini birbiriyle kaynaştırma olduğu ortaya çıkmıştır. Turist grubunun büyük olmasının da, turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunların artmasına sebep olduğu tespit edilmiştir. Turist rehberinin sahip olduğu iletişim becerisi, bu problemlerin çözüm yollarını bulma konusunda yardımcı olabilecektir. Bu nedenle turist rehberi adayı olan turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin iletişim ve problem çözme becerilerinin belirlenmesi önemlidir.

Literatürde özellikle öğretmen adaylarının iletişim becerileri ile (Ersanlı ve Balcı, 1998; Korkut, 2005; Pehlivan, 2005; Özerbaş, Bulut ve Usta, 2007; Gürşimşek, Vural ve Demirsöz, 2008; Yılmaz ve Çimen, 2008; Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu, 2009; Çiftçi ve Taşkaya, 2010; Gülbahçe, 2010; Çevik, 2011; Çetinkaya, 2011; Küçük, 2012; Tunçeli, 2013; Elkatmış ve Ünal, 2014) problem çözme becerilerinin incelendiği (İşmen, 2001; Saracaloğlu vd., 2009; Yalçın vd., 2010; Kantek, Öztürk ve Gezer, 2010; Soyer ve Bilgin, 2010; Küçük, 2012; Yenice, Evren ve Özden, 2012, Dündar, 2009) bir çok çalışma bulunmaktadır. Turizm öğrencilerinin iletişim becerilerine yönelik ise sınırlı sayıda çalışma yapılmıştır (Tokmak, Turgut ve Öktem, 2013; Eskiyörük, 2014; Summak, 2014; Yıldız ve Avcıkurt, 2015). Literatür incelendiğinde turizm rehberliği bölümü öğrencilerine yönelik bir çalışmaya rastlanmamıştır. Yapılan bu çalışma ilgili alana katkı sağlaması açısından önem arz etmektedir.

YÖNTEM

Araştırmada tarama (betimsel-survey) yöntemi kullanılmıştır. Karasar'a (2000) göre, tarama yöntemi geçmişte veya halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada, Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin iletişim ve problem çözme becerisi düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmaktadır:

1. Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin iletişim ve problem çözme becerileri hangi düzeydedir?
2. Öğrencilerin iletişim becerileri ile problem çözme becerileri ve bu iki değişkenin alt boyutları arasında ilişki var mıdır?
3. Öğrencilerin iletişim becerileri ile problem çözme becerileri puanları demografik açıdan anlamlı düzeyde farklılaşmakta mıdır?

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, 2014-2015 Eğitim- Öğretim yılı güz döneminde Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesinde öğrenim gören turizm rehberliği bölümü öğrencileri (toplamda 300 öğrenci) oluşturmaktadır. Araştırmada ulaşılabilen ve ankete katılmaya kabul eden öğrenciler örnekleme dahil edilmiştir. 200 öğrenciden toplanan anket formlarının belirli bir kısmı yeterli veri ve anlamlılığa sahip olmadığı için değerlendirme dışı bırakılmıştır. Sağlıklı veri elde edilen 178 anket formu üzerinden araştırma analizleri gerçekleştirilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak; kişisel bilgi formu, iletişim becerileri ve problem çözme envanteri ölçeğinden oluşan anket formu kullanılmıştır. Kişisel bilgi formu, araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Öğrencilerin İletişim becerileri düzeyini ölçmek için uygulanan İletişim Becerileri Envanteri (İBE) Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilmiş olup 5' li likert tipi bir ankettir.

Anket zihinsel (bilişsel), duygusal ve davranışsal açıdan iletişim becerilerini ölçmektedir. Her bir boyutu ölçen 15 madde vardır.

İletişim Becerileri Anketi 15 olumsuz ve 30 olumlu ifade olmak üzere 45 maddeden oluşmaktadır. Maddeler 5'li likert tipi ("her zaman", "genellikle", "bazen", "nadiren", "hiçbir zaman") derecelendirme ölçeği ile yazılmış olup olumlu maddeler (5,4,3,2,1), olumsuz maddeler ise (1,2,3,4,5) şeklinde puanlanmıştır. Anketten alınabilecek en düşük puan 45, en yüksek puan ise 225'tir. Her bir alt boyuttan alınabilecek en yüksek puan 75, en düşük puan ise 15'dir. Boyutlarda ve genel (toplam) iletişim becerisinde yüksek puan, daha yüksek iletişim becerisine karşılık gelmektedir.

Ersanlı ve Balcı (1998: 7-12), 500 üniversite öğrencisi üzerinde yaptıkları uygulamanın ardından güvenilirliği test etmek üzere bir ay sonra 170 kişilik bir gruba tekrar uygulama yapmışlardır. İki yarım test yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışmasında iki yarı güvenilirlik katsayısı $r=.64$ ve test tekrar test yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışmasında $r=.68$ bulunmuştur. Ölçeğin iç tutarlılığını belirlemek amacıyla hesaplanan Cronbach Alpha katsayısı ise $.72$ olarak bulunmuştur. Yapılan faktör analizi sonucunda maddelerin üç boyut altında toplandığı görülmüş ve bu boyutlar, içerikleri dikkate alınarak zihinsel, duygusal ve davranışsal iletişim becerileri adlarını almıştır. Boyutlardan her biriyle toplam iletişim becerileri puanı arasındaki korelasyonlar sırası ile $r=.83$, $r=.73$ ve $r=.82$ 'dir. Korkut (1996) tarafından geliştirilen "İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği" ile yapılan geçerlik çalışmasında da ölçeğin geçerlik katsayısı $.70$ bulunmuştur (Ersanlı ve Balcı, 1998).

