

**TURİST REHBERLERİNİN  
TÜKENMİŞLİK VE EKONOMİK KAYGI  
DÜZEYLERİNİN  
MESLEKİ BAĞLILIK DÜZEYLERİ  
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

**Doktora Tezi  
Duygu YETGİN  
Eskişehir, 2017**

**TURİST REHBERLERİNİN TÜKENMİŞLİK VE EKONOMİK KAYGI  
DÜZEYLERİNİN MESLEKİ BAĞLILIK DÜZEYLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

**Duygu YETĐİN**

**DOKTORA TEZİ**

**Turizm İŞletmeciliği Anabilim Dalı**

**Danışman: Prof. Dr. Serap BENLİĞİRAY**

**Eskişehir**

**Anadolu Üniversitesi**

**Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**Ocak, 2017**

## JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Duygu YETGİN'in "Turist Rehberlerinin Tükenmişlik ve Ekonomik Kaygı Düzeylerinin Mesleki Bağlılık Düzeyleri Üzerindeki Etkisi" başlıklı tezi 19 Ocak 2017 tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca **Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında, Doktora** tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

Üye (Tez Danışmanı) : Prof.Dr.Serap BENLİGİRAY  
Üye : Prof.Dr.Meryem AKOĞLAN KOZAK  
Üye : Prof.Dr.Muharrem TUNA  
Üye : Prof.Dr.Gülten GÜMÜŞTEKİN  
Üye : Yrd.Doç.Dr.İnci Oya COŞKUN

İmza



  
Prof.Dr.Kemal YILDIRIM  
Anadolu Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

## ÖZET

### TURİST REHBERLERİNİN TÜKENMİŞLİK VE EKONOMİK KAYGI DÜZEYLERİNİN MESLEKİ BAĞLILIK DÜZEYLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Duygu YETGİN

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ocak 2017

Danışman: Prof. Dr. Serap BENLİGİRAY

Turist rehberi; yerli ve yabancı turistlere yol gösteren, tur programı kapsamında ziyaret edilen yerler hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında turistlerin en doğru şekilde sosyal, ekonomik ve kültürel izlenimler edinmesini sağlayan kişidir. Turist rehberlerinin işlevlerini etkili biçimde yerine getirebilmesi mesleki bağlılık düzeylerinin yüksek, tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin düşük olmasına bağlıdır. Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de faaliyet gösteren eylemli (çalışma kartı bulunan) turist rehberlerinin tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin mesleki bağlılık düzeyleri üzerindeki etkisinin ortaya konulmasıdır. Bu amaç doğrultusunda tabakalı örneklemede orantılı dağıtım yöntemi ile belirlenen 370 eylemli turist rehberine yüzyüze ve internet ortamında (email ve sosyal paylaşım siteleri aracılığıyla) anket uygulanmıştır. Araştırmanın betimsel istatistikleri ve değişkenler arası ilişkiler SPSS 22.00 programıyla analiz edilmiş; ölçeklerin doğrulayıcı faktör analizleri ve yapısal eşitlik modellemesi ile kurgulanan Yol Analizi AMOS 22.00 programıyla gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda turist rehberlerinin mesleki bağlılık ve ekonomik kaygı düzeylerinin yüksek, tükenmişlik düzeylerinin ise düşük olduğu tespit edilmiştir. Turist rehberlerinin mesleki bağlılık ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü, tükenmişlik ile ekonomik kaygı düzeyleri arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişkinin bulunduğu görülmüş, ekonomik kaygı düzeyinin mesleki bağlılık ve boyutlarından yalnızca devam bağlılığını düşük düzeyde pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Turist rehberi, Mesleki bağlılık, Tükenmişlik, Ekonomik kaygı, Türkiye.

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF ECONOMIC ANXIETY AND OCCUPATIONAL BURNOUT LEVELS OF TOUR GUIDES ON THEIR OCCUPATIONAL COMMITMENT

Duygu YETGİN

Department of Tourism Management

Anadolu Universty, Graduate School of Institute of Social Sciences, January 2017

Supervisor: Prof. Dr. Serap BENLIGIRAY

A tour guide is a person, who guides domestic and foreign tourists, who provides accurate information about the destinations visited within the scope of the tour programs, and who ensures that the tourists have an accurate social, economic, and cultural impressions about that specific region or country. Efficient fulfillment of the functions of the tour guides depends on the fact that their occupational commitment levels are high and occupational burnout and economic concern levels are low. This study aims to reveal the effects of economic concern and occupational burnout levels of active (certified) tour guides in Turkey on their occupational commitment. For this purpose, a face-to-face and online (through e-mails and social media) survey was conducted on 370 active tour guides, who were determined through stratified sampling method. Descriptive statistics of this research and the relationships between the variables were analyzed through SPSS 22.00 program; the path analysis, which was built through confirmatory factor analyses and structural equation modeling, was performed through AMOS 22.00 program. At the end of this analysis, the occupational commitment and economic concern levels of tour guides were found to be high, and the level of occupational burnout was found to be low. A negative relation was found between the occupational commitment and burnout levels of tour guides and a strong positive relation was found between the occupational burnout and economic concern levels; it was also observed that the economic concern level only had a slight positive impact on occupational commitment and its continuance commitment dimension.

**Keywords:** Tour guide, Occupational commitment, Burnout, Economic anxiety, Turkey.

## TEŞEKKÜR

“Turist Rehberlerinin Tükenmişlik ve Ekonomik Kaygı Düzeylerinin Mesleki Bağlılık Düzeyleri Üzerindeki Etkisi” adlı doktora tez çalışmamın ulusal/uluslararası alanyazına, turist rehberlerine, Turist Rehberleri Birliği’ne, turist rehberleri meslek odalarına, seyahat acentalarına, turist rehberi adaylarına katkı sağlayacağını umut ediyorum.

Doktora ders dönemi ve tez hazırlama aşamasında her zaman yanımda olan, bilgi, görüş, önerileriyle beni yönlendiren ve destek olan danışman hocam Prof. Dr. Serap Benligiray’a sonsuz teşekkür ederim. Bilgi ve tecrübesiyle, bana ışık tutan ve her zaman destek olan Prof. Dr. Meryem Akoğlan Kozak hocama şükranlarımı sunarım. Doktora tez jürimde bulunarak çalışmama değerli görüşlerini sunarak katkı sağlayan Yard. Doç. Dr. İnci Oya Coşkun’a da teşekkürü bir borç bilirim. Tez savunma sürecinde değerli katkılar sunan Prof. Dr. Muharrem Tuna ve Prof. Dr. Gülten Gümüştekin’e teşekkürlerim ederim.

Ben, aynı zamanda bir turist rehberiyim. Bu araştırmaya katılan değerli meslektaşlarımın tümü gösterdikleri ilgi, ayırdıkları zaman ve samimi cevapları için bir övgüyü hak ediyor. Ama bunların içinde bazıları var ki onları özel olarak anmak isterim. Turist rehberi Sabriye Mercan, Hasan Hüseyin Yılmaz ve Şanlıurfa Rehberler Odası Başkanı Müslüm Çoban’a, anketimle ilgili sıkıntıya düştüğümde beni yalnız bırakmayarak anketin doğru kişilere ulaşmasını sağladıkları için minnetarım.

Doktora ders dönemim ve tez yazım sürecinde benden desteklerini esirgemeyen yakın arkadaşlarım Öğr. Gör. Dr. Azade Özlem Çalık’a, Öğr. Gör. Aysel Yılmaz’a, Araş. Gör. Arzu Turan’a ve Öğr. Gör. Dr. Gülsel Çiftci’ye sonsuz teşekkür ederim. Ailemi de unutmak istemem elbette, zor ve sıkıntılı çalışma tempomda benim işimi kolaylaştıran, hoşgörü ve anlayış gösteren sevgili annem Mine Yetgin’e, babam Ömer Yetgin’e ve kızkardeşim Melike Polat’a şükranlarımı sunarım.

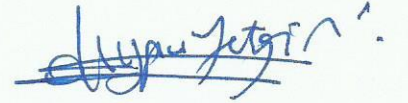
**Duygu YETGİN**

**Ocak 2017**

19/01/2017

## ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BELGESİ

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



Duygu YETGİN

# İÇİNDEKİLER

## Sayfa

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	ii
ÖZET .....	iii
ABSTRACT.....	iv
TEŞEKKÜR .....	v
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BELGESİ.....	vi
İÇİNDEKİLER .....	vii
TABLolar DİZİNİ.....	x
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xii
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiii
1. GİRİŞ .....	1
1.1. Sorun.....	4
1.2. Amaç ve Önem .....	10
1.3. Sınırlılıklar .....	12
2. ALANYAZIN .....	13
2.1. Turist Rehberliği Alanyazını .....	13
2.1.1. Rehber ve Rehberlik.....	13
2.1.1.1 Turist Rehberlerinin Rollerini.....	15
2.1.1.2 Turist Rehberlerinin Görevleri .....	18
2.1.1.3 Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler .....	19
2.1.2. Turist Rehberliği.....	20
2.1.2.1 Dünyada Turist Rehberliğinin Tarihçesi .....	20
2.1.2.2 Ülkemizde Turist Rehberliği Mesleğinin Gelişimi .....	25
2.1.2.3 Günümüzde Turist Rehberliği Anlayışı .....	27
2.1.3. Turist Rehberliği Mesleği.....	29
2.1.3.1 Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri.....	30
2.1.3.2 Turist Rehberleri Birliği ve Meslek Odaları.....	30
2.1.3.3 Turist Rehberliği Mesleğine Kabul Koşulları.....	32
2.1.3.4 Turist Rehberliği Mesleğinin Sorunları .....	33



2.2.	Mesleki Bağlılık Alanyazını .....	35
2.2.1.	Mesleki Bağlılığın Tanımı .....	35
2.2.2.	Mesleki Bağlılık Kavramının Gelişim Süreci .....	36
2.2.3.	Mesleki Bağlılıkla İlgili Kavramlar .....	39
2.2.4.	Mesleki Bağlılığın Boyutları .....	39
2.2.5.	Mesleki Bağlılığı Etkileyen Faktörler .....	41
2.2.6.	Mesleki Bağlılığın Sonuçları .....	42
2.3.	Tükenmişlik Alanyazını .....	43
2.3.1.	Tükenmişliğin Tanımı .....	43
2.3.2.	Tükenmişlik Kavramının Gelişim Süreci .....	44
2.3.3.	Tükenmişliğin Boyutları .....	45
2.3.4.	Tükenmişliği Etkileyen Faktörler .....	46
2.3.5.	Tükenmişliğin Sonuçları .....	47
2.4.	Ekonomik Kaygı Alanyazını .....	48
2.4.1.	Kaygının Tanımı .....	48
2.4.2.	Kaygıya Neden Olan Faktörler ve Kaygının Sonuçları .....	49
2.4.3.	Ekonomik Kaygının Tanımı .....	50
2.4.4.	Ekonomik Kaygıya Neden Olan Faktörler ve Olası Sonuçları .....	51
2.4.5.	Turist Rehberlerinin Yaşadığı Ekonomik Kaygı .....	52
2.5.	Mesleki Bağlılık ile Tükenmişlik İlişkisi .....	57
2.6.	Ekonomik Kaygı ile Mesleki Bağlılık İlişkisi .....	59
2.7.	Ekonomik Kaygı ile Tükenmişlik İlişkisi .....	60
3.	YÖNTEM .....	62
3.1.	Örneklem .....	62
3.2.	Kullanılan Ölçekler .....	64
3.2.1.	Mesleki Bağlılık Ölçeği .....	65
3.2.2.	Tükenmişlik Ölçeği .....	65
3.2.1.	Ekonomik Kaygı Ölçeği .....	66
3.3.	Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi .....	67
3.4.	Kullanılan Analiz Teknikleri .....	68
4.	BULGULAR .....	71
4.1.	Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular .....	71

4.2.	Turist Rehberlerinin Mesleki Bağlılık Düzeylerine İlişkin Analizler.....	72
4.3.	Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Analizler .....	77
4.4.	Turist Rehberlerinin Ekonomik Kaygı Düzeyine İlişkin Analizler .....	82
4.5.	Turist Rehberlerinin Mesleki Bağlılık, Tükenmişlik ve Ekonomik Kaygı Düzeyleri Arasındaki İlişki .....	84
4.5.1.	Korelasyon Analizi.....	84
4.5.2.	Yol Analizi .....	87
5.	TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER .....	93
5.1.	Tartışma .....	93
5.2.	Sonuç ve Öneriler .....	101
	KAYNAKÇA.....	106
	EK 1.....	134
	ÖZGEÇMİŞ	

## TABLolar DİZİNİ

### Sayfa

<b>Tablo 1.1.</b> Turist Rehberliği Çalışmalarında ilgili Konuya Göre Uluslararası ve Ulusal Alanyazın .....	5
<b>Tablo 1.2.</b> Uluslararası ve Ulusal Alanyazında Mesleki Bağlılık Araştırmalarının Çalışılan Meslek Gruplarına Göre Listesi .....	8
<b>Tablo 3.1.</b> Turist Rehberleri Meslek Odaları ve Ulaşılması Gereken Örneklem Sayıları .....	64
<b>Tablo 3.2.</b> Mesleki Bağlılık Ölçeği ve Boyutlarının Güvenirlik Analizi Bulguları.....	65
<b>Tablo 3.3.</b> Tükenmişlik Ölçeği ve Boyutlarının Güvenirlik Analizi Bulguları .....	66
<b>Tablo 3.4.</b> Ekonomik Kaygı Ölçeğinin Güvenirlik Analizi Bulguları .....	67
<b>Tablo 3.5.</b> Genel Kabul Görmüş Uyum İndeksleri ve Değerleri .....	70
<b>Tablo 4.1.</b> Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	72
<b>Tablo 4.2.</b> Mesleki Bağlılık ve Boyutlarının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Değerleri .....	73
<b>Tablo 4.3.</b> Devam Bağlılığına İlişkin Farklılık Analiz Tablosu.....	74
<b>Tablo 4.4.</b> Normatif Bağlılığına İlişkin Farklılık Analiz Tablosu .....	75
<b>Tablo 4.5.</b> Mesleki Bağlılığa İlişkin Farklılık Analiz Tablosu .....	75
<b>Tablo 4.6.</b> Mesleki Bağlılık Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Değerleri .....	76
<b>Tablo 4.7.</b> Tükenmişlik ve Boyutlarının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Değerleri .....	77
<b>Tablo 4.8.</b> Duyarsızlaşmaya İlişkin Farklılık Analiz Tablosu .....	79
<b>Tablo 4.9.</b> Tükenmişliğe İlişkin İlgili Farklılık Analiz Tablosu .....	79
<b>Tablo 4.10.</b> Tükenmişlik Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Uyum Değerleri.....	81
<b>Tablo 4.11.</b> Ekonomik Kaygı Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Değerleri .....	82
<b>Tablo 4.12.</b> Ekonomik Kaygı Doğrulayıcı Faktör Uyum Değerleri .....	84
<b>Tablo 4.13.</b> Değişkenlere Ait Korelasyon Katsayıları .....	85
<b>Tablo 4.14.</b> Yol Analizi Uyum Değerleri.....	87
<b>Tablo 4.15.</b> Yol Analiz Modeli Regresyon ve Determinasyon Katsayılarına İlişkin Bulgular .....	89

<b>Tablo 4.16.</b> Bağımlı Değişkene Ait Yapısal Eşitlik Değerleri.....	91
<b>Tablo 4.17.</b> Test Edilen Modele Göre Araştırmanın Hipotezlerinin Değerlendirilmesi.	92

## ŞEKİLLER DİZİNİ

### Sayfa

Şekil 4.1. Mesleki Bağlılık Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi .....	76
Şekil 4.2. Tükenmişlik Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	81
Şekil 4.3. Ekonomik Kaygı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	83
Şekil 4.4. Araştırmada Kurgulanan Yol Analizi Modeli .....	88

## SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

<b>ADRO</b>	: Adana Bölgesel Turist Rehberleri Odası
<b>AFA</b>	: Açıklayıcı Faktör Analizi
<b>ANOVA</b>	: Varyans Analizi
<b>ANRO</b>	: Ankara Turist Rehberleri Odası
<b>ARO</b>	: Antalya Turist Rehberleri Odası
<b>ATRO</b>	: Aydın Turist Rehberleri Odası
<b>BURO</b>	: Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odası
<b>CFI</b>	: Karşılaştırmalı Uyum İndeksi
<b>ÇARO</b>	: Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası
<b>DFA</b>	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
<b>GARO</b>	: Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası
<b>GFI</b>	: İyi Uyum İndeksi
<b>İRO</b>	: İstanbul Turist Rehberleri Odası
<b>İZRO</b>	: İzmir Turist Rehberleri Odası
<b>MURO</b>	: Muğla Turist Rehberleri Odası
<b>NERO</b>	: Nevşehir Turist Rehberleri Odası
<b>NFI</b>	: Normlaştırılmış Uyum İndeksi
<b>RMSEA</b>	: Yaklaşık Hataların Ortalama Kare Kökü
<b>SRMR</b>	: Standart Ortalama Kalanların Kare Kökü
<b>ŞURO</b>	: Şanlıurfa Bölgesel Turist Rehberleri Odası
<b>TDK</b>	: Türk Dil Kurumu
<b>TRO</b>	: Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odası
<b>TUREB</b>	: Turist Rehberleri Birliği

**UNWTO** : Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü  
**WFTGA** : Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu  
**YEM** : Yapısal Eşitlik Modeli

## 1.GİRİŞ

Küreselleşen dünyada kitlesel ve toplumsal bir olgu haline gelen turizm; gelir getirici, istihdam artırıcı ve çarpan etkisi ile ekonomik etkilerinin yanı sıra toplumsal ve kültürel etkileri açısından oldukça önemli bir noktaya gelmiştir. Son yıllarda yaşanan ekonomik, teknolojik, politik ve sosyal alandaki gelişmeler, turizm olgusunun kendini sürekli yenilemesine ve gelişmesine olanak tanıyarak turizme farklı bir anlam kazandırmaya başlamıştır. Bu bağlamda turistlerin istek ve ihtiyaçları değişmiş, daha farklı ürün ve hizmetler talep edilmeye başlanmıştır. Turizm sektöründe pay sahibi olmak isteyen ülkeler arasında hızlanan rekabet, bu ülkelerdeki bilimsel çalışmaların artmasını sağlamıştır.

Turizm sektörünün yaşadığı bu değişim turist profili üzerinde etkisini göstermiş; farklı beklentileri ve ilgi alanları olan yeni bir turist profilinin ortaya çıkmasına yol açmıştır (Kozak ve Bahçe, 2009, s.17). Araştırmalar, kitlesel turizme olan ilginin azalarak özgün ve tekil olana duyulan ilginin arttığını, alternatif turizm türlerine yönelişin giderek güçlendiğini, doğal ve tarihi alanlar ile çeşitli sanatsal ve kültürel aktivitelerin, turistlerin en önemli seyahat nedenleri arasında ilk sıralarda yer almaya başladığını göstermektedir (Enlil vd., 2011). Her ne kadar teknoloji gelişmiş olsa da günümüzde farklılaşan turistik ihtiyaçlar ve değişen turizm olgusu, birebir turist rehberliği hizmetlerine olan ihtiyacı artırmıştır. Ayrıca turist rehberleri, ülkelerin turizmdeki değişime uyum sağlama bağlamında en etkili rol oynayan meslek gruplarından biri haline gelmiştir.

Turist rehberleri belirli bir program dahilinde, yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında gezginlerin doğru bir şekilde sosyal, ekonomik ve kültürel izlenimler edinmesine yardımcı olan kişilerdir (Ahipaşaoğlu, 2006). Turizmin gelişmesinde ve ülkenin tanıtılmasında yönetici/lider, eğitici/ öğretici, arabulucu, çevre koruyucu/koruyucu, eğlendirici/hoşça vakit geçirici rollerini üstlenen aynı zamanda istekli ve bilgili bir şekilde yönetme becerisine sahip ve etik davranışlar sergilemeyi gerektiren meslek gruplarıdır. Ziyaretçilerin bir destinasyondaki tecrübeleri ile o destinasyonla ve kültürle ilgili bilgilerini artırmalarını sağlayan, bu nedenle kültür elçiliği rolünü de üstlenen (Toker, 2011) turist rehberliği mesleğinin kendine has farklı



özellikleri bulunmaktadır. Turist rehberliğinin iş güvencesinin olmaması, mesleğinin fiziksel güce dayalı olması, dışsal faktörlere bağımlı olması, meslek sahibinin kendisini mesleki ve kişisel olarak sürekli yenileme ve geliştirme gerekliliği, emeklilik hakkını geç elde etmesi, çoğunlukla sezonluk olarak çalışılması (Ahipaşaoğlu, 2006), her türlü iklim koşullarında, açık/kapalı alanlarda, uzun ve değişken çalışma saatlerinde seyahat etmeyi gerektirmesi gibi özellikleri, bu mesleği diğer mesleklerden farklı kılmaktadır.

Turist rehberliği mesleğinin özellikleri ve farklı türde çalışma düzenleri (bir acentaya bağlı ya da serbest çalışmaları) rehberlerin mesleklerine bağlılıklarını etkilemektedir. Mesleki bağlılık, kişinin mesleği ile kendisi arasında geliştirdiği psikolojik ilişki ve mesleğine yönelik duygusal tepkilerdir (Meyer, Allen and Smith, 1993). Turist rehberlerinin mesleklerine bağlılıkları, sundukları hizmet kalitesinin belirleyicisidir. Arzu edilen mesleki bağlılık düzeyinin yüksek olmasıdır. Bu noktada turist rehberlerinin kendi mesleki kimliklerinin ön plana çıkarılması, meslekleri için gayret göstermeleri ve mesleki amaçlar için etik ilkelere önem vererek hareket etmelerinin geliştirilmesi, mesleki bağlılıklarının artmasını sağlar. Mesleki bağlılığın artırılması durumunda turist rehberinin iş performansının yükselmesi, turist memnuniyetinin artması, seyahat acentasının imajının gelişmesi ve daha sadık turist potansiyelin yaratılması gibi faydalar elde edilebilir.

Turist rehberliği mesleğinin iş güvencesinin olmaması, fiziksel güce dayalı olması, dışsal faktörlere bağımlı olması gibi özellikleri bu mesleği icra edenlerin tükenmişlik yaşamalarına yol açabilmektedir. Tükenmişlik; mesleğini ve işini gerektiği şekilde yerine getirmeme, mesleki bağlılıkta azalma, başarısızlık, hizmet kalitesinde ve niteliğindeki bozulma gibi sonuçlar doğurmaktadır. Yapılan çalışmalar, mesleki bağlılık ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

Turist rehberliği mesleğinin özellikleri, iş güvencesinin bulunmaması, dışsal faktörlere özellikle de makroekonomik ve siyasi koşullara bağlı olması gibi turist rehberlerinin kişisel özellikleriyle de birleşince önemli düzeyde ekonomik kaygının yaşanmasına neden olabilmektedir. Ekonomik kaygı geniş anlamda; ekonomik durgunluk, tehlike, tehdit ve kriz gibi makro; kişisel ve mesleki özellikler gibi mikro nedenlerden ötürü bireyin yaşayacağını düşündüğü hayat standartlarının düşmesi, kendisini ve ailesinin geçimini sağlayamama, geleceğinden umutsuz olma gibi durumlarda bireyler tarafından verilen duygusal bir tepkidir. Ulusal ve uluslararası

alanyazında ekonomik kaygı ile mesleki bağıllık ilişkisini ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak gelir seviyesinin artması durumunda mesleki bağıllığın da arttığını gelir seviyesinin azalması ile mesleki bağıllığın azaldığını ortaya koyan çalışmalar bulunmaktadır.

Ulusal ve uluslararası alanyazında ekonomik kaygı ile tükenmişlik ilişkisini ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak gelir düzeyinin düşük olması ve ücreti yetersiz bulma, çalışmasının karşılığını yeterince alamadığını düşünme gibi faktörler tükenmişliğin yaşanmasına neden olabilmektedir. İlgili çalışmalarda bireylerin gelir düzeylerinin artması ile tükenmişliğin azaldığı ya da tam tersi gelir düzeyinin azalması ile mesleklerindeki tükenmişliğin artacağı sonucuna ulaşılmıştır. Alanyazında bu konudaki diğer çalışmaların sonuçlarına dayandırılarak çalışmanın hipotezleri belirlenmiş ‘Mesleki Bağıllık ile Tükenmişlik İlişkisi’, ‘Ekonomik Kaygı ile Mesleki Bağıllık İlişkisi’ ve ‘Ekonomik Kaygı ile Tükenmişlik İlişkisi’ başlıkları altında belirtilmiştir.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de faaliyet gösteren eylemli turist rehberlerinin tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin mesleki bağıllık düzeyleri üzerindeki etkisinin ortaya konulmasıdır. Bu amaçla öncelikle alanyazın incelemesi yapılmıştır. Tabakalı örneklemede orantılı dağıtım yöntemi ile gerçekleştirilen örneklem seçiminde Türkiye’deki turist rehberleri meslek odaları, örneklemin alt tabakalarını oluşturmuştur. Hazırlanan bu anket, turist rehberlerine yüzyüze ve internet ortamında (e-mail ve sosyal paylaşım siteleri aracılığıyla) iletilmiştir. Bunun sonucunda 394 anket formu elde edilmiş, eksik yanıtlananlar çıkarılarak tabakalı örnekleme uygun olarak 370 anket formu değerlendirmeye alınarak araştırma analizleri gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın betimsel istatistikleri ve değişkenler arası ilişkiler olan frekans analizleri, güvenilirlik katsayılarının ortalamaları, standart sapmalar, çarpıklık ve basıklık değerleri, *t*-testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA), Tukey analizi ve korelasyon analizleri SPSS 22.00 programı kullanılarak yapılmıştır. Daha sonra araştırmada kullanılan üç adet ölçeğin doğrulayıcı faktör analizleri ayrı ayrı yapılmış ve Yapısal Eşitlik Modellemesi ile kurgulanan Yol (*path*) Analizi, AMOS 22.00 programıyla gerçekleştirilmiş, araştırma analizleri sonucunda elde edilen bulgular değerlendirilmiştir. Daha sonra seyahat acentalarına, TUREB’e, eğitim kurumlarına, turist rehberlerine ve akademik çalışmalara yönelik önerilerde bulunulmuştur.

Analiz sonucunda turist rehberlerinin duygusal mesleki bağıllık ve ekonomik kaygı düzeylerinin yüksek, tükenmişlik düzeylerinin ise düşük olduğu tespit edilmiştir. Turist rehberlerinin mesleki bağıllık ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü, tükenmişlik ile ekonomik kaygı düzeyleri arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiş, ekonomik kaygı düzeyinin mesleki bağıllık ve boyutlarından yalnızca devam bağıllığını düşük düzeyde pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

### **1.1. Sorun**

Dünyada ve Türkiye’de önemli gelir kaynaklarından biri olan turizm, insan ilişkileri yoğun bir sektördür. Bu sektörün baş aktörlerinden olan turist rehberleri, turistle yakın temas halinde olup turistlerin memnuniyetlerine/şikâyetlerine eşzamanlı tanıklıkları, yaptıkları gözlemleri, edindikleri deneyimleri ve verdikleri geri bildirimleri ile hem sektördeki kalitenin artmasını sağlayan hem de turizmin geleceğini şekillendiren profesyonellerdir (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 2). Başarılı bir turist rehberi, ülkesinin ve ziyaret edilen turistik bölgelerin imajının (Geyik, 2011; Temizkan, 2010; Güzel, 2007) gelişmesine ve turistlerin memnuniyet düzeylerinin artmasına olanak sağlar. Ziyaretinden memnun olarak ayrılan bir turist o destinasyonun gelecekteki potansiyel sadık bir müşterisi olacağı gibi etkili biçimde tanıtımında doğal bir rol oynar (Toker, 2011; Tosun ve Temizkan, 2004). Genel turistik memnuniyet düzeyinin o turistlerin geleceğe yönelik davranışsal eğilimlerini doğrudan etkileyeceği açıkça anlaşılmalıdır (Chan, Hsu and Baum, 2015). Ancak bu sonuca mesleğine bağlı, mesleğini severek ve isteyerek yapan bir turist rehberi ile ulaşılabilir. Çünkü bir turist rehberinin mesleki bağıllık düzeyinin yüksek olması, onun daha istekli ve verimli çalışmasını sağlayarak iş tatminini artırmakta ve böylece turistlerin yaptıkları seyahatten evlerine daha memnun bir şekilde dönmelerini sağlamaktadır.

Her geçen gün daha cazip ve aranılan bir meslek olarak görülmeye başlanmış olan turist rehberliği, son yıllarda uluslararası ve ulusal alanyazında pek çok araştırmacının dikkatini çekmiştir. Bu çalışmalar; turist rehberliği eğitimi, turist rehberlerinin performansları ile turistlerin memnuniyetleri arasındaki ilişki, turist rehberlerinin yetkinlikleri/yeterlilikleri, turist rehberlerinin rolleri, eko turizm ve sürdürülebilirlik, turist rehberlerinin mesleki sorunları, rehberlik mesleğine ilişkin

beklentiler, memnuniyet ve tatmin düzeyleri konularında yoğunlaşmıştır. Uluslararası ve ulusal alanyazında yapılan araştırmalarda rastlanan turist rehberliğine ilişkin çalışmalarda en çok işlenen konuların listesi Tablo 1.1’de verilmiştir.

**Tablo 1.1. Turist Rehberliği Çalışmalarında İlgili Konuya Göre Uluslararası ve Ulusal Alanyazın**

<b>İlgili Konu</b>	<b>Uluslararası Alanyazın (Yazar Adı ve Eserin Yayımlı Yılı)</b>	<b>Ulusal Alanyazın (Yazar Adı ve Eserin Yayımlı Yılı)</b>
<b>Turist rehberliği eğitimi</b>	Rabotic (2015); Ong, Ryan and McIntosh (2014); Carmody (2013), Calvo (2010); Prakash and Chowdhary (2010); Zeppel, (2008); Lugosi and Bray (2008); Chowdhary and Prakash (2009); Mason and Christie (2003); Black and King (2002); Kohl, Brown and Humke (2001); Jacobson and Robles (1992); Paaby, Clark and Gonzalez (1991).	Yenipınar ve Zorkirişçi (2013); Gül (2012); Yılmaz (2011); Arslantürk (2010); Avcıkurt, Alper ve Geyik (2009); Hacıoğlu (2008); Hacıoğlu vd. (2008); Ahıpaşaoğlu (2002); Gündüz (2002); Yenen (2002); Soykan (2002); Özbay (2002); Kuşluvan ve Çeşmeci (2002); Karaçal ve Demirtaş (2002) Değirmencioğlu (1998); Yıldız, Kuşluvan ve Şenyurt (1997)
<b>Turist rehberlerinin performanslarıyla turistlerin memnuniyetleri arasındaki ilişki</b>	Chan, Hsu ve Baum (2015); Kuo, Chang, Cheng, Lin, (2016); Chang (2014); Weiler and Walker (2014); Huang, Hsu and Chan (2010); Mak, Wong and Chang (2010); Chang (2006); Bowie ve Chang (2005); Zhang and Chow (2004); Pastorelli, (2003); Weiler and Ham, (2002); Mossberg (1995); Geva and Goldman, (1991).	Yenipınar ve Bak (2015); Arslantürk (2003)
<b>Turist rehberlerinin yetkinlikleri/ yeterlilikleri</b>	Sharma and Chowdhary (2014); Scherle and Kung (2010); Meged (2010); Huang (2004); LeClerc and Martin, (2004); Yu (2003).	Kozak ve Yetgin (2013); Şahin (2012); Müküs (2009); Tetik (2006).
<b>Turist rehberlerinin mesleki sorunları</b>	Mak, Wong and Chang (2011); Prakash and Chowdhary (2011); Ap and Wong (2001)	Özbay (2008); Köroğlu, Şahin ve Tetik (2007); Karamustafa ve Çeşmeci (2006); Akbulut (2006); Zengin, Batman ve Yıldırğan (2004); Batman (2003); Polat (2001)
<b>Rehberlerin beklenti, memnuniyet ve tatmin düzeyleri</b>	Torland (2012)	Tetik (2006); Zengin vd., (2004); Aslantürk (2003); Değirmencioğlu (2001)

**Tablo 1.1. (Devam) Turist Rehberliği Çalışmalarında İlgili Konuya Göre Uluslararası ve Ulusal Alanyazın**

<b>İlgili Konu</b>	<b>Uluslararası Alanyazın (Yazar Adı ve Eserin Yayım Yılı)</b>	<b>Ulusal Alanyazın (Yazar Adı ve Eserin Yayım Yılı)</b>
<b>Turist rehberlerinin rolleri</b>	Poudel and Nyaupane (2013); Beeftink (2011); Scherle and Nonnenmann, (2008); Black and Weiler (2005); Chan (2004); Wang (2004); Cohen, Ifergan and Cohen (2002); Howard, Thwaites and Smith (2001); Shephard and Royston-Airey (2000); Pond (1993), Hughes (1991); Cohen (1985); McKean, (1976)	İşler ve Güzel (2014); Köroğlu (2013);Solmaz (2012); Toker (2011); Temizkan (2010); Güzel (2007).
<b>Ekoturizm ve sürdürülebilirlik</b>	De la Barre (2013); Weiler and Kim (2011); Hu and Wall (2012); Pereira and Mykletun (2012); Kong (2012); Nasopoulou, (2011); Skanavis and Giannoulis (2010); Jensen (2010); Randall and Rollins (2009), Ballantyne, Packer and Hughes (2009); Ponting (2009); Hu (2007); Ormsby and Mannle (2006); Kayes (2005); Ham and Weiler (2003),Haig and McIntyre (2002), Weiler and Ham (2002); Weiler and Crabtree (1998); Mitchell vd. (1996); Thomas (1994), Weiler and Davis (1993), Mills (1920).	Tetik (2012); Ekmekçi (2005).
<b>Diğer konular</b>		Tokay (2015); Nebioğlu (2013); Yenipınar (2014); Köroğlu ve Merter (2012); Çetin ve Kızılırmak (2012); Köroğlu (2011); Çakır (2010); Doğan, Üngüren ve Kesgin (2010); Temizkan (2010); Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun. (2008); Güzel (2007); Öter (2007); Yarcın (2007); Demirkol ve Ekmekçi (2005); Çeşmeci (2003); Tosun ve Temizkan (2004); Tangüler (2002); Bilge (1989)

Tablo 1.1’de görüldüğü gibi uluslararası alanyazından farklı olarak ulusal alanyazındaki çalışmalarda turist rehberlerinin görev, yetki ve sorumlulukları (Bilge, 1989); paket turlardaki yönetsel fonksiyonları (Çeşmeci, 2003); seyahat acentaları ve müşterilerle olan ilişkileri (Tangüler, 2002); imaj algılamaları (Tokay, 2015; Temizkan, 2005); imaj geliştirme fonksiyonları (Güzel, 2007; Tosun ve Temizkan, 2004); pazarlama fonksiyonları (Temizkan, 2010; Öter, 2007); iş doyumu ve motivasyon düzeyleri (Köroğlu 2011); meslek etiği (Nebioğlu, 2013; Yarcın, 2007; Demirkol ve

Ekmekçi, 2005); duygusal emek ve işten ayrılma niyetleri (Güzel vd. 2013); meslek ve aile ilişkisine yönelik algı ve tutumları (Doğan, Üngüren ve Kesgin, 2010); seyahat acentalarının turist rehberlerini işe alma sürecindeki eğilimleri (Koroğlu ve Merter, 2012); mevcut durum analizi ve bakış açısı (Çetin ve Kızılırmak, 2012; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008); meslek yasası (Yenipınar, 2014) gibi konular da yer almaktadır. Bu turist rehberlerinin mesleki bağlılıkları konusundaki alanyazın incelendiğinde, Arslantürk'ün (2016) turist rehberlerinin mesleki bağlılıklarının ikinci işte çalışma ve eğitim durumuna göre fark edip etmediğini analiz eden bir çalışma yaptığı görülmüştür.

Esnek ve değişen çalışma koşulları, çalışanın işyerinde kendini güvensiz ve huzursuz hissetmesi gibi nedenler, kişilerin örgüte bağlılığının azalmasına neden olmaktadır. Örgüte bağlılığın azalması ile birlikte kişilerin mesleklerine bağlılıklarında artış olduğu gözlenmiş ve örgütsel bağlılıkla ilgili çalışmalar, yerini mesleki bağlılıkla ilgili çalışmalara bırakmıştır (Blau, 2001). Mesleki bağlılık, hem bireyler hem de örgütler için önemli sonuçlar doğurabilmektedir. Mesleki bağlılığı yüksek olan kişiler mesleklerine karşı olumlu hisler beslemekte (Blau, 1985), mesleklerinde iyi olmaya çalışmakta (Lee, Carswell and Allen, 2000), mesleklerini bırakmayı düşünmemekte (Blau, 2000; Meyer, 1993); bu kişilerin iş tatminleri yükselmekte (Blau, 2000; Lee, Carswell and Allen, 2000; Sezgin ve Açar, 2012), yaşam tatminleri (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007), üretkenlikleri ve motivasyonları (Güleryüz vd., 2008) artmakta ve bu kişilerin tükenmişlik sendromu yaşama olasılıkları azalmaktadır (Fırat, 2015; Fernet, Austin and Vallerand, 2012; Çiftçioğlu, 2011; Brown and Roloff, 2011; Raiziene and Endriulaitiene, 2007; Ahola vd., 2006). Mesleklerini profesyonel düzeyde gerçekleştiren kişilerin mesleklerine bağlılık düzeyleri arttıkça işlerinde gösterdikleri performans da yükselmektedir. Buradan hareketle mesleki bağlılık düzeyinin iş sonuçlarını doğrudan etkilediği söylenebilir.

Mesleki bağlılık, farklı araştırmacılar tarafından farklı meslek grupları üzerinde çeşitli yönleri ve ilişkileri çerçevesinde araştırılmıştır. Uluslararası ve ulusal alanyazında yapılan araştırmada rastlanan meslek gruplarına göre çalışılan mesleki bağlılık araştırmalarının listesi Tablo 1.2.'de verilmiştir.

**Tablo 1.2. Uluslararası ve Ulusal Alanyazında Mesleki Bağlılık Araştırmalarının Çalışılan Meslek Gruplarına Göre Listesi**

<b>Çalışılan Meslek Grubu</b>	<b>Uluslararası Alanyazın (Yazar Adı ve Eserin Yayımlı Yılı)</b>	<b>Ulusal Alanyazın (Yazar Adı ve Eserin Yayımlı Yılı)</b>
<b>Hemşireler</b>	Benligiray ve Sönmez (2013); Cohen (2007); Raiziene and Endriulaitiene (2007); Chang, Chi ve Miao (2006); Cohen (1999); Meyer, Allen and Smith (1993)	Aktaş ve Gürkan (2015); Ağırman ve Naktiyok (2014); Benligiray ve Sönmez (2011); Tak ve Çiftçioğlu (2009); Orgun (2009); Aslan (2008); Şimşek ve Aslan (2007); Karaöz (2002)
<b>Spor salonu çalışanları</b>	Blau (2009); Kim and Chang (2007)	İnce (2014)
<b>Muhasebeciler</b>	Snape and Redman (2008); Brierley (1996); Bline vd.(1991)	Yiğit ve Yazarkan (2014); Çiftçioğlu (2011); Özer ve Uyar (2010)
<b>Eğitim sektörü çalışanları</b>	McCarthy, Lambert and Reiser (2013); Çiftçioğlu (2013); Bakan vd. (2012); Van den Berg (2011); Geer (1966)	Giderler, Durmuş ve Kırmızı (2016); Çiftçioğlu (2013); Aydın (2010); Tak ve Çiftçioğlu (2008); Özmen, Özer ve Saatçioğlu (2005) Baysal ve Paksoy (1999)
<b>Milli parklar ve rekreasyon alanlarında çalışan görevliler</b>	Cunningham vd. (2012); Tang vd. (2012); Frauman, Ivy and Cunningham (2011); Shoemaker, Snizek and Bryant (1977)	
<b>Turizm işletmeleri çalışanları</b>	Robinson, Solnet and Breakey (2014)	Özdevecioğlu ve Aktaş (2007)
<b>İşletme yöneticileri (İnsan kaynakları müdürleri-halkla ilişkiler müdürleri vd.)</b>	Kuo, Chang and Chang (2014); Yuan and Li (2012); Weng and McElroy (2012); Goswami, Mathew and Chadha (2007); Snape and Redman (2003); Ritzer and Trice (1969)	Sezgin ve Ağar (2012); Sezgin ve Ağar (2011); Kaya ve Selçuk (2007), Ceylan ve Bayram (2006).
<b>Bilgi işçileri (Sistem analistleri-finans, telekomünikasyon ve IT görevlileri)</b>	Chen vd. (2010); Major, Morganson and Bolen (2012); May vd. (2002); Tam, Korczynski and Frenkel (2002); Aranya and Jacobson (1975)	
<b>Üniversite öğrencileri ve stajyerler</b>	Simola (2010)	Uysal (2013); Keski ve Karadağ (2009); Şişman ve Acat (2003)
<b>Hekimler-diş doktorları</b>	Kalderberg vd. (1995)	Çetin, Fedai ve Teke (2012), Tak vd. (2009)

Tablo 1.2.'de yer alan araştırmalar incelendiğinde farklı meslek gruplarına yönelik mesleki bağlılık çalışmaları yapılmış olmasına rağmen, turist rehberlerinin mesleki bağlılıkları konusunda yapılan çalışmaların sadece Arslantürk'ün (2016) "Mesleki bağlılık: Turist rehberleri üzerine bir inceleme" adlı makalesi ile sınırlı kaldığı görülmüştür.

Türkiye’de 2012 yılında kabul edilerek Resmi Gazete’de yayımlanan “Turist Rehberliği Meslek Yasası” ile turist rehberliği serbest meslek olarak kabul edilmiş ve esnaflık statüsünden çıkarılmıştır. Meslek Yasası ile tanınan ve bir meslek grubu olarak kabul edilen turist rehberlerinin, mesleki bağlılık düzeylerinin belirlenerek geliştirilmesi, göz ardı edilen fakat önemli bir konudur. Turist rehberliği mesleği kendine özgü mesleki özellikleri, nitelikleri ve standartları olan farklı bir meslek grubudur. Bu yüzden turist rehberlerinin mesleki bağlılıklarını ölçmek ve bunların geliştirilmesi için önerilerde bulunmak önemlidir.

Ulusal alanyazında turist rehberlerinin tükenmişlik boyutlarını araştıran az sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Kaya ve Özhan’ın (2012) “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi” adlı çalışmasında turist rehberlerinin sergiledikleri duygusal emek davranışları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmada, turist rehberlerinin mesleğin gerektirdiği duyguları benimsemeleri, samimi bir şekilde sergilemeleri durumunda tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu belirlenmiştir. Üner (2015) “Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Ankara Ölçeği” adlı yüksek lisans tez çalışmasında Ankara’da ikamet eden turist rehberlerine Kopenhag Tükenmişlik Ölçeğini uygulamıştır. Turist rehberlerinin her boyutta düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıkları ve bu tükenmişlik düzeylerinin nedenini kişisel faktörlerden ziyade meslekleriyle ilgili faktörlerden etkilendiği sonucuna ulaşmıştır. İrigüler ve Güler (2016) “Turist Rehberliğinde Duygusal Emek ve Duygusal Emek Kullanımının İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Üzerine Etkileri” (*Emotional labor of tourist guides: how does it affect their job satisfaction and burnout levels?*) adlı çalışmasında derin davranış ve samimi davranış yerine yüzeysel davranış gösteren turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Turist rehberlerinin yaşadığı tükenmişlik sendromu kendisinin yanı sıra, çalışma arkadaşlarını, hizmet verdiği turistleri ve ailesini de etkilemektedir. Çünkü diğer turizm sektörü çalışanlarına kıyasla turist rehberleri turistlerle uzun süreli ve yoğun bir etkileşimde bulunmaktadır. Bir diğer açıdan, turistlerin tatilden beklentilerinin karşılanma derecesinde turist rehberlerinin sergiledikleri tutum ve davranışlar belirleyici olmaktadır. Bu nedenle turist rehberlerinin müşterilerle kurdukları ilişkilerin niteliği, müşteri memnuniyetini etkilediği gibi ülkenin genel ve turizm imajı açısından da büyük önem taşımaktadır.



Yapılan alanyazın araştırmasında turist rehberlerinin tükendişlik düzeylerinin mesleki bağlılık düzeylerine etkisini araştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır. Turist rehberliğinin mesleki özellikleri, makroekonomik koşullar (2015 yılından bu yana Türkiye’de yaşanan sivil halka yönelik terör eylemleri, ekonomik kriz, küresel krizler ve politik kriz), turist rehberlerinin kişisel özellikleri ve özel durumları ile turist rehberliği istihdam koşulları turist rehberlerinin ekonomik kaygı yaşamalarına neden olmuştur. Buradan hareketle turist rehberlerinin ekonomik kaygı ve tükendişlik düzeylerinin mesleki bağlılıkları üzerindeki etkisinin araştırılmasına ihtiyaç olduğu söylenbilir.

## **1.2. Amaç ve önem**

İnsan ilişkilerinin yoğun olduğu turizm sektöründe önemli bir meslek grubu olan turist rehberliği için mesleki bağlılığın artırılması, sektörün başarıya ulaşmasında önemli bir etkendir. Mesleki bağlılığı arttıran veya azaltan faktörler bulunmaktadır. Bu çalışmada ekonomik kaygı ve tükendişliğin mesleki bağlılık üzerindeki etkisi incelenecektir. Tükendişlik, turist rehberliği mesleği gibi insanlarla yüz yüze gelinen hizmet sektöründe çalışan mesleklerde çok sık rastlanmaktadır. Tükendişliğin nlenmesi veya azaltılması ile mesleki bağlılığın artırılması, turizm sektörü için önem taşımaktadır. Alanyazındaki araştırmalar, tükendişliğin azalması durumunda mesleki bağlılığın arttığını, benzer şekilde tükendişliğin artması durumunda da mesleki bağlılığın azaldığını ortaya koymaktadır.

Dünyanın küreselleşmesi ile birlikte artık krizler sadece yaşandıkları noktaları değil, tüm dünyayı etkisi altına alabilmekte evrensel bir özelliğe sahip olan turizm sektörünü de olumsuz yönde etkilemektedir. Yaşanan her türlü krizin olumsuz etkisi turizm üzerinde hissedilebilmektedir (iftci, 2015, s. 1). Türk turizmi, artan terör olayları, 24 Kasım 2015’te yaşanan Rusya krizi, 15 Temmuz 2016’da yaşanan siyasal kriz vb. etkisi ile son yıllardaki en zor dönemini yaşamaktadır.

Son beş yılın turizm istatistikleri incelendiğinde; Türkiye’ye 2011’de 36,1 milyon; 2012’de 36,7 milyon; 2013’de 39,2 milyon; 2014’de 41,4 milyon; 2015’de 41,6 milyon, 2016 yılı 31,3 milyon turist gelmiştir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2016). 2016 yılın turist sayısı, bir önceki yıla göre 10,3 milyon turist (%24,6) daha azalmıştır. Turizm sektöründe son dönemlerde yaşanan kriz ortamları sektörde yaklaşık olarak 250

bin kişinin işsiz kalmasına neden olmuştur. Turist rehberleri de işsiz kalan turizm çalışanları arasında yer almaktadır. Bu nedenle özellikle yabancı turist sayısındaki ve rehberlerin iş olanaklarındaki azalma, turist rehberlerinin farklı nedenlerle yaşadıkları ekonomik kaygılarının artmasına neden olmaktadır. Ancak bunların yanında olumsuz makroekonomik koşullar, ekonomik kaygının yaşanmasına neden olan sebeplerden sadece biridir. Bunun yanı sıra turist rehberliği mesleğinin özellikleri, turist rehberlerinin kişisel özellikleri ve özel durumları ile istihdam koşulları da ekonomik kaygı durumunu etkileyen önemli faktörlerdir. Bu nedenle turist rehberlerinde ekonomik kaygının tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisinin incelenip mesleki bağlılık düzeylerini ne derecede etkilediğinin araştırılması gerekmektedir.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de faaliyet gösteren eylemli turist rehberlerinin tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin mesleki bağlılık düzeyleri üzerindeki etkisinin ortaya konulmasıdır. Araştırmanın alt amaçlarını şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Turist rehberlerinin mesleki bağlılık düzeylerinin belirlenmesi,
- Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi,
- Turist rehberlerinin ekonomik kaygı düzeylerinin belirlenmesi,
- Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin mesleki bağlılık düzeyleri üzerindeki etkisinin analiz edilmesi
- Ekonomik kaygı düzeyi ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin analiz edilmesi
- Ekonomik kaygı düzeyinin mesleki bağlılık alt boyutlarına etkisinin analiz edilmesi
- Tükenmişliğin alt boyutları ile ekonomik kaygı arasındaki ilişkinin analiz edilmesi
- Tükenmişliğin alt boyutlarının mesleki bağlılığın alt boyutlarına etkisinin analiz edilmesi

Araştırmada mesleki bağlılık bağımlı, tükenmişlik ve ekonomik kaygı bağımsız değişken olarak ele alınmıştır. Turist rehberlerinin mesleki bağlılıklarının ölçülmesi, hem kendileri açısından hem de seyahat acentaları açısından önem taşımaktadır. Turist rehberlerinin mesleki bağlılık, tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin ölçülmesi, tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin mesleki bağlılık düzeylerine etkisinin

belirlenmesi ile turist rehberliği odaları, tur operatörleri, seyahat acentaları ve turist rehberlerinin mesleki bağlılıklarını artırmaya yönelik çözüm önerileri sunulabilir.

Turist Rehberleri Birliği (TUREB) ve turist rehberi yetiştiren eğitim kurumları bu araştırma ile ortaya çıkan sonuçları dikkate alarak turist rehberlerinin yetiştirilmesi konusunda iyileştirmeye gidebilirler. Tüm bu bulgular doğrultusunda çalışmanın sonunda, turist rehberlerinin mesleki bağlılıklarını olumlu yönde geliştirecek ve tükenmişlik düzeylerini azaltacak çıkarımlarda ve önerilerde bulunulmuştur. Bu anlamda çalışmanın hem turist rehberliği mesleğine hem de bu alandaki akademik alanyazına katkı sağlaması beklenmektedir. Ulusal ve uluslararası alanyazında mesleki bağlılık ve tükenmişlik ölçekleri pek çok çalışmada ayrı ve farklı meslek gruplarına uygulandığı görölmüştür. Bu çalışma tükenmişlik ve ekonomik kaygının mesleki bağlılığını etkilemesinin araştırılacağı ilk çalışma olacaktır. Bu bağlamda ulusal ve uluslararası alanyazına bilimsel katkı sağlaması bakımından önemlidir. Bu çalışmanın turist rehberliği alanında yapılacak sonraki çalışmalara öncülük etmesi beklenmektedir.

### **1.3. Sınırlılıklar**

Türkiye'deki turist rehberlerinin tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin mesleki bağlılık düzeyleri üzerindeki etkisini ortaya koyabilmek için aktif olarak görev yapan eylemli turist rehberlerine anket tekniği uygulanmıştır. 2016 yılı itibariyle çalışma kartını almayan eylemsiz turist rehberleri örneklem dışında bırakılmıştır. Haziran 2016 itibariyle Türkiye'de 2707 eylemsiz turist rehberi bulunmaktadır. Turist rehberleri üzerine yapılan böyle bir çalışmada, eylemsiz turist rehberi grubuna ulaşmak zor olacağı için kapsam dışında bırakılmıştır. Dolayısıyla, 2707 eylemsiz turist rehberinin görüşleri bu araştırmaya yansımamıştır.

Bu çalışmanın bir diğer sınırlılığı ise turist rehberlerinin Türkiye genelinde faaliyet göstermeleri nedeniyle anketin büyük oranda yüzyüze uygulanamamış olması ve bu turist rehberlerine e-mail ve sosyal paylaşım siteleri ile ulaşılmasıdır.

## 2. ALANYAZIN

### 2.1. Turist Rehberliği Alanyazını

#### 2.1.1. Rehber ve Rehberlik

Genel anlamda rehber “birinin doğruyu bulmasına yardımcı olan, yol gösteren kimse, Şey ve delil” olarak ve eŐ anlamlı sözcüğü kılavuz ise “yol gösteren, tarihî ve turistik yerleri gezerken bilgi aktaran kimse” olarak tanımlanmıştