

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN ATILGANLIK DÜZEYLERİ VE PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİNİN İNCELENMESİ*

Analyzing Assertiveness Levels and Problem Solving Skills of Employees in Hotel Business

Gönderim Tarihi / Received: 14.04.2020

Kabul Tarihi / Accepted: 24.08.2020

Doi: <https://doi.org/10.31795/baunsobed.719973>

S. Banu YILDIZ**1
İrem GÖKALP²

ÖZ: Otel işletmelerinde çalışanlar, misafirlerin isteklerini en iyi şekilde yerine getirmek, onların problemlerini çözebilmek ve işletmeden memnun ayrılmalarını sağlamakla görevlidir. Bu nedenle çalışanların, duygu ve düşüncelerini doğru bir şekilde ifade etmeleri, uygun davranış şeklini benimsemeleri ve sorunlar karşısında çözüm yolları sunmaları, otel işletmeleri açısından önem arz etmektedir. Bu çalışmada, otel çalışanlarının atılğanlık düzeyleri ve problem çözme becerilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Veriler anket tekniği ile toplanmış ve Bodrum'daki 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenler örnekleme dâhil edilmiştir. Elde edilen veriler SPSS programında frekans dağılımı, t-testi, ANOVA ve korelasyon analizi yapılarak değerlendirilmiştir. Analiz sonucunda otel çalışanlarının atılğanlık düzeyleri ve problem çözme becerileri arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu ve atılğan olan çalışanların problemlerini daha iyi çözdükleri sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Atılğanlık, Problem, Problem Çözme, Otel İşletmeleri Çalışanları.

ABSTRACT: Employees of the hotel business are employed to handle the requests of the guests in the best way, to solve their problems and to ensure that they leave the hotel with pleasure. It is important for hotel businesses that the employees present their feelings and

* Bu çalışma Dr. Öğr. Üyesi S. Banu Yıldız danışmanlığında İrem Gökalp tarafından 2019 tarihinde tamamlanan "Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Atılğanlık Düzeyleri ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiş ve Balıkesir Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma Projeleri tarafından BAP 2017/015 kodlu proje ile desteklenmiştir. Çalışmanın 2020 yılı öncesi araştırma verileri kullanılarak yapılmasından dolayı, geriye dönük etik kurul izni gerektirmeyen çalışmalar arasında yer almaktadır.

** Sorumlu Yazar / Corresponding Author

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Balıkesir Üniversitesi/ Turizm Fakültesi/ Rekreasyon Yönetimi Bölümü/Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, banugulec23@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-9937-6555>

² Bilim Uzmanı, Balıkesir Üniversitesi/ Turizm Fakültesi/ Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, gokalpirem@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-3901-5982>

thoughts correctly, adopt appropriate behaviour and provide solutions in case of problems. The aim of this study was to determine the level assertiveness and problem solving skills of the hotel employees. The data was collected via survey and four and five stars hotel employees in Bodrum were included in the sample. Data obtained were evaluated through the frequency analysis in SPSS, t- test, ANOVA and correlation analysis. As a result of the research, there were significant statistical difference between assertiveness levels and problem solving skills of hotel employees and who assertive solved their problem better than other.

Keywords: Assertiveness, Problem, Problem Solving, Hotel Businesses Employees.

GİRİŞ

Bireylerin duygusal, sosyal ve fizyolojik ihtiyaçlarını karşılama zorunluluğu kişilerin davranışlarının temelini oluşturmaktadır. Kişiler bu ihtiyaçlarını çevresindekiler ile etkileşime girerek karşılar ve farklı davranış biçimleriyle duygu, arzu ve ilgilerini belirtirler. Bazı kişiler çevresine karşı saldırgan davranış gösterirken bazı kişiler ise çekingen davranış gösterirler (Voltan, 1980: 23). Saldırganlık, kişinin kendi haklarını, başkalarının haklarına zarar vererek korumasıdır. Çekingenlik ise kişinin isteklerine ulaşmakta ve ihtiyaçlarını karşılamakta zorluk çekmesidir. Yani kendi haklarını koruyamaması ve hakları çiğnendiğinde cevap verememesidir (Altınmakas, 2010: 4). Saldırganlık ve çekingenlik kavramları gibi atılganlık kavramı da bir davranış şeklidir. Atılganlık; kişinin ilişkilerinde eşitliği koruyarak, gereksiz endişelerden kurtularak, kendisini savunabilmesi, duygularını ve düşüncelerini açıkça ifade edebilmesi ve başkalarının haklarına zarar vermeden kendi haklarını kullanabilmesidir (Alberti ve Emmons, 1990/2002: 6). Atılganlık; iletişim ve karar verme becerisi, özgüven ve başkalarının saygısını kazanma gibi kişilere bazı özellikler kazandırmaktadır (Altınmakas, 2010: 5). Atılgan davranışın bazı unsurları vardır. Bunlar; göz teması, vücut duruşu, yüz ifadesi, ses tonu ve beden dili gibi öğelerdir. Kişi kendisini sözel olmayan ifadelerle yani duruşu ve beden diliyle tanıtırken, karşı tarafın algılarında etki bırakır (Bozboğa, 2009: 8). Otel işletmelerinde çalışanlar ise misafirlerin olumsuz davranışlarının karşısında onları memnun etmek zorunda olmaları, yoğun iş temposu, çalışma şartları vb. durumlardan dolayı davranış biçimlerine dikkat etmek zorundadırlar. Bu sebeple çalışanların, kendilerini doğru bir şekilde ifade etmeleri konusunda atılganlık kavramı önemli bir rol oynamaktadır. İşyerinde isteklerini, duygu ve düşüncelerini çekinmeden, öfkelenmeden, rahatça ifade edebilen bir çalışan daha huzurlu ve mutlu olur. Atılganlık ile birlikte ele alınan problem kavramı ise Türk Dil Kurumu'nda; "araştırılıp öğrenilmesi, düşünülüp çözümlenmesi, bir sonuca bağlanması gereken durum, mesele, sorun" olarak tanımlanmış-

tır (Türk Dil Kurumu, 2005: 1626). Günlük hayatta bazı güçlükler, problemler ve engeller ile karşılaşılır. Bu durumların aşılması için ise çözüm yolları denir. Problem, birden çözüm yolu bulunamayan bir durum iken çözüm ise değişik düşünceler ya da olası seçenekler arasından karar vermektir (Korkut, 2002: 177). Turizm açısından ise problem; misafir isteklerinin ve ihtiyaçlarının karşılanmadığı zamanlarda ortaya çıkan ve bir sonuca ulaşması gerekli durumlardır. Otel işletmeleri insan odaklı işletmeler olduğundan dolayı (Olalı ve Timur, 1988: 135; Kozak vd., 2000: 12; İçöz vd., 2009: 40; Hacıoğlu, 2013: 14) sorun çıkma düzeyi oldukça yüksektir. Turizm sektöründe çalışanların, misafirlere karşı tutumu, davranış biçimi, onların problemlerini çözebilme yeteneği oldukça önem arz etmektedir. Çalışanların davranış biçimlerine göre otelin saygınlığı da artmaktadır. Dolayısıyla atılgan davranış sergileyen bir otel çalışanın, problem çözme becerisine etkisi nasıldır sorusu akla gelmektedir. Bu bilgilerden hareketle araştırmanın amacı; Bodrum'daki otel işletmelerinde çalışanların atılganlık düzeyleri ve problem çözme becerilerinin, demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği ve atılganlık düzeylerinin, problem çözme becerisi üzerindeki etkisini belirlemektir. Bu çalışmada öncelikle literatür taraması yapılmış kullanılan yöntem çerçevesinde bulgular elde edilmiş, elde edilen bulgular doğrultusunda sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

LİTERATÜR

İngilizcesi "assertiveness" olan atılganlık kavramını Türkçe literatürde; Voltan (1980) atılganlık, Davaslıgil vd. (1998) kendini etkili bir şekilde ifade edebilme, Buzlu (1999) girişkenlik, Korkut (2003) ise etkili davranış sergileyebilme olarak kullanmıştır. Atılganlık; bireyin onuruna, öz değerlerine ve haklarına sahip çıkması, düşünce ve duygularını şiddete başvurmadan etkin bir şekilde ifade etmesidir (Özcan, 2006: 231).

Atılgan davranan kişiler, kendi haklarını savunurken, karşısındakinin de duygular ve düşüncelerini dikkate alır (Kasatura, 1998: 194), başkalarının haklarına saygı duyar, sözel ve sözel olmayan ifadeleri (göz kontağı, vücut duruşu, jest, mimik, el ve vücut hareketleri, dinleme) etkin bir şekilde kullanır. Atılgan bir davranışta, kimse üzülmeyen, kırılmaz ve her iki taraf da kendini ifade ederek hedefine ulaşır (Alberti ve Emmons, 1990/2002: 57). Atılganlığın özellikle kişilerarası iletişimin niteliğinin artırılmasında önemli olduğu görülmektedir. Bu nedenle birçok boyutta incelenmiştir ve yapılan incelemeler sonucunda atılganlığın doğuştan olmadığı sonradan geliştirilebileceği tespit edilmiştir (Alberti ve Emmons, 1990/2002: 63; Güneş vd., 2014: 457).

İnsan yaşamı boyunca birçok problemle karşılaşır. Problem; bireyin erişmek istediği hedefe ket vuran engellerin ortaya çıkmasıdır (Cüceloğlu, 2017: 219).

Problem çözme ise bu engellerin üstesinden gelme sürecidir. Bu süreç, güçlükleri azaltarak çıkar yol bulmanın ve denge sağlamanın yöntemlerini arar (Sungur, 1997: 127). Problem çözme bir zaman, gayret, dinamiklik ve süreklilik işidir. Problem çözme aynı zamanda bireyin, gereksinim, amaç, inanç, değer, yetenek ve tutumları ile beraber zekâ, duygu, hareket gibi unsurları da bir arada tutmasından dolayı çok yönlüdür (Oğuzkan, 1985: 127). Problem çözme becerine sahip bireyler; problemlere karşı önceden hazırlıklı olurlar, yaratıcı çözümlerle seçenekleri zorlarlar. Böylece problem çözme becerisi, bireylerin özgüvenli olmasına, problemlerle başa çıkabilmesine ve hemen bir çözüm yolu üretebilmesine olanak sağlamaktadır (Küçükahmet, 2000: 2). Problem çözme becerisi toplumda her bireyin az veya çok sahip olduğu bir beceri olmasına rağmen, özellikle hizmet sektöründe çalışan bireylerde olması gereken bir beceridir (Berkant ve Eren, 2013: 1023).

Literatür incelendiğinde; farklı meslek gruplarına yönelik hem atılganlık (Van-gaasbeek, 1980; Aydın, 1991; Kilkus, 1993; Feingold, 1994; Ayaz, 2002; Bal, 2003; Eskin, 2003; Timuçin, 2005; Kaplanoğlu, 2006; Çoban, 2018) hem de problem çözme ölçeğinin (Şahin vd., 1993; Ulupınar, 1997; D'Zurilla vd, 2003; Yurttaş ve Yetkin, 2003; Altıntoprak, 2004; Bahar, 2006; Hong, 2006) ayrı ayrı uygulandı-ğı çalışmalar görülmektedir. Her iki ölçeğin birlikte incelendiği sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Örneğin, Bozboğa (2009) tarafından yapılan çalışmada, ebelerin, atılganlık düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişki incelenmiştir. Sonuç olarak Rathus Atılganlık Envanteri ile Problem Çözme Ölçeği arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Güneş vd. (2014) atılganlık eğitiminin üniversite öğrencilerinin kişilerarası problem çözme ve algılanan sosyal destek üzerine etkilerini incelemişler. Alınan atılganlık eğitiminin öğrencilerin atılganlık ve problem çözme üzerinde olumlu etkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Yapılan literatür taraması sonucunda otel işletmelerinde çalışanlara yönelik atılganlık ve problem çözme becerilerini birlikte inceleyen çalışmaya rastlanmamıştır. Çalışmanın literatüre ve turizm sektörüne katkıda bulunacağı öngörülmektedir.

YÖNTEM

Otel işletmelerinde çalışanların atılganlık düzeyleri ve problem çözme becerileri ile alt boyutları arasındaki ilişkinin incelenmesini amaçlayan bu araştırmanın modeli ilişkiisel tarama modeli olarak belirlenmiştir. İki ya da daha fazla değişkenin arasında olan ilişkinin derecesini ve varlığını belirlemek amacıyla kullanılan araştırma modeli ilişkiisel tarama modelidir (Karasar, 1994: 81).

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket üç bölümden oluşmakta; birinci bölümde otel işletmelerinde çalışanların atılganlık dü-

zeylerini belirlemeye ilişkin, Rathus Atılabilirlik Envanteri (RAE) kullanılmıştır. RAE, 1973 yılında Rathus tarafından geliştirilmiş 30 maddeden oluşan bir ölçek olup, alınan toplam puanlar -90 ile +90 aralığında değişmektedir. Her maddede 6'lı likert tipinde seçenek bulunmakta ve seçenekler -3 ile +3 arasında puan almaktadır (-3 bana hiç uymuyor, -2 bana oldukça uymuyor, -1 bana pek uymuyor, +1 bana biraz uyuyor, +2 bana oldukça uyuyor, +3 bana çok iyi uyuyor). Ölçekten alınan puana göre, çekingenliğe yaklaşan değer -90'a, atılabilirliğe yaklaşan değer +90'a ulaşmaktadır. Envanterin güvenilirlik ve geçerlik çalışması Voltan tarafından yapılmıştır. Güvenirlik katsayısı $r=0.92$ olarak geçerlik katsayısı da $r=0.77$ olarak bulunmuştur (Voltan,1980: 23).

İkinci bölümde çalışanların problem çözme becerilerini belirlemek amacıyla problem çözme ölçeği (PÇÖ) kullanılmıştır. PÇÖ Heppner ve Peterson (1982) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek Şahin vd. (1993) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Envanteri Türkçe'ye uyarlayan Şahin vd. (1993) tarafından yapılan çalışmalarda PÇÖ'nin Alfa güvenilirlik katsayısı 0.88, iki yarı güvenilirlik katsayısı $r=0.81$ olarak bulunmuştur. Ölçek 6 puanlı likert tipinde 35 maddeden oluşur. 1 "tamamen katılmayı" 6 ise "tamamen katılmamayı" gösterir. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 32, en yüksek puan ise 192'dir. Puanlamada düşük puanlar problemleri çözmede etkililiği, yüksek puanlar ise problemler karşısında etkili çözümler bulamamayı göstermektedir (Taylan, 1990). Ölçeğin üç alt boyutu vardır. Bunlar; kişinin yeni problemleri çözme yeteneğine olan inancını ifade eden problem çözme yeteneğine olan güven boyutu, ileride oluşabilecek sorunlar için alternatif çözümler üretebilmeyi ifade eden yaklaşma-kaçınma boyutu ve kişilerin sorunlu durumlar karşısında kontrolünü devam ettirme yeteneğini belirten kişisel kontrol boyutudur (Taylan, 1990: 39). Üçüncü bölümde ise demografik özelliklere (cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir düzeyi, eğitim durumu vb.) ilişkin sorular bulunmaktadır.

Bu çalışmanın evrenini, Bodrum'daki otel işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise Bodrum'da yer alan araştırmayı kabul eden 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışma 2017 yılı Haziran ve 2018 yılı Şubat ayları arasında, otel işletmelerindeki çalışanlara anket formu verilerek uygulanmıştır. Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün verilerine göre; Bodrum'da 4 ve 5 yıldızlı otel sayısı toplam 66'dır (muğlakulturturizm.gov.tr, 2018). Bu işletmelerde çalışan sayısının Türkiye Otelciler Federasyonu Turizm Raporu'nda yer alan veriler kullanılarak yaklaşık on bin olduğu tespit edilmiştir (TÜROFED, 2010: 9). Evren büyüklüğü on bin ve üzeri olduğunda örneklem olarak kabul edilen eşik 0,05 anlamlılık düzeyinde 370'dir (Sekaran, 1992: 253; Yazıcıoğlu, 2004: 50; Altunışık vd., 2015: 137). Araştırmada sağlıklı veri elde edilen anket sayısı 400'dür. Anket yoluyla

elde edilen verilerin analizi için SPSS 23.0 paket programı kullanılmıştır. Öncelikle katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin frekans analizi yapılmıştır. Daha sonra atılganlık envanteri ve problem çözme ölçeği ile alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik analizi yapılmıştır. Ölçekte yer alan ifadelerin aritmetik ortalamaları, standart sapmaları ve tanımlayıcı istatistikleri hesaplanmıştır. Bir sonraki aşamada, araştırmadan elde edilen verilerin, normal dağılım gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla ifadelerin çarpıklık basıklık katsayılarına bakılmıştır. Çarpıklık ve basıklık katsayıları -1 ve +1 aralığında değerler alması ve dolayısıyla veriler normal dağılım gösterdiğinden parametrik testlerden faydalanılmıştır. Son olarak değişkenler arasında farklılık olup olmadığını belirleyebilmek için bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi, ölçekler arasında ilişkinin olup olmadığının tespiti için ise pearson korelasyon analizi yapılmıştır.

BULGULAR

Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan 400 çalışana ait demografik bilgilerin dağılımları Tablo 1'de yer almaktadır. Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılan çalışanların, % 58, 5'nin erkek, %46, 8'nin 26-35 yaş aralığında, %57,8'nin bekar, %59'nun 1401- 2500 tl aylık geliri olduğu görülmektedir. Eğitim durumuna bakıldığında katılımcıların %56,8'nin turizm eğitimi aldıklarını ve özellikle lisans ile lise düzeyinde turizm eğitimi aldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların işletmede ve sektörde çalışma süresinin çoğunlukla 1-5 yıl arasında olduğu ve daimi personelin ağırlıkta olduğu görülmektedir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

<i>Demografik Özellikler</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	
Cinsiyet	Kadın	166	41,5
	Erkek	234	58,5
	Toplam	400	100,0
Yaş	18-25	108	27,0
	26-35	187	46,8
	36-45	105	26,3
	Toplam	400	100,0
Medeni Durum	Evli	169	42,3
	Bekâr	231	57,8
	Toplam	400	100,0
Gelir	1401-2500 TL arası	236	59
	2501-3500 TL arası	98	24,5
	3501-4500 TL arası	66	16,5
	Toplam	400	100,0
Eğitim Durumu	Ortaöğretim	48	12,0
	Lise	146	36,5
	Ön Lisans	55	13,8
	Lisans	151	37,8
Turizm Eğitimi Alma Durumu	Toplam	400	100,0
	Evet	227	56,80
	Hayır	173	43,3
	Toplam	400	100,0
Turizm Eğitim Düzeyi	Lise	90	22,5
	Ön Lisans	37	9,3
	Lisans	100	25,0
	Turizm Eğitimi Almayanlar	173	43,3
	Toplam	400	100,0
İşletmedeki Çalışma Süresi	1 yıldan az	121	30,3
	1-5 yıl	194	48,5
	6-10 yıl	85	21,3
	Toplam	400	100,0
Sektördeki Çalışma Süresi	1 yıldan az	52	13,0
	1-5 yıl	153	38,3
	6-10 yıl	109	27,3
	11-15 yıl	86	21,5
	Toplam	400	100,0
İşletmedeki Statü	Daimi Personel	282	70,5
	Sezonluk Personel	118	29,5
	Toplam	400	100,0

Tablo 1 (Devamı): Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Demografik Özellikler	N	%	
Ön Büro	67	16,8	
Yiyecek ve İçecek (Servis)	91	22,8	
Kat Hizmetleri	60	15,0	
Çalışılan Departman	Mutfak	56	14,0
Destekleyici ve Kurmay Birimler	126	31,50	
Toplam	400	100,0	

Atılgnlık Envanteri ve Problem Çözme Ölçeği İle Alt Boyutlarının Tanımlayıcı İstatistikleri

Atılgnlık envanteri ve problem çözme ölçeği ile alt boyutlarının; skorları, ölçek yönergelerine göre hesaplanmış olup bu ölçeklere ilişkin minimum - maksimum, puan ortalamaları, standart sapma ve Cronbach's Alpha değerleri Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2: Atılgnlık Envanteri ve Problem Çözme Ölçeği İle Alt Boyutlarının Tanımlayıcı İstatistikleri ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	N	Min.	Max.	Puan Ort.	S.S.	Cronbach's Alpha
Atılgnlık Envanteri	400	-66	90	25,69	30,02	0,959
Problem Çözme Becerileri	400	32	170	88,86	28,90	0,956
Problem Çözme Yeteneğine Güven	400	11	59	29,33	10,68	0,919
Yaklaşma- Kaçınma	400	18	90	44,16	16,42	0,938
Kişisel Kontrol	400	7	24	15,37	3,60	0,726

Tablo 2'ye göre Atılgnlık envanterinin puan ortalaması 25,69, problem çözme becerilerinin puan ortalaması ise 88,86 olduğu tespit edilmiştir. Atılgnlık envanteri ve problem çözme ölçeği ile alt boyutlarının güvenilirlik analizi sonuçlarına bakıldığında, Cronbach's Alpha değerlerinin oldukça yüksek olduğu dolayısıyla ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir (Ural ve Kılıç, 2005: 258).

Bağımsız Örneklem t Testi Analizi ve Sonuçları

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan ölçeklerin, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespiti için yapılan t testi sonuçları Tablo 3' te yer almaktadır.

Tablo 3: Çalışanların Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bağımsız Örneklem t Testi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	T	p
Atılgnlık Envanteri	Kadın	166	29,96	40,45	1,806	0,72
	Erkek	234	22,65	39,52		
Problem Çözme Becerileri	Kadın	166	85,34	28,81	-2,056	0,040*
	Erkek	234	91,35	28,76		
Problem Çözme Yeteneğine Güven	Kadın	166	28,43	10,29	-1,405	0,161
	Erkek	234	29,96	10,93		
Yaklaşma-Kaçınma	Kadın	166	41,78	16,76	-2,450	0,015*
	Erkek	234	45,84	15,99		
Kişisel Kontrol	Kadın	166	15,12	3,65	-1,168	0,243
	Erkek	234	15,54	3,55		

*p<0,05

Tablo 3'teki bağımsız örneklem t testi sonucunda atılgnlık envanteri cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Problem çözme becerileri ($p<0,05$) ile alt boyutlarından yaklaşma-kaçınma ($p<0,05$), cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken; problem çözme yeteneğine güven ($p>0,05$) ve kişisel kontrol ($p>0,05$) boyutları cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir. Sonuçlar incelendiğinde, problem çözme becerileri ölçeğine göre kadınların erkeklere kıyasla problem çözme beceri düzeylerinin daha iyi olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde alternatif çözümler üretebilmeyi ifade eden yaklaşma- kaçınma boyutunu, kadınların erkeklere kıyasla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Araştırmada, medeni durum değişkenine ilişkin bağımsız örneklem t testi analizi yapılmış olup anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ($p>0,05$). Katılımcılara uygulanan ölçeklerin, turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı bir farklılık olup olmadığının tespiti için yapılan bağımsız örneklem t testi sonuçları Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4: Çalışanların Turizm Eğitimi Alma Durumu Değişkenine İlişkin t Testi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	T	P
Atılgnlık Envanteri	Evet	225	31,59	39,76	3,389	0,001*
	hayır	175	18,09	39,18		
Problem Çözme Becerileri	Evet	225	86,39	28,96	-1,946	0,052
	Hayır	175	92,04	28,58		
Problem Çözme Yeteneğine Güven	Evet	225	28,36	10,83	-2,057	0,040*
	Hayır	175	30,57	10,39		
Yaklaşma-Kaçınma	Evet	225	42,92	16,58	-1,720	0,086
	Hayır	175	45,76	16,11		
Kişisel Kontrol	Evet	225	15,10	3,54	-1,662	0,097
	Hayır	175	15,70	3,65		

*p<0,05

Tablo 4'teki bağımsız örneklem t testi analizinin sonucunda atılgnlık envanteri turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Problem çözme becerileri ($p>0,05$) ile alt boyutlarından yaklaşıma-kaçınma ($p>0,05$) ve kişisel kontrol ($p>0,05$) anlamlı düzeyde farklılık göstermezken, problem çözme yeteneğine güven boyutu ($p<0,05$) anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Sonuçlar incelendiğinde; Çalışanlardan turizm eğitimi alanların, turizm eğitimi almayanlara kıyasla atılgnlık düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Problem çözme yeteneğine güven boyutu; turizm eğitimi alanların, turizm eğitimi almayanlara kıyasla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Çalışanların işletmede çalışma statüsü değişkenine ilişkin bağımsız örneklem t testi sonuçları Tablo 5'de yer almaktadır. Bağımsız örneklem t testi analizinin sonucunda atılgnlık envanteri, çalışanların işletmede çalışma statüsüne göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Benzer şekilde problem çözme becerileri ($p<0,05$) ve tüm alt boyutları anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Sonuçlar incelendiğinde; Daimi personellerin, sezonluk personellere kıyasla atılgnlık düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Daimi personelin, sezonluk personele kıyasla problem çözme becerileri ve tüm alt boyutlarını kullanma düzeylerinin de daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 5: Çalışanların İşletmede Çalışma Statüsü Değişkenine İlişkin t Testi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	T	p
Atılgnlık Envanteri	Daimi Personel	282	35,71	36,30	8,388	0,000*
	Sezonluk Personel	118	1,73	38,44		
Problem Çözme Becerileri	Daimi Personel	282	82,37	28,30	-7,886	0,000*
	Sezonluk Personel	118	104,35	24,10		
Problem Çözme Yeteneğine Güven	Daimi Personel	282	27,05	10,30	-6,956	0,000*
	Sezonluk Personel	118	34,76	9,59		
Yaklaşıma-Kaçınma	Daimi Personel	282	40,62	16,12	-7,495	0,000*
	Sezonluk Personel	118	52,61	13,88		
Kişisel Kontrol	Daimi Personel	282	14,69	3,66	-6,698	0,000*
	Sezonluk Personel	118	16,98	2,85		

* $p<0,05$

Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ve Sonuçları

Araştırmada yaş değişkenine ilişkin varyans analizi yapılmış olup anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan ölçeklerin, aylık gelire göre anlamlı bir farklılık olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Tablo 6'da yer almaktadır. Tek yönlü varyans analizi sonucunda atılgnlık envanteri, ($p<0,05$) gelire göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Yapılan tukey

testinin sonuçlarına göre; geliri 2501-3500 TL ve 3501-4500 TL arasında olan çalışanların, geliri 1401-2500 TL arasında olan çalışanlara oranla atılgnlık düzeyleri daha yüksektir. Diğer bir deyişle, çalışanların gelir düzeyi yükseldikçe atılgnlık düzeyleri de artmaktadır.

Tablo 6: Çalışanların Gelir Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	P	Fark
Atılgnlık Envanteri	1 1401-2500 TL	236	13,50	36,36	40,004	0,000*	1 < 2,3
	2 2501-3500 TL	98	33,75	41,18			
	3 3501-4500 TL	66	57,27	29,56			
	Toplam	400	25,69	40,02			
Problem Çözme Becerileri	1 1401-2500 TL	236	98,25	26,97	44,232	0,000*	3 < 2,1
	2 2501-3500 TL	98	81,74	27,21			
	3 3501-4500 TL	66	65,84	21,36			
	Toplam	400	88,86	28,90			
Problem Çözme Yeteneğine Güven	1 1401-2500 TL	236	32,48	10,43	35,804	0,000*	3 < 2,1
	2 2501-3500 TL	98	27,05	9,80			
	3 3501-4500 TL	66	21,43	7,53			
	Toplam	400	29,33	10,68			
Yaklaşma- Kaçınma	1 1401-2500 TL	236	49,36	15,28	40,674	0,000*	3 < 2,1
	2 2501-3500 TL	98	40,02	15,50			
	3 3501-4500 TL	66	31,71	13,05			
	Toplam	400	44,16	16,42			
Kişisel Kontrol	1 1401-2500 TL	236	16,40	3,39	34,876	0,000*	3 < 2,1
	2 2501-3500 TL	98	14,67	3,55			
	3 3501-4500 TL	66	12,69	2,64			
	Toplam	400	15,37	3,60			

*p<0,05

Tek yönlü varyans analizi sonucunda problem çözme becerileri ve tüm alt boyutlarında ($p<0,05$) gelir değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık olduğu Tablo 6'da görülmektedir. Yapılan tukey testinin sonuçlarına göre; gelir düzeyi 3501-4500 TL arasında olan çalışanların, problem çözme beceri düzeyleri, problem çözme yeteneğine güvenleri, sorunlarla başa çıkma isteği (yaklaşma-kaçınma) ve sorunlar karşısındaki hâkimiyeti (kişisel kontrol), gelir düzeyi 1401-2500 TL ve 2501-3500 TL arasında olan çalışanlara oranla yüksektir. Çalışanların gelir düzeyi yükseldikçe problem çözme beceri düzeylerinin arttığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan ölçeklerin, eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçları Tablo 7'de yer almaktadır. Tek yönlü varyans analizinin sonucunda atılgnlık envanteri ($p<0,05$), eğitim durumuna

göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Yapılan tukey testinin sonuçlarına göre; eğitim durumu ön lisans ve lisans düzeyinde olan çalışanların, ortaöğretim ve lise düzeyinde eğitim alan çalışanlara oranla atılganlık düzeyleri yüksektir. Çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe atılganlık düzeylerinin de arttığı görülmektedir.

Tablo 7: Çalışanların Eğitim Durumu Değişkinine İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	O	Fark
Atılganlık Envanteri	1 Ortaöğretim	48	0,66	33,90	54,103	0,000*	1,2>3,4
	2 Lise	146	5,04	36,21			
	3 Ön Lisans	55	36,25	35,82			
	4 Lisans	151	49,75	30,53			
	Toplam	400	25,69	40,05			
Problem Çözme Becerileri	1 Ortaöğretim	48	106,06	21,29	58,423	0,000*	1,2>3,4
	2 Lise	146	104	26,15			
	3 Ön Lisans	55	77,98	23,80			
	4 Lisans	151	71,82	23,08			
	Toplam	400	88,86	28,90			
Problem Çözme Yeteneğine Güven	1 Ortaöğretim	48	34,97	8,52	53,455	0,000*	1,2 > 3,4
	2 Lise	146	35,30	9,89			
	3 Ön Lisans	55	24,65	8,97			
	4 Lisans	151	23,46	8,36			
	Toplam	400	29,33	10,68			
Yaklaşma-Kaçınma	1 Ortaöğretim	48	53,43	11,81	47,800	0,000*	1,2 > 3,4
	2 Lise	146	52,54	14,86			
	3 Ön Lisans	55	39,14	14,22			
	4 Lisans	151	34,94	14,01			
	Toplam	400	44,16	16,42			
Kişisel Kontrol	1 Ortaöğretim	48	17,64	3,11	45,867	0,000*	1,2 > 3,4
	2 Lise	146	17,08	3,13			
	3 Ön Lisans	55	14,18	3,71			
	4 Lisans	151	13,41	2,84			
	Toplam	400	15,37	3,60			

*p<0,05

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonucunda problem çözme becerileri ve tüm alt boyutlarında eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık olduğu tablo 7'de görülmektedir. Tukey testinin sonuçlarına göre; eğitim durumu ön lisans ve lisans düzeyinde olan çalışanların, problem çözme becerileri, problem çözme yeteneğine güveni, sorunları gözden geçirmesi, farklı çözümler sunabilmesi (yaklaşma-kaçınma) ve sorunlu durumlar karşısında kontrolünü sürdürmesi (kişisel kontrol), ortaöğretim ve lise düzeyinde eğitim alan çalışanlara oranla yüksektir. Diğer bir deyişle; çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe problem çözme düzeyleri artmaktadır.

Çalışanların turizm eğitim düzeyi değişkenine ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 8'de yer almaktadır. Analizin sonucunda atılganlık envanteri ($p < 0,05$), turizm eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Yapılan tukey testinin sonuçlarına göre; ön lisans ve lisans düzeyinde turizm eğitimi alan çalışanların, lise düzeyinde turizm eğitimi alan çalışanlara oranla atılganlık düzeyleri yüksektir. Çalışanların turizm eğitim düzeyi yükseldikçe atılganlık düzeylerinin arttığı görülmektedir.

Tablo 8: Çalışanların Turizm Eğitim Düzeyi Değişkenine İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark
Atılganlık Envanteri	1 Lise	90	6,96	37,70	39,925	0,000*	1 < 2,3
	2 Ön lisans	37	43,13	35,27			
	3 Lisans	100	50,13	30,47			
	Toplam	227	31,87	39,75			
Problem Çözme Becerileri	1 Lise	90	106,53	26,80	54,304	0,000*	2,3 < 1
	2 Ön lisans	37	72,37	18,41			
	3 Lisans	100	72,93	22,80			
	Toplam	227	86,16	28,95			
Problem Çözme Yeteneğine Güven	1 Lise	90	35,56	10,29	48,498	0,000*	2,3 < 1
	2 Ön lisans	37	21,91	6,85			
	3 Lisans	100	24,16	8,57			
	Toplam	227	28,31	10,80			
Yaklaşma- Kaçınma	1 Lise	90	5,82	15,25	46,646	0,000*	2,3 < 1
	2 Ön Lisans	37	36,18	11,74			
	3 Lisans	100	35,20	13,53			
	Toplam	227	42,76	16,57			
Kişisel Kontrol	1 Lise	90	17,14	3,19	33,496	0,000*	2,3 < 1
	2 Ön Lisans	37	14,27	3,46			
	3 Lisans	100	13,52	2,90			
	Toplam	227	15,07	3,53			

* $p < 0,05$

Tek yönlü varyans analizi sonucunda problem çözme becerileri ve tüm alt boyutları ($p < 0,05$) turizm eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği Tablo 8'de görülmektedir. Yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre; turizm eğitim düzeyi ön lisans ve lisans düzeyinde olan çalışanların, problem çözme becerileri, problem çözme yeteneğine güveni, farklı çözümler sunabilmesi (yaklaşma-kaçınma) ve sorunlu durumlar karşısında kontrolünü sürdürmesi (kişisel kontrol), lise düzeyinde eğitim alan çalışanlara oranla daha yüksektir. Diğer bir deyişle; çalışanların turizm eğitim düzeyi yükseldikçe problem çözme düzeyleri artmaktadır.

Çalışanların işletmedeki çalışma süresi değişkenine ilişkin varyans analizi sonuçları Tablo 9'da yer almaktadır. Analizin sonucunda atılgnlık envanteri ($p<0,05$), işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Tukey testinin sonuçlarına göre; işletmede 1-5 yıl ve 6-10 yıl süre arasında çalışanların, 1 yıldan az sürede çalışanlara oranla atılgnlık düzeyleri daha yüksektir. Çalışanların işletmedeki çalışma süresi arttıkça atılgnlık düzeylerinin yükseldiği görülmektedir.

Tablo 9: Çalışanların İşletmedeki Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark
Atılgnlık Envanteri	1 1 yıldan az	121	11,11	32,02	19,019	0,000*	1 < 2,3
	2 1-5 yıl	194	26,54	42,03			
	3 6-10 yıl	85	44,49	37,68			
	Toplam	400	25,69	40,02			
Problem Çözme Becerileri	1 1 yıldan az	121	98,77	27,24	17,682	0,000*	3 < 2,1
	2 1-5 yıl	194	88,56	29,05			
	3 6-10 yıl	85	75,42	25,36			
	Toplam	400	88,86	28,90			
Problem Çözme Yeteneğine Güven	1 1 yıldan az	121	32,51	11,31	13,926	0,000*	3 < 2,1
	2 1-5 yıl	194	29,34	10,34			
	3 6-10 yıl	85	24,77	8,85			
	Toplam	400	29,33	10,68			
Yaklaşma- Kaçınma	1 1 yıldan az	121	50,34	15,02	19,869	0,000*	3 < 2,1
	2 1-5 yıl	194	43,70	16,50			
	3 6-10 yıl	85	36,40	14,68			
	Toplam	400	44,16	16,42			
Kişisel Kontrol	1 1 yıldan az	121	15,91	3,38	5,842	0,003*	3 < 2,1
	2 1-5 yıl	194	15,52	3,67			
	3 6-10 yıl	85	14,24	3,51			
	Toplam	400	15,37	3,60			

* $p<0,05$

Tek yönlü varyans analizi sonucunda problem çözme becerileri ve tüm alt boyutları çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tablo 9'da görülmektedir. Yapılan tukey testinin sonuçlarına göre; işletmedeki çalışma süresi 6-10 yıl arasında olan çalışanların, problem çözme becerileri, problem çözme yeteneğine güveni, farklı çözümler sunabilmesi, kişisel kontrol düzeyleri, işletmede 1 yıldan az ve 1-5 yıl arasında çalışanlara kıyasla daha yüksektir.

Çalışanların sektördeki çalışma süresi değişkenine ilişkin varyans analizi sonuçları Tablo 10'da yer almaktadır. Analizin sonucunda atılgnlık envanteri ($p<0,05$) sektördeki çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göster-

mektedir. Yapılan tukey testinin sonuçlarına göre; sektörde 6-10 yıl ve 11-15 yıl süre arasında çalışanların, sektörde 1 yıldan az ve 1-5 yıl süre arasında çalışanlara oranla atılgnlık düzeyleri yüksektir. Çalışanların sektördeki çalışma süresi arttıkça atılgnlık düzeylerinin de arttığı görülmektedir.

Tablo 10: Çalışanların Sektördeki Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark
Atılgnlık Envanteri	1 1 yıldan az	52	6,76	29,90	11,175	0,000*	1,2 < 3,4
	2 1-5 yıl	153	18,40	40,29			
	3 6-10 yıl	109	34,91	42,02			
	4 11-15 yıl	86	38,39	35,34			
	Toplam	400	25,69	40,02			
Problem Çözme Becerileri	1 1 yıldan az	52	102,80	24,32	13,449	0,000*	4,3 < 2,1
	2 1-5 yıl	153	94,95	28,09			
	3 6-10 yıl	109	82,32	28,42			
	4 11-15 yıl	86	77,88	27,65			
	Toplam	400	88,86	28,90			
Problem Çözme Yeteneğine Güven	1 1 yıldan az	52	34,34	9,90	13,724	0,000*	4,3 < 2,1
	2 1-5 yıl	153	31,56	10,20			
	3 6-10 yıl	109	27,44	10,21			
	4 11-15 yıl	86	24,70	10,39			
	Toplam	400	29,33	10,68			
Yaklaşma- Kaçınma	1 1 yıldan az	52	51,82	13,23	12,907	0,000*	4,3 < 2,1
	2 1-5 yıl	153	47,70	16,31			
	3 6-10 yıl	109	39,87	16,39			
	4 11-15 yıl	86	38,66	15,17			
	Toplam	400	44,16	16,42			
Kişisel Kontrol	1 1 yıldan az	52	16,63	3,25	4,671	0,003*	4,3 < 2,1
	2 1-5 yıl	153	15,68	3,38			
	3 6-10 yıl	109	14,00	3,46			
	4 11-15 yıl	86	14,51	4,08			
	Toplam	400	15,37	3,60			

*p<0,05

Tek yönlü varyans analizi sonucunda problem çözme becerileri ve tüm alt boyutları sektördeki çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tablo 10'da görülmektedir. Tukey testinin sonuçlarına göre; sektördeki çalışma süresi 11-15 yıl ve 6-10 yıl arasında olan çalışanların, problem çözme beceri düzeyleri, problem çözme yeteneğine güvenleri, sorunlarla başa çıkma isteği ve kişisel kontrol düzeyleri, 1 yıldan az ve 1-5 yıl arasında çalışan kişilere kıyasla daha yüksektir.

Çalışanların departman değişkenine ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 11'de yer almaktadır. Analizin sonucunda atılgnlık envanteri (p<0,05)

departmana göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Tukey testinin sonuçlarına göre; ön büroda ve destekleyici/kurmay birimlerde (muhasabe, satış ve pazarlama, insan kaynakları, teknik hizmetler, güvenlik vb.) çalışanların atılma düzeylerinin diğer departmanlara oranla yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir deyişle; ön büro departmanında çalışanların gerek misafirlerle gerek diğer departmanlarla olan iletişimine bağlı olarak atılma düzeylerinin arttığı söylenebilir.

Tablo 11: Çalışanların Departman Değişkenine İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark
Atılma Düzeyi	1 Ön Büro	67	38,22	34,08	28,124	0,000*	1,5 > 2,3,4
	2 Yiyecek ve İçecek	91	11,40	41,05			
	3 Kat Hizmetleri	60	8,58	33,51			
	4 Mutfak	56	1,83	35,43			
	5 Destekleyici ve Kurmay Birimler	126	48,08	32,72			
	Toplam	400	25,69	40,02			
Problem Çözme Becerileri	1 Ön Büro	67	79,76	24,27	36,455	0,000*	1,5 < 2,3,4
	2 Yiyecek ve İçecek	91	98,61	27,28			
	3 Kat Hizmetleri	60	104,53	25,55			
	4 Mutfak	56	107,71	24,01			
	5 Destekleyici ve Kurmay Birimler	126	70,81	23,20			
	Toplam	400	88,86	28,90			
Problem Çözme Yeteneğine Güven	1 Ön Büro	67	26,53	9,19	33,970	0,000*	1,5 < 2,3,4
	2 Yiyecek ve İçecek	91	32,41	10,40			
	3 Kat Hizmetleri	60	34,95	9,89			
	4 Mutfak	56	36,50	8,92			
	5 Destekleyici ve Kurmay Birimler	126	22,72	8,21			
	Toplam	400	29,33	10,68			
Yaklaşma-Kaçınma	1 Ön Büro	67	38,88	14,50	31,644	0,000*	1,5 < 2,3,4
	2 Yiyecek ve İçecek	91	49,71	15,10			
	3 Kat Hizmetleri	60	52,40	14,67			
	4 Mutfak	56	54,26	13,72			
	5 Destekleyici ve Kurmay Birimler	126	34,54	13,85			
	Toplam	400	44,16	16,42			
Kişisel Kontrol	1 Ön Büro	67	14,34	3,36	21,892	0,000*	1,5 < 2,3,4
	2 Yiyecek ve İçecek	91	16,48	3,46			
	3 Kat Hizmetleri	60	17,18	3,21			
	4 Mutfak	56	16,94	2,78			
	5 Destekleyici ve Kurmay Birimler	126	13,54	3,31			
	Toplam	400	15,37	3,60			

*p<0,05

Tablo 11'deki tek yönlü varyans analizi sonucunda problem çözme becerileri ($p<0,05$) ve tüm alt boyutları departmana göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Tukey testinin sonuçlarına göre; ön büro ve destekleyici/kurmay birimlerde (muhasabe, satış ve pazarlama, insan kaynakları, teknik hizmetler, güvenlik vb.) çalışanların, problem çözme becerileri, problem çözme yeteneğine güveni, sorunlarla başa çıkma isteği ve kişisel kontrol düzeyi, diğer departmanlardaki çalışanlara oranla daha yüksektir. Diğer bir deyişle; ön büro departmanındaki çalışanların, misafirlerle olan iletişim sıklığı diğer departmandaki çalışanlara göre daha yüksektir. Bu sebeple, ön bürodaki çalışanların gerek misafirle gerek diğer departmanlarla sürekli bir iletişim halinde olması, problem çözme beceri düzeylerini arttırmaktadır.

Korelasyon Analizi ve Sonuçları

Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki ilişkinin şiddetini ortaya çıkarmaya yönelik yapılan bir analizdir (Altunışık vd., 2015). Atılgnlık envanteri ve problem çözme becerileri ile alt boyutlarına ilişkin korelasyon analizinin bulguları Tablo 12' de yer almaktadır.

Tablo 12: Atılgnlık Envanteri ve Problem Çözme Becerileri İle Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Analizi

No	Ölçekler	1	2	3	4	5
1	Atılgnlık Envanteri	1				
2	Problem Çözme Becerileri	-,826**	1			
3	Problem Çözme Yeteneğine Güven	-,742**	,943**	1		
4	Yaklaşma-Kaçınma	-,816**	,975**	,859**	1	
5	Kişisel Kontrol	-,706**	,783**	,681**	,716**	1

* $p<0,05$, ** $p<0,01$

Tablo 12 incelendiğinde; Atılgnlık envanteri ve problem çözme becerileri arasında yüksek düzeyde ve negatif yönlü ($r=-,826^{**}$, $p<0,01$) anlamlı bir ilişki görülmektedir. Bu durumda çalışanların atılgnlık puanları arttıkça problem çözme puanları düşmektedir. Yani çalışanların atılgnlık düzeyleri yükseldikçe problem çözme becerileri artmaktadır. Atılgnlık envanteri ve problem çözme becerilerinin alt boyutlarından; problem çözme yeteneğine güven boyutu ile arasında yüksek düzeyde ve negatif yönlü ($r=-,742^{**}$, $p<0,01$), yaklaşma-kaçınma boyutu ile arasında yüksek düzeyde ve negatif yönlü ($r=-,816^{**}$, $p<0,01$), kişisel kontrol boyutu ile arasında ise yüksek düzeyde ve negatif yönlü ($r=-,706^{**}$, $p<0,01$) anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Otel işletmelerinde çalışanların atılganlık düzeyleri ve problem çözme becerilerinin incelenmesine yönelik bu çalışmada araştırmannın örneklemini oluşturan otel çalışanlarının anket formuna verdikleri cevaplar doğrultusunda veriler elde edilmiştir. Elde edilen verilere analizler uygulanmış ve birtakım bulgular saptanarak aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırma kapsamında, atılganlık envanterinden elde edilen puan ortalaması $\bar{x}= 25,69$ 'dur. Atılganlık envanterinden alınan puana göre, çekingenliğe yaklaşan değer -90 'a, atılganlığa yaklaşan değer $+90$ 'a ulaşmaktadır (Voltan, 1980: 23). Bu nedenle otel çalışanlarının atılgan oldukları söylenebilir. Benzer şekilde Bozboğa (2009) çalışmasında, ebelerin atılganlık puan ortalamasını $\bar{x}= 15,33$, Çoban (2018) ise otel işletmeleri çalışanlarına uyguladığı çalışmasında, çalışanların atılganlık puan ortalamasını $\bar{x}= 30,81$ olarak tespit etmiştir. Problem çözme ölçeğinden elde edilen puan ortalaması $\bar{x}= 88,86$ 'dır. Bu ölçekten alınabilecek puan aralığı 32-192 arasındadır ve ölçekten alınan puan arttıkça, problem çözme becerisi düşmektedir (Taylan, 1990). Bu durumda çalışanların, problem çözme becerilerinin orta düzeyde olduğu görülmektedir. Bozboğa (2009) ise çalışmasında, hemşirelerin problem çözme puan ortalamasını $\bar{x}=95,35$ olarak bulmuştur.

Bu çalışmada, cinsiyet değişkeni ile atılganlık düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu bulgu Aydın'ın (1991) çalışması ile benzerlik göstermektedir. Farklı olarak, Deniz (1997) ve Eskin (2003) çalışmalarında, kadınların erkeklere göre daha atılgan oldukları, Feingold (1994), Öztürk ve Bayazıt (2016) ise erkeklerin kadınlara göre daha atılgan olduklarına dair bulgular elde etmişlerdir. Çalışmada, kadınların erkeklere oranla genel problem çözme beceri düzeylerinin ve "yaklaşma-kaçınma" alt boyutunun yani sorunlarla başa çıkma isteklerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Literatürdeki bazı araştırma sonuçlarında da kadınların erkeklere kıyasla problem çözme beceri düzeyleri daha yüksek çıkmıştır (Şahin vd., 1993; Öztürk ve Bayazıt, 2016). Kadınların erkeklere kıyasla problem çözme beceri düzeylerinin daha yüksek çıkmasının nedeni kadınların daha sakin tabiatlı ve çözüm odaklı olması olabilir.

Araştırmaya katılan çalışanların yaş değişkeni ile atılganlık düzeyi, problem çözme becerisi ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ayaz (2002) ve Kaplanoğlu (2006) çalışmalarında, hemşirelerin yaş grupları ile atılganlık arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu bulgular çalışma ile benzerlik göstermektedir. Kilkus (1993) ise çalışmasında genç hemşirelerin daha atılgan olduğunu bulmuştur. Yurttaş ve Yetkin (2003) ise yaşın problem çözme becerisi üzerinde etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Farklı olarak Bozboğa (2009) çalışmasında, ebelerin yaş gruplarına göre aldıkları problem çözme puan ortalamalarının yükseldiğini tespit etmiştir.

Bu çalışmada, medeni durum değişkeni ile atılganlık düzeyi, problem çözme becerisi ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Benzer şekilde Kaplanoğlu (2006) çalışmasında da yönetici hemşirelerin medeni durumları ile atılganlık puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bozboğa (2009) ise ebelerin medeni durumlarına göre aldıkları atılganlık puan ortalamalarının, bekârların evlilerden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Altıntoprak (2004) ve Bahar (2006) çalışmalarında, medeni durumun problem çözme becerisine etkisinin olmadığını tespit etmişlerdir. Farklı olarak Ulupınar (1997) çalışmasında, evlilerin problem çözmeye daha başarılı olduğunu, Bozboğa (2009) ise bekârların problem çözmeye daha başarılı olduğunu tespit etmiştir.

Diğer bir sonuç araştırmaya katılan çalışanların gelir düzeyi yükseldikçe atılganlık düzeyleri ve problem çözme beceri düzeyleri de artmaktadır. Benzer şekilde Kaplanoğlu (2006), Bozboğa (2009) ve Çoban (2018) çalışmalarında gelir düzeyi arttıkça atılganlık düzeyinin de arttığını tespit etmişlerdir. Türkçapar (2009) ve Yaşar Ekici'nin (2017) çalışmalarında, problem çözme becerisi ve gelir düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulamadıkları görülmüştür. Eğitim durumu ön lisans ve lisans düzeyinde olan çalışanların, ortaöğretim ve lise düzeyinde eğitim alan çalışanlara göre atılganlık ve problem çözme beceri düzeyleri yüksektir. Kilkus (1993) ve Bozboğa (2009) çalışmalarında, eğitim seviyesi yüksek hemşire ve ebelerin atılganlıklarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Çoban (2008) ise çalışmasında ön lisans ve lisans mezunlarının atılganlık düzeyinin, lise mezunlarının atılganlık düzeyinden daha yüksek olduğunu bulmuştur. Bu bulgular çalışma ile benzerlik göstermektedir. Literatürde farklı olarak Ayaz (2002), Bal (2003), Timuçin (2005) ve Kaplanoğlu (2006), çalışmalarında eğitim durumu ile atılganlık arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Dikkat çekici bir başka önemli sonuçta, çalışanlardan turizm eğitimi alanların atılganlık düzeyinin, turizm eğitimi almayanların atılganlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğudur. Yani çalışanların turizm eğitimi almalarına bağlı olarak, atılganlık düzeyinin arttığı görülmektedir. Benzer şekilde Çoban'ın (2018) çalışmasında, çalışanların turizm eğitimi alanların atılganlık düzeyinin, turizm eğitimi almayanların atılganlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca ön lisans ve lisans düzeyinde turizm eğitimi alan çalışanların, lise düzeyinde turizm eğitimi alan çalışanlara göre atılganlık düzeyleri daha yüksektir. Çalışanların turizm eğitimi düzeyinin yükselmesine bağlı olarak, atılganlık düzeyinin de arttığı görülmektedir. Turizm eğitimi alanların, problem çözme yeteneğine güvenleri, turizm eğitimi almayanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Turizm eğitim düzeyi ön lisans ve lisans düzeyinde olan çalışanların, problem çözüme beceri düzeyleri ve alt boyutları, ortaöğretim ve lise düzeyinde eğitim alan çalışanlara göre daha yüksektir. Yani çalışanların turizm eğitim düzeyi yükseldikçe problem çözüme düzeyleri artmaktadır.

Çalışanların işletmede ve sektörde çalışma sürelerinin artmasına bağlı olarak, atılabilirlik ve problem çözüme beceri düzeylerinin arttığı görülmektedir. Yani sektörde uzun süre çalışanların atılabilirlik ve problem çözüme beceri düzeyleri artmaktadır. Benzer şekilde Bal (2003) ve Çoban (2018) da, çalışma süresinin artmasına bağlı olarak atılabilirlik düzeyinin arttığı sonucunu ulaşımlardır. Farklı olarak Ayaz (2002), Timuçin (2005) ve Kaplanoğlu (2006) çalışmalarında, meslek hizmet süresi ile atılabilirlik düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulamamıştır. Altıntoprak (2004) ve Bahar'ın (2006) çalışmalarında ise hizmet süresi ile problem çözüme becerisi arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Çalışmadan çıkan diğer bir sonuç, daimi personelin, sezonluk personele göre atılabilirlik ve problem çözüme beceri düzeylerinin daha yüksek olduğudur. Çoban (2018) da çalışmasında, daimi personellerin atılabilirlik düzeyinin, sezonluk personellere göre yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yani daimi olarak çalışan personelin daha atılabilir ve sorunlar karşısında daha yetkin olduğu söylenebilir. Çalışmada ön büroda ve destekleyici/kurmay birimlerde çalışanların atılabilirlik ve problem çözüme becerileri düzeyleri diğer departmanlarda çalışanlara göre daha yüksek çıkmıştır. Çoban (2018) da çalışmasında, ön büro departmanında çalışanların atılabilirlik düzeyinin, diğer departmanlarda çalışanların atılabilirlik düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Genel olarak otel misafirleri, herhangi bir sorun yaşadıklarında ilk önce ön büro departmanı ile paylaşır. Ön büro departmanı, sorunu çözebilmek adına destekleyici/kurmay birimlerle iletişime geçer. Bu sebeple, ön büro departmanının gerek misafirlerle gerek diğer departmanlar ile iletişim halinde olması problem çözüme düzeylerini artırmaktadır.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda; atılabilirlik envanteri ve problem çözüme becerisi arasında yüksek düzeyde ve negatif yönlü ($r=-,826^{**}$, $p<0,01$), anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu durumda çalışanların atılabilirlik puanları arttıkça problem çözüme puanları düşmektedir. Diğer bir değişle atılabilir olan çalışanların problemleri daha iyi çözdükleri söylenebilir. Literatür incelendiğinde; Bozboğa (2009), Güneş vd. (2014), Göçer (2018) çalışmalarında atılabilirlik envanteri ile problem çözüme ölçeği arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Dolayısıyla bu çalışma literatür ile benzerlik göstermektedir.

Araştırma sonucunda, atılabilirliğin doğuştan olmayıp sonradan geliştirilebileceği için çalışanlar arasında kendisini ifade ederken zorluk yaşayan, çekingen

çalışanların atılgnlık eğitimi alması önerilebilir. Böylelikle özgüveni artan çalışanların problem çözme becerisi de artar.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda yöneticilere yönelik öneriler ise şunlardır:

- Otel çalışanlarına atılgnlık ve problem çözme becerisi eğitimleri verilebilir.
- Turizm eğitimi alan çalışanların atılgnlık düzeyleri ile problem çözme beceri düzeyleri artmaktadır. Bu nedenle işletme sahipleri ve yöneticileri turizm eğitimi alan personel çalıştırmalıdır.
- Çalışanların sektörde ve aynı işletmede çalışma süresi arttıkça atılgnlık ve problem çözme beceri düzeyleri artmaktadır. Bu nedenle işinden memnun olmayan çalışanların, memnuniyetsizlik durumları araştırılabilir ve çözüm yolları sunulabilir. Çalışanları sektörde ve işletmede tutmak için çalışma koşulları iyileştirilebilir.
- Çalışanların motivasyonlarını arttıran düzenlemeler yapılabilir. Yöneticiler, çalışanlarına söz hakkı verebilir, onların düşüncelerini paylaşmasını isteyebilir. İşletmede önemli konular üzerinde karar alınırken, çalışanların görüşleri de alınabilir. Ödüllendirmeler, teşvik programları uygulanabilir. Böyle bir işletmede çalışan personel motive olur ve personelin davranışları müşterilere de yansır. Bu şekilde çalışanların atılgnlık ve problem çözme beceri düzeylerinde artış görülebilir.
- Çalışanların atılgnlık düzeyine ve problem çözme becerisine bakıldığında, orta düzeyde olduğu söylenebilir. Çalışanların atılgnlık düzeylerinin arttırılabilmesi için işyerinde sosyal aktiviteler düzenlenebilir. Bu sayede çalışanlar kendilerini daha rahat ve özgüvenli bir ortamda hissederse, problem çözme becerisine de katkı sağlanabilir.
- Çalışanların gelir düzeyi yükseldikçe atılgnlık ve problem çözme beceri düzeylerinin arttığı görülmektedir. Bu nedenle işletmede daha yüksek ücret politikası uygulanabilir. Böylece işletmeler çalışanlarını memnun ederek, onların atılgnlık ve problem çözme beceri düzeylerini arttırırken, müşterilerin de işletmeden memnun ayrılmalarını sağlamış olur.
- Bu çalışmanın konusu, turizm sektöründeki diğer çalışanlara, seyahat acentalarına, havayolu şirketlerine vb. uygulanarak, ilgili literatüre ve sektöre katkı sağlanabilir.

KAYNAKÇA

- Alberti, R. ve Emmons, M. (2002). *Atılganlık Kendinize Yatırım Yapın*. (S. Katlan, Çev.), Ankara: HYB Yayıncılık. (Orijinali 1990'da yayımlanmıştır).
- Altınmakas, B. (2010). Çekingenlik ve Saldırganlığa Karşı Atılganlık. *Eğitimde Yansımalar Dergisi*, (28) 4-5.
- Altıntoprak, A. (2004). *Hacettepe Üniversitesi Hastanelerindeki Hemşirelerin Problem Çözme Konusunda Kendilerini Algılamaları*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Altunışık, R. Coşkun, R. Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. (8.Bs.). Sakarya: Sakarya Üniversitesi İİBF Yayınları.
- Ayaz, Ş. (2002). *Hemşirelerin Benlik Saygısı ve Atılganlık Düzeylerinin Belirlenmesi*. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aydın, B. (1991). Cinsiyet ve Cinsiyet Rollerini Açısından Atılganlık Seviyesinin İncelenmesi. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3 (3), 25-36.
- Bahar, M. (2006). *Yataklı Tedavi Kurumlarında Çalışan Yönetici Hemşirelerin Problem Çözme Becerileri ve Yaratıcılık Düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Bal, U. (2003). *Hastanede Çalışan Hemşire ve Diğer Bayan Sağlık Personelinin Benlik Saygıları ve Atılganlık Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Berkant, H. G. ve Eren İ. (2013). İlköğretim Matematik Öğretmenliği Bölümü Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *International Journal of Social Science*, 6 (3), 1021-1041.
- Bozboğa, B. (2009). *Sivas İl Merkezinde Çalışan Ebelerin Atılganlık Düzeyleri İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Buzlu, S. (1999). Hemşirelerde Girişkenlik Hakları ve Beden Dili. *Hemşirelik Bülteni*, 11(43-47), 337-342.
- Cüceloğlu, D. (2017). *İnsan ve Davranışı*. (35. Bs.). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çoban, O. (2018). *Otel İşletmelerinde Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Atılganlık Düzeylerinin İncelenmesi: Antalya Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

- D'Zurilla T. J., Chang, E. ve Sana, I. J. (2003). Self-Esteem and Social Problem Solving as Predictors of Aggression in College Students. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 2 (4),424-448.
- Davaslıgil, Ü. Çakıcı M. ve Ögel, K. (1998). *Yaşam Becerilerini Geliştirme Kılavuzu*. İstanbul: İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü Yayınları.
- Deniz, M. Engin (1997). Üniversite Öğrencilerinin Cinsiyet ve Kültürel Farklara Dayalı Atılganlıkları Üzerinde Bir Atılganlık Eğitimi Denemesi. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Eskin, M. (2003). Self-Reported Assertiveness in Swedish and Turkish Adolescents: A Cross-Cultural Comparison. *Scandinavian Journal of Psychology*. 44 (1), 7-12.
- Feingold, A. (1994). Gender Differences in Personality: A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, 116 (3), 429-456.
- Göçer, S. (2018). *Farklı Branşlardaki Erkek ve Bayan Sporcuların Atılganlık İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, On Dokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Güneş, F. Arslan, C. ve Eliüşük, A. (2014). Atılganlık Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin Kişiler Arası Problem Çözme, Algılanan Sosyal Destek ve Atılganlık Düzeyleri Üzerine Etkisi. *Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3 (1), 456-474.
- Hacıoğlu, N. (2013). *Turizm Pazarlaması*. (8. Bs.). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Hong, K. (2006). Links Between Personalities and Leadership Perceptions in Problem Solving Groups. *The Social Science Journal*, 43 (4), 659-672.
- İçöz, O., Var, T. ve İlhan, İ. (2009). *Turizm Planlaması ve Politikası, Turizmde Bölgesel Planlama*. (2. Bs.). Ankara: Turhan Kitabevi.
- Kaplanoğlu, A. E. (2006). *Yönetici Hemşirelerin Atılganlık Düzeyleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Karasar, N. (1994). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. (5. Bs.). Ankara: Tekışık Matbaası.
- Kasatura, İ. (1998). *Kişilik ve Özgüven*. İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kilkus, S.P. (1993). Assertiveness Among Professional Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 18(8), 1324-1330.
- Korkut, F. (2002). Lise Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22, 177-184.
- Korkut, F. (2003). Etkili Davranma Becerileri Eğitiminin Banka Çalışanlarının Etkili Davranma Düzeylerine Etkisi. *Çağdaş Eğitim Dergisi*, 301, 7-13.

- Kozak, N., Kozak, M. ve Kozak, M. (2000). *Genel Turizm İlkeler-Kavramlar*. (4. Bs.). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Küçükahmet, L. (2000). *Öğretimde Planlama ve Değerlendirme*. (2. Bs.). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü*. (2018). 31 Aralık 2018 tarihinde <http://www.muqlakulturturizm.gov.tr/Eklenti/60854,konaklama-tesisleripdf.pdf?0> adresinden erişildi.
- Oğuzkan, F. (1985). *Orta Dereceli Okullarda Öğretim, Amaç, İlke, Yöntem ve Teknikler*. Ankara: Emel Matbaacılık.
- Olalı, H. ve Timur, A. (1988). *Turizm Ekonomisi*. İzmir: Ofis Ofset Matbaacılık.
- Özcan, A. (2006). *Hemşire-Hasta İlişkisi ve İletişim*. (2. Bs.). Ankara: Sistem Ofset.
- Öztürk, A. ve Bayazıt, B. (2016). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin Atılganlık Düzeyleri ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi (Kocaeli Üniversitesi Rekreasyon Bölümü Örneği). *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4 (25), 332-340.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods For Business. A Skill Building Approach*. John Wiley Sons Inc: USA.
- Sungur, N. (1997). *Yaratıcı Düşünme*. İstanbul: Evrim Yayınevi.
- 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 Uyarılama, Güvenirlik ve Geçerlilik Çalışmaları*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.
- Timuçin, A. (2005). *Yönetici Hemşirelerin Atılganlık Düzeyleri ve Bunu Etkileyen Faktörler*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Türk Dil Kurumu. (2005). *Türkçe Sözlük* (10. bs.). Ankara: Türk Dil Kurumu.
- TÜROFED. (2010). TÜROFED Turizm Raporu. 1 (2) İstanbul: Ekin Grubu.
- Türkçapar, Ü. (2009). Beden Eğitimi Spor Yüksek Okulu Öğrencilerinin Farklı Değişkenler Açısından Problem Çözme Becerileri. *Ahi Devran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10 (1), 129-139.
- Ulupınar, S. (1997). *Hemşirelik Eğitiminin Sorun Çözme Becerisine Etkisi*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2005). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Vangaasbeek, D. E. (1980). Toward the Development of a New Self-Report Inventory of Asseritveness. *Dissertation Abstracts International*, 40(10), 5028.
- Voltan, A. N. (1980). Rathus Atılganlık Envanteri Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 3 (10), 23-25.
- Yaşar Ekici, F. (2017). Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının Problem Çözme ve Sosyal Beceri Düzeylerinin İncelenmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 3 (1), 17-38.
- Yazıcıoğlu, E. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yurttaş, A. ve Yetkin A. (2003). Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Empatik Beceri İle Problem Çözme Becerilerinin Karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, (6) 1, 1-12.