Problem Çözme Envanteri (PÇE), Heppner ve Peterson (1982) tarafından geliştirilmiş, Türkçe'ye uyarlama, güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları Taylan (1990) tarafından yapılmıştır. Yapılan faktör analizi çalışmaları, PÇE'nin üç farklı faktörden oluştuğunu göstermektedir. Bunlar, kişinin yeni problemleri çözmeye yeteneğine olan inancını ifade eden "problem çözme yeteneğine güven"; gelecekte başvurmak için ilk problem çözme çabalarını yeniden gözden geçirmek için etkin bir biçimde araştırma yapmayı ifade eden "yaklaşım kaçınma" ve problemlerle durumlarda kişisel kontrolünü sürdürme yeteneğini belirten "kişisel kontrol"dür (Taylan, 1990: 39). Envanter 35 madde ve 6'lı likert tipi olarak geliştirilmiştir. Verilen cevaplara 1 ile 6 arasında değişen puanlar verilmektedir (1: Tamamen katılıyorum, 2: Kısmen katılıyorum, 3: Çok az katılıyorum, 4: Çok az katılmıyorum, 5: Kısmen katılmıyorum, 6: Hiç katılmıyorum). Envanterde bazı maddeler ters olarak puanlanan maddelerdir. Puanlama esnasında 3 madde puanlama dışı tutulur. 32 maddelerin yeterli problem çözme becerilerini temsil ettiği kabul edilir. Envanterden alınabilecek en düşük puan 32, en yüksek puan ise 192'dir. Problem çözme yeteneğine güven alt boyutundan alınabilecek en yüksek puan 66, en düşük puan 11, yaklaşma-kaçınma alt boyutundan alınabilecek en yüksek puan 96, en düşük puan 16 ve kişisel kontrol alt boyutundan alınabilecek en yüksek puan 30, en düşük puan ise 5'dir. Envanterden alınan toplam puanların yüksekliği, bireyin problem çözme becerileri konusunda kendini yetersiz olarak algıladığını gösterir. Envanterden alınan toplam puanların düşüklüğü ise kişinin problem çözmede ki etkililiğini göstermektedir (Taylan, 1990).

PÇE'nin güvenilirlik çalışmasında ise iç tutarlılık korelasyonuna bakılmış ve "problem çözme yeteneğine güven" ile "yaklaşma-kaçınma" arasında $.49$; ve "problem çözme yeteneğine güven" ile "kişisel kontrol" arasında $.38$ değerinde korelasyon katsayıları bulunmuştur. Envanterin, test-tekrar test güvenilirliklerinin de üç hafta ara ile Alpha katsayılarının $.77$ ve $.81$ arasında değiştiği görülmüştür (Taylan, 1990: 41). Şahin, Şahin ve Heppner (1993) tarafından uyarlanan envanterin Cronbach Alfa katsayısı ise $.88$ olarak bulunmuştur.

Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizi için SPSS 21 programı kullanılmıştır. Demografik değişkenlere ilişkin verilerin yorumlanmasında frekans ve yüzde analizinden yararlanılmıştır. Çalışmada iletişim becerisi puan ortalamaları ile problem çözme becerisi puan ortalamaları ve alt boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesi için Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistikler, gruplar arası farklılığı belirlemek için “t” testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Ayrıca ölçeklerin iç tutarlılık katsayılarını hesaplamak için Cronbach Alpha testi uygulanmış ve iletişim becerileri ölçeğinin Cronbach Alpha (iç tutarlılık) katsayısı 0.823, problem çözme becerileri ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı ise 0.847 olarak bulunmuştur. Cronbach Alpha Katsayısı 0.80-1.00 aralığında yüksek derecede güvenilirliğe sahiptir (Ural ve Kılıç, 2005: 258). Elde edilen verilere göre ölçeğin yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğunu söyleyebiliriz.

BULGULAR

Araştırmaya katılan öğrencilerin sosyo- demografik özellikleri ile bulgular Tablo 1’de verilmiştir. Araştırmaya katılan öğrencilerin % 51.7’sinin erkek, %52.2’sinin 18-21 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Öğrencilerin % 86’sının okuduğu bölümü isteyerek tercih ettiği, % 79.2’sinin turizm sektöründe çalışmak istediği tespit edilmiştir.

Tablo1: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Demografik Bulguları

Demografik Değişkenler	Frekans	% Oranı	
Cinsiyet	Erkek	92	51.7
	Kız	86	48.3
Yaş	18-21	93	52.2
	22-24	85	47.8
Sınıf	1.	43	24.2
	2.	44	24.7
	3.	44	24.7
	4.	47	26.4
Okuduğum bölümü isteyerek seçtim.	Evet	153	86.0
	Hayır	25	14.0
Turizm sektöründe çalışmak istiyorum.	Evet	141	79.2
	Hayır	37	20.8
Akademik ortalama	1.50-1.99	12	6.7
	2.00-2.49	33	18.5
	2.50-2.99	53	29.8
	3.00-3.49	40	22.5

Tablo 2’de öğrencilerin iletişim becerileri ve alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler verilmiştir. Tablo 2’de görüldüğü gibi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin İletişim Becerileri Envanteri’nden (İBE) aldıkları en yüksek puan 216, en düşük puan ise 132’dir. Öğrencilerin iletişim becerisi puanı ortalamaları ise 174.22’dir. Alt boyutların ortalamalarına bakıldığında ise, öğrencilerin zihinsel puanı 59.12, duygusal puanı 55.68 ve davranışsal puanının 59.42 olduğu tespit edilmiştir. Gerek İBE’nin toplam puanının gerekse ortalamaların Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından ortaya konan ölçüte göre iyi düzeyde bir iletişim becerisini ifade etmektedir.

Tablo 2: İletişim Becerileri ve Alt Boyutların Tanımlayıcı İstatistikleri

Boyutlar	En düşük puan	En yüksek puan	Ortalama	Standart sapma
Zihinsel	45	75	59.12	5.90
Duygusal	44	67	55.68	4.73
Davranışsal	43	74	59.42	5.63
Genel İletişim Becerisi	132	216	174.22	13.83

Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin problem çözme becerileri ve alt boyutların tanımlayıcı istatistikleri Tablo 3'de verilmiştir. Öğrencilerin problem çözme becerilerinden aldıkları en yüksek puan 126, en düşük puan ise 39'dur. Öğrencilerin problem çözme becerisi puan ortalamaları ise 77.32'dir. Üç boyutun ortalamalarına bakıldığında ise, öğrencilerin problem çözme yeteneğine güven boyutunun 23.06, yaklaşma-kaçınma boyutunun 38.83 ve kişisel kontrol boyutunun 15.43 olduğu tespit edilmiştir. Puan ortalamalarının düşük olması öğrencilerin iyi düzeyde problem çözme becerilerinin olduğunu göstermektedir. Envanterden alınan toplam puanların düşüklüğü ise kişinin problem çözüme ki etkililiğini göstermektedir (Taylan, 1990). Elde edilen bulgulara göre, öğrencilerin genel olarak problem çözme becerisi algılarının beklenen düzeyde olduğu söylenebilir.

Tablo 3: Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutların Tanımlayıcı İstatistikleri

Boyutlar	En düşük puan	En yüksek puan	Ortalama	Standart sapma
Problem çözme yeteneğine güven	15	40	23.06	6.94
Yaklaşma- kaçınma	17	60	38.83	10.06
Kişisel kontrol	7	26	15.43	3.85
Problem Çözme Becerileri	39	126	77.32	15.853

Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin iletişim becerileri ile problem çözme becerilerinin alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptamak amacıyla Pearson Korelasyon Analizi yapılmıştır. Korelasyon katsayısının, mutlak değer olarak, 0.70-1.00 arasında olması, yüksek; 0.70-0.30 arasında olması, orta; 0.30-0.00 arasında olması ise, düşük düzeyde bir ilişki olarak tanımlanmaktadır (Büyüköztürk, 2002: 31-32). Öğrencilerin iletişim becerisi ile problem çözme becerisinin problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol alt boyutları arasındaki ilişki ile ilgili bulgular Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4'te görüldüğü gibi, öğrencilerin iletişim becerisi puanları ile problem çözme yeteneğine güven ($r=-.304$), yaklaşma-kaçınma ($r=-.378$), ve kişisel kontrol ($r=-.227$), alt boyut puanları arasında orta düzeyde negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerin iletişim becerisi puanları ile problem çözme becerisi ($r=-.339$), puanları arasında yine orta düzeyde negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Problem çözme becerilerinin toplam puanı ile problem çözme yeteneğine güven ($r=.772$), yaklaşma-kaçınma ($r=.915$), ve kişisel kontrol ($r=.675$) alt boyut puanları arasında yüksek düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir.

Tablo 4: İletişim Becerileri Puanları ile Problem Çözme Becerileri Alt Boyut Puanlarının Korelasyon analizi

Boyutlar		GİBP	PÇYG	YK	KK	PÇBP
Genel İletişim Becerisi Puanı	Pearson Kore. Sig. (2-tailed)	1				
Problem Çözme Yeteneğine Güven	Pearson Kore. Sig. (2-tailed)	-.304** .000	1			
Yaklaşma –Kaçınma	Pearson Kore. Sig. (2-tailed)	-.378** .000	.537** .000	1		
Kişisel Kontrol	Pearson Kore. Sig. (2-tailed)	-.227** .002	.437** .000	.463** .000	1	
Problem Çözme Becerisi Puanı	Pearson Kore. Sig. (2-tailed)	-.399** .000	.772** .000	.915** .000	.675** .000	1

** Korelasyon katsayısı 0,01 yanılma payında anlamlıdır. (2-yonlu).

Problem çözme becerisi ile iletişim becerisinin bilişsel, duygusal ve davranışsal alt boyutları arasındaki ilişki ile ilgili bulgular Tablo 5’de sunulmuştur. Öğrencilerin problem çözme becerisi puanı ile iletişim becerisinin bilişsel ($r=-.337$), duygusal ($r=-.299$) ve davranışsal ($r=-.374$) alt boyut puanları arasında orta düzeyde negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Genel iletişim becerisi puanı ile alt boyutlarından olan zihinsel ($r=.882$), duygusal ($r=.751$), davranışsal iletişim becerisi ($r=.900$) puanları arasında yüksek düzeyde pozitif yönde anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir.

Tablo 5: Problem Çözme Becerileri Puanları ile İletişim Becerilerinin Alt Boyut Puanlarının Korelasyon analizi

Boyutlar		PÇBP	Zihinsel	Duygusal	Davranışsal	
Problem Çözme Becerisi Puanı	Pearson Kore. Sig. (2-tailed)	1				
Zihinsel	Pearson Kore. Sig. (2-tailed)	-.337** .000	1			
Duygusal	Pearson Kore. Sig. (2-tailed)	-.299** .000	.456** .000	1		
Davranışsal	Pearson Kore. Sig. (2-tailed)	-.374** .002	.732** .000	.525** .000	1	
Genel İletişim Becerisi Puanı	Pearson Kore. Sig. (2-tailed)	-.399** .000	.882** .000	.751** .000	.900** .000	1

** Korelasyon katsayısı 0,01 yanılma payında anlamlıdır. (2-yonlu).

Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin iletişim ve problem çözme becerileri puanlarının demografik değişkenler açısından anlamlı düzeyde farklılık olup olmadığını belirlemek için “t” testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda demografik değişkenler açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Rehberler, bir ülkeyi gezen yerli ve yabancı turistlerle en uzun süreyle iletişim kuran, turistlerin seyahatinin başlangıcından bitişine kadar olan seyahat organizasyonunu kolaylaştıran, yardımcı olan, ziyaret edilen bölgeyi tüm yönleriyle turistlere tanıtan, turistlerin hoş vakit geçirmesini sağlayan, olağandışı durumlarda turistlere yardımcı olan kişilerdir (Yıldız vd., 1997: 10). Kùltürler arası etkileşim de turist rehberlerinin önemli rolü vardır (Leclerc ve Martin, 2004: 182). Rehberler özellikle kültürel arabuluculuk rolü ile dünya barışının sağlanmasına katkıda bulunurlar (Körođlu, 2013: 109). Turist rehberinin görevinde başarılı olmasının, rehberin iletişim becerileri ile doğrudan ilişkili olduğu görölmektedir. Bu nedenle rehber adaylarının iletişim ve problem çözme becerilerinin belirlenmesi önemlidir. Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin iletişim ve problem çözme becerilerini belirlemek amacıyla yapılan araştırmanın sonuçları şunlardır:

Araştırmada kullanılan İletişim Becerileri Envanteri'nden (İBE) alınabilecek en yüksek puan 225 ve en düşük puan 45 iken, Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin İletişim Becerileri Envanteri'nden aldıkları en yüksek puan 216, en düşük puan ise 132'dir. Öğrencilerin iletişim becerisi puanı ortalamaları ise 174.22'dir. Bu sonuçlar turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin iletişim becerilerinin oldukça iyi olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde Yıldız ve Avcıkurt (2015) çalışmalarında turizm öğrencilerinin iletişim becerilerinin iyi düzeyde olduğunu belirlemişlerdir. Yapılan çalışmalardan turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin iletişim becerisi puanının ortalamasının diğer fakùltelerde farklı bölümlerde okuyan öğrencilerin iletişim becerileri ortalamalarına kıyasla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Akyurt, 2009; Küçük, 2012; Erigüç ve Eriş, 2013; Eskiörük, 2014; Yanık, 2015).

Problem çözme becerileri envanterinden alınabilecek en düşük puan 32, en yüksek puan ise 192'dir. Turizm rehberliği bölümü öğrencilerin problem çözme becerilerinden aldıkları en yüksek puan 126, en düşük puan ise 39'dur. Öğrencilerin problem çözme becerisi puan ortalamaları ise 77.32'dir. Bu sonuçlar öğrencilerin problem çözme becerilerinin iyi düzeyde olduğunu göstermektedir. Literatür incelendiğinde turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin problem çözme becerileri ortalamasının diğer fakùltelerde farklı bölümlerde okuyan öğrencilere kıyasla daha iyi düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Kaptan ve Korkmaz, 2002; Dündar, 2009; Saraçaloğlu vd., 2009; Yalçın vd., 2010; Küçük, 2012).

Diğer bir sonuç turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin iletişim becerisi puanları ile problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma, ve kişisel kontrol, alt boyut puanları arasında orta düzeyde negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Öğrencilerin iletişim becerisi puanları ile problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma, ve kişisel kontrol, alt boyut puanları arasında benzer şekilde orta düzeyde negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlara göre iletişim becerisinin öğrencinin problem çözme becerisi ile ilişkili olduğu söylenebilir.

Yapılan analizler sonucunda öğrencilerin iletişim ve problem çözme becerileri puanlarında cinsiyet, yaş, sınıf, akademik ortalama, okuduğu bölümü isteyerek seçme, turizm sektöründe çalışma isteği değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Literatürde bazı çalışmalarda iletişim becerilerinde kız öğrenciler lehine anlamlı farklılık (Korkut, 1996; Kılıçgil ve diğer., 2009; Gölönü ve Karıcı, 2010), Çetinkaya, 2011; Erigüç ve Eriş, 2013; Yıldız ve Avcıkurt, 2015) , tespit edilirken bazı çalışmalarda ise farklılık bulunamamıştır (Dilekmen, Başcı ve Bektaş, 2008; Yılmaz ve Çimen, 2008; Çiftçi ve Taşkaya, 2010; Eskiörük, 2014; Yanık, 2015).

Yılmaz ve diğer. (2009) ve Eskiörük (2014) tarafından yapılan çalışmalarda öğretmen adaylarının iletişim beceri düzeylerinin yaşa göre değişiklik göstermediği sonucunu tespit etmişlerdir. Dilekmen vd. (2008), Eskiörük (2014), Yıldız ve Avcıkurt (2015) çalışmalarında paralel olarak öğrencilerin iletişim beceri düzeylerinde öğrenim gördükleri sınıf değişkenine göre anlamlı bir farklılık tespit

edilmezken Yılmaz vd. (2009), Çetinkaya (2011), çalışmalarında sınıf değişkeni açısından anlamlı farklılık bulmuşlardır.

Araştırma sonuçlarına paralel olarak, literatürdeki çalışmalarda da üniversite öğrencilerinin problem çözme becerilerinde cinsiyet, sınıf, lise türü değişkenlere göre anlamlı farklılık bulunamamıştır (Taylan, 1990; Basmacı, 1998; Saygılı, 2000; Yıldırım ve Yalçın, 2008; Güven, 2010; Soyer ve Bilgin; 2010; Yenice vd., 2012).

Araştırma sonucunda turist rehberliği bölümü öğrencilerinin iletişim ve problem çözme becerilerinin “yeterli” düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, onların gelecekte başarılı rehberler olmalarında önemli katkı sağlayacaktır.

İleride Yapılacak Olan Çalışmalara Öneriler

Araştırmanın sadece tek bir üniversitenin turist rehberliği bölümü öğrencilerine uygulanması bu araştırmanın önemli kısıtlılığıdır. İleride yapılacak çalışmalarda farklı üniversitelerin turist rehberliği bölümü öğrencilerine de iletişim ve problem çözme becerileri envanteri uygulanabilir. Ayrıca sektörde bizzat çalışan turist rehberlerinin de iletişim ve problem çözme becerileri düzeyleri belirlenebilir.

KAYNAKÇA

- Akyurt, N. (2009). Sağlıkta İletişim ve Marmara Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri, *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 4(11), 15-33.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*.(Geliştirilmiş 5.Baskı). Adapazarı: Sakarya Yayıncılık.
- Ahipaşaoğlu, S. (1997).*Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Rehberliğin Meslek Olarak Seçilmesinin Nedenleri Üzerine Bir Uygulama*. Ankara:Varol Matbaası.
- Ahipaşaoğlu, H. S. (2001). *Turizmde Rehberlik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ap, J. ve Wong, K. K. F. (2001). Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22 (5), 551-563.
- Avcıkurt, C. (2003). *Turizm Sosyolojisi. Turist –Yerel Halk Etkileşimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Basmacı, S. K. (1998). *Üniversite Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerini Algılamalarının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*.İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Malatya.
- Batman, O., Yıldırğan, R. ve Demirtaş, N. (2000).*Turist Rehberliği*, Adapazarı: Değişim Yayınları.
- Berkant, H. G. ve Eren, I. (2013).İlköğretim Matematik Öğretmenliği Bölümü Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi.*International Journal of Social Science*, 6 (3), 1021-1041.
- Bingham, A. (1998). *Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi* (çev. A. F. Oğuzkan). İstanbul: Milli Eğitim Basımevi.
- Büyüköztürk, Ş. (2002).*Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Cohen, E. (1985). The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role, *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29.
- Cüceloğlu, D.(1991), *Yeniden İnsan İnsana*, İstanbul: Remzi kitabevi.
- Çetinkaya, Z. (2011). Türkçe Öğretmen Adaylarının İletişim Becerilerine İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi.*Kastamonu Eğitim Dergisi*, 19(2), 567-576.
- Çevik, D. B., (2011). Müzik Öğretmeni Adaylarının İletişim Becerileri.*Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 31(1): 1-13.
- Çokal, Z. ve Aslan, Z. (2016). Profesyonel Turist Rehberinin Kültürel Değerlere Katkısına İlişkin Turist Algılamaları, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 4/1, 53-69.

- Çiftçi, S. ve Taşkaya, S. M. (2010). Sınıf Öğretmeni Adaylarının Özyeterlik ve İletişim Becerileri Arasındaki İlişki. 9. Ulusal Sınıf Öğretmenliği Eğitimi Sempozyumu 20-22 Mayıs 2010, *Fırat Üniversitesi Bildiriler Kitabı*, Elazığ: 509-512.
- Demiray, U. (2008), *Etkili İletişimde Bilişsel, Duyuşsal ve Davranışsal Süreçler*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Dilekmen, M., Başçı, Z. ve Bektaş, F. (2008). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerileri. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(2), 237-258.
- Dökmen, Ü. (1994). *İletişim Çalışmaları ve Empati*. Birinci Basım. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dündar, S. (2009). Üniversite Öğrencilerinin Kişilik Özellikleri İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(2), 139-150.
- Elkatmış, M. ve Ünal E. (2014). Sınıf Öğretmeni Adaylarının İletişim Beceri Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma, *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(1), 107-122.
- Eriğüç G. ve Eriş H. (2013). Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri: Harran Üniversitesi Örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(46), 232-254.
- Erkuş, A., Günlü B. (2009). İletişim Tarzının ve Sözsüz İletişim Düzeyinin Çalışanların İş Performansına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 7-24.
- Ersanlı, K. ve Balcı S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2, 7-12.
- Eskiyörük, D. (2014). Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Çeşitli Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi. *Çağ University Journal of Social Sciences*, 11(1): 50-83.
- Gölönü, S. ve Karcı, Y. (2010). İletişim Meslek Lisesi Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerinin İncelenmesi. *Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi, İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 123-140
- Gülbağçe, Ö. (2010). K.K. Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 20(2), 12-22.
- Gündüz, S. (2002). Turist Rehberliği Eğitimi ve Üniversitelerle Turizm Bakanlığı Arasındaki Koordinasyona Yönelik Bir Model Önerisi, *Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop (11-13 Aralık 2002) Bildiriler Kitabı*, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, Ankara, 243-256.
- Gürşimşek, I., Vural, D. E. ve Demirsöz, E. S. (2008). Öğretmen Adaylarının Duygusal Zekâları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişki. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(16).
- Güven, M. (2010). An Analysis Of The Vocational Education Undergraduate Students' Levels Of Assertiveness And Problem-Solving Skills. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, 2064-2070.
- Hacıoğlu, N. (2013). *Turizm Pazarlaması*. (8.Baskı). İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- Heppner, P. P. ve Peterson, C. H. (1982). The development and implications of a personal problem-solving inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 29(1), 66-75.
- Holloway, J. C. (1981). The guided tour: a sociological approach. *Annals of Tourism Research*, 8(3), 377-401.
- İşmen, E. (2001). Duygusal Zekâ ve Problem Çözme. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 13, 111-124.
- Kantek, F., Öztürk, N. ve Gezer, N. (2010). Bir Sağlık Yüksekokulunda Öğrencilerin Eleştirel Düşünme Ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi. *International Conference on New Trends in Education and Their Implications Kongre Kitabı*, 11-13 Kasım 2010, Antalya, 186-190.
- Kaptan, F. ve Korkmaz, H. (2002). Türkiye'de Hizmet Öncesi Öğretmenlerin Problem Çözme Becerilerine Yönelik Algıları Üzerine Bir İnceleme. *Journal Of Qafqaz University*, 9, 183-188.
- Karamustafa, K. Ve Çeşmeci, N. (2006). Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönetimsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1), 87-97.

- Karasar, N. (2000). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kılıçgil, E., Bilir, P., Özdiç, Ö., Eroğlu, K. ve Eroğlu, B. (2009). İki Farklı Üniversitenin Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi, *Sportre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 7 (1): 19-28.
- Korkut, F. (1996). İletişim Becerilerinin Değerlendirilme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlilik ve Geçerlik Çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7), 18-23.
- Korkut, F. (2005). Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 143-149.
- Kozak, M. A. ve Yetgin, D. (2013). Profesyonel Turist Rehberlerinin (PTR) Yetkinliklerinin Mesleki Yeterlilikler Çerçevesinde Değerlendirilmesi. *14. Ulusal Turizm Kongresi*, 05-08 Aralık 2013, Edit: Kurtuluş Karamustafa, Kayseri. Ankara: Detay Yayıncılık, 408-428.
- Koroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerine Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 91-112.
- Kuşluyan, S. ve Çeşmeci, N. (2002). Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitiminin Sorunları ve Yeniden Yapılandırılması, *Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop (11-13 Aralık 2002) Bildiriler Kitabı*, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, Ankara, 235-242.
- Kutlu, M., Balcı, S. ve Yılmaz, M. (2007). İletişim Becerileri Eğitiminin Öğrencilerin Kendini Ayarlama ve İyimserlik Düzeylerine Etkisi. *Eurasian Journal of Educational Research*, 27, 1-4.
- Küçük, D. P. (2012). Müzik Öğretmenliği Anabilim Dalı Öğrencilerinin İletişim ve Problem Çözme Becerileri. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 32, 33-54.
- Mısırlı, İ. (2004). *Genel ve Teknik İletişim*. Genişletilmiş 2. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özerbaş, M. A., Bulut, M. ve Usta, E. (2007). Öğretmen Adaylarının Algıladıkları İletişim Becerisi Düzeylerinin İncelenmesi. *Abi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(1): 123-135.
- Pehlivan, K. B., (2005). Öğretmen Adaylarının İletişim Becerisi Algıları Üzerine Bir Çalışma. *İlköğretim-Online*, 4(2), 17-23.
- Sabuncuoğlu, Z. (2008). *İşletmelerde Halkla İlişkiler*, 9. Baskı. Bursa: Alfa Aktüel.
- Saracaloğlu, A.S., Yenice, N. ve Karasakaloğlu, N. (2009). Öğretmen Adaylarının İletişim Ve Problem Çözme Becerileri İle Okuma İlgisi Ve Alışkanlıkları Arasındaki İlişki. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(2), 186-206.
- Sardoğan, M. E., Karahan T. F. ve Kaygusuz, C. (2006). Üniversite Öğrencilerinin Kullandıkları Kararsızlık Stratejilerinin Problem Çözme Becerisi, Cinsiyet, Sınıf Düzeyi, ve Fakülte Türüne Göre İncelenmesi. *Mersin Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 78-97.
- Saygılı, H. (2000). *Problem Çözme Becerisi İle Kişisel Uyum Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Soyer, M. K. ve Bilgin, A. (2010). Üniversite Öğrencilerinin Çeşitli Değişkenlere Göre Problem Çözme Beceri Algıları. *International Conference on New Trends in Education and Their Implications Kongre Kitabı*, 11-13 Kasım 2010, Antalya, 307-314.
- Summak, M.E. (2014). A Study On The Communication And Emphatic Skills Of The Students Having Education On Tourism Sector. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 131-137.
- Şahin, S. ve Avcıkurt, C. (2013). Turist Rehberlerinin İletişim Yeterlilikleri: Turistlerin Görüşlerinin Chaid Analizi İle Değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(29), 303-327.
- Şahin, N., Şahin, N. H. ve Heppner, P. P. (1993). Psychometric Properties Of The Problem Solving Inventory In A Group Of Turkish University Students. *Cognitive Therapy and Research*, 17(4), 379-396.
- Taylan, S. (1990). *Heppner’in Problem Çözme Envanterinin Uyarılma, Güvenirlilik ve Geçerlik Çalışmaları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.

- Tetik, Nuray. (2006). *Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği Ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)*, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Tokmak, İ., Turgut, H. ve Öktem, Ş. (2013). Turizm ve Otelcilik Öğrencilerinin Sosyotropik-Otonomik Kişilik Özelliklerinin İletişim Becerilerine Etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(1), 83 – 95.
- Tunçeli, H. İ., (2013). Öğretmen Adaylarının İletişim Becerileri İle Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Sakarya Üniversitesi Örneği), *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 3(3), 51-58.
- Tutar, H., Yılmaz, M. K. ve Erdönmez, C.(2008). *Genel ve Teknik İletişim*. 4. Baskı Ankara, Seçkin Yayın Evi.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2005). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık. WFTGA.<http://www.wftga.org> (15.06.2015).
- Yalçın, B., Tetik, S. ve Açıkgöz, A. (2010).Yükseköğretim Öğrencilerinin Problem Çözme Becerisi Algıları İle Kontrol Odağı Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 19-27.
- Yanık, M. (2015), Spor Türü Ve Diğer Bazı Değişkenlerin Beden Eğitimi Ve Spor Yükseköğretim Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeylerine Etkisi. *International Journal of Human Sciences*, 2 (12), 1366-1376.
- Yenice, N., Ozden, B. ve Evren, B. (2012). Examining Of Problem Solving Skills According To Different Variables For Science Teachers Candidates, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 46 (2012), 3880 – 3884.
- Yıldırım, H. İ. ve Yalçın, N. (2008).Eleştirel Düşünme Becerilerini Temel Alan Fen Eğitiminin Fen Bilgisi Öğretmen Adaylarının Problem Çözme Becerilerine Etkisi.*Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28(3), 165-187.
- Yıldız, R., Kuşluvan, S. ve Şenyurt, Y. (1997). Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı Ve Değerlendirilmesi. *Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yükseköğretim Hafta Sonu Semineri IV*, 9-14.
- Yıldız, S. B. ve Avcıkurt, C. (2015).Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İletişim Becerilerinin İncelenmesi. *2nd International Congress of Tourism Management Researches*, Kuşadası/İzmir.
- Yıldız, Ş. (2005).*Dil Kültür İletişim ve Medya*. Ankara: Sinemis Yayınları.
- Yılmaz, İ. ve Çimen, Z. (2008).Beden Eğitimi Öğretmen Adaylarının İletişim beceri düzeyleri.*Atatürk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 10(3), 3-14.
- Yılmaz, M., Üstün, A. ve Odacı, H. (2009).Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının İletişim Beceri Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Giresun Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 8-19.
- Yüksel, H. (2008). *Etkili İletişimde Bilişsel, Duyuşsal ve Davranışsal Süreçler*. Editör: Uğur Demiray. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.1-43.

Extended English Abstract

Introduction

Effective communication systems might make the relations easily in all kinds of human relationships as well as in any kind of profession. Particularly, people who work at areas of profession that require more togetherness with other people should have more command on communication skills (Korkut, 2005:143). Communication skill is an important competence for tourist guides who are always in contact with people. Tourist guide might encounter various problems during the tour. The communication skill that the tourist guide has may help to find

out the solutions of such problems. Therefore, it is important to determine the communication and problem solving skills of students in tourist guiding department, who are candidates of tourist guides.

In this research, it was aimed to determine the levels of problem solving skills and communication skills of the students in Tourist guiding department. In line with this aim, answers are sought for the questions "At what level are the communication and problem solving skills of students in Tourism guiding department?", "Is there any relationship between communication skills and problem solving skills of students and sub-dimensions of these two variables?", "Do the points of communication skills and problem solving skills of students significantly differentiate in terms of demographic aspect?".

Method

In the study, descriptive survey method was applied. Population of the study consists of tourist guiding department students who are studying in Balıkesir University Tourism Faculty during the spring semester of 2014-2015 Academic Year (300 students in total). In the study, students who were reached and accepted to participate the questionnaire were included in the sampling. Research analyses were performed based on 178 questionnaire forms from which reliable data were obtained.

In the research, the questionnaire form that consisted of personal data form, communication skills and problem solving inventory scale was used as data collecting instrument. Personal data form was prepared by the researcher. The Communication Skills Inventory (CSI) which is applied to measure the level of Students' Communication skills is a 5 point likert type questionnaire developed by Ersanlı ve Balcı (1998). The questionnaire measures communication skills in terms of mental (cognitive), emotional and behavioural aspects. There are 15 items that measure each dimension.

Problem Solving Inventory (PSI) was developed by Heppner and Peterson (1982), its adaptation to Turkish, reliability and validity works were performed by Taylan (1990). The performed factor analysis works show that PSI consists of three different factors. These are "having a confidence in problem solving skill" that expresses one's faith in his/her ability to solve new problems, "approach avoidance" that expresses to make research in an active way to review the first problem solving efforts to refer in the future, and "personal control" that expresses one's ability to maintain his/her personal control during problematic situations (Taylan, 1990: 39). The inventory was developed as 35 items and 6 point liker type. The highness of total points obtained from the inventory shows that the individual feels him/herself inadequate in problem solving skills. The lowness of the points obtained from the inventory shows that the individual is effective in problem solving (Taylan, 1990).

For the analysis of data obtained within the research, SPSS 21 programme was used. Pearson Correlation Analysis was used to determine the relationship between the average points of communication skills and problem solving skills, and their sub-dimensions. Descriptive statistics was applied in evaluation of data, "t" test and one way analysis of variance (ANOVA) were applied to determine the difference between groups. Moreover, Cronbach Alpha test was applied to calculate the coefficients of dimensions' internal consistency, and Cronbach Alpha (internal consistency) coefficient of communication skills was found 0.823 while Cronbach Alpha coefficient of problem solving skills was found as 0.847. Cronbach Alpha Coefficient has a high reliability between the range of 0.80-1.00 (Ural and Kılıç, 2005: 258). According to obtained data, we can say that the dimension has a high degree of reliability.

Findings

The highest point that the students of Tourism Faculty Tourist Guiding department got from Communication Skills Inventory (CSI) is 216 and the lowest is 132. Communication skill average points of the students is 174.22. When we review the averages of sub-dimensions, it is identified that mental point of students is 59.12, emotional point is 55.68 and behavioural point is 59.42. Both the total point of CSI and the averages indicate a good level of communication skill according to the criteria set forth by Ersanlı and Balcı (1998).

The highest point that the students got from problem solving skills is 126, and the lowest is 39. Average point for problem solving skills of the students is 77.32. When we review the averages of three dimensions; it is identified that the dimension of reliability in problem solving skill of students is 23.06, approach-avoidance dimension is 38.83 and personal control dimension is 15.43. As the average points are low, it indicates that the students have a high level of problem solving skills.

Pearson Correlation Analysis was performed in order to detect whether there is a significant relationship between communication skills and sub dimensions of problem solving skills of tourist guiding department students. A mid-level negative significant relationship was found between the students' communication skill points and confidence in problem solving skill ($r = -.304$), approach-avoidance ($r = -.378$), and personal control ($r = -.227$) sub dimension points. Again a mid-level negative significant relationship was identified between communication skill points and problem solving skills of students.

Between the students' problem solving skill point and cognitive ($r = -.337$), emotional ($r = -.299$) and behavioural ($r = -.374$) sub dimension points of communication skill, a mid-level negative significant relationship was found.

Discussion and Conclusion

In the study, it was identified that communication skills of tourist guiding department students was quite good. Likewise, Yıldız and Avcıkurt (2015) stated in their studies that communication skills of tourism students were at a good level. It was identified from the conducted studies that communication skill average point of tourist guiding students were higher compared to communication skill averages of students studying in different departments of other faculties (Akyurt, 2009; Küçük, 2012; Erigüç and Eriş, 2013; Eskiörük, 2014; Yanık, 2015).

The result of the study shows that problem solving skills of students are at a good level. When the literature is reviewed, it was identified that problem solving skills average of tourist guiding students were at a better level compared to students studying in other faculties and different departments (Kaptan and Korkmaz, 2002; Dündar, 2009; Saraçaloğlu et al., 2009; Yalçın et al., 2010; Küçük, 2012).

As a result of conducted analyses, no significant difference was found in communication and problem solving skills points of students in terms of variables such as gender, age, class, academic average, willingly choosing the studied department, desire to work in tourism sector. In some studies in the literature, while significant difference was identified in communication skills in favour of female students (Korkut, 1996; Kılıçgil et al., 2009; Gölönü and Karıcı, 2010, Çetinkaya, 2011; Erigüç and Eriş, 2013; Yıldız and Avcıkurt, 2015), no difference was found in other studies (Dilekmen, Başcı and Bektaş, 2008; Yılmaz and Çimen, 2008; Çiftçi and Taşkaya, 2010; Eskiörük, 2014; Yanık, 2015).

In the studies conducted by Yılmaz et al. (2009) and Eskiörük (2014), it was identified that communication skill levels of teacher candidates do not reveal a difference according to age. While no significant difference was identified in studies of Dilekmen et al. (2008) and Eskiörük (2014) in parallel for communication skill levels of students according to class variable which they have their education (2014), Yılmaz et al. (2008) and Çetinkaya (2011) found a significant difference in terms of class variable in their studies.

In parallel to results of the research, no significant difference was found also in studies in the literature in problem solving skills of university students according to variables such as gender, class and type of high school (Taylan, 1990; Basmacı, 1998; Saygılı, 2000; Yıldırım and Yalçın, 2008; Güven, 2010; Soyer ve Bilgin, 2010; Yenice et al., 2012).

As a result of the research, it was identified that communication and problem solving skills of tourist guiding department students was "satisfactory". This case shows that they might be successful guides in the future.

Recommendations for Future Studies

The important constraint of this research is that it was applied to tourist guiding students of only one single university. In future studies, communication and problem solving skills inventory can also be applied to students of tourist guiding department of other universities. Furthermore, communication and problem solving skills of tourist guides who are currently working in the sector may be determined.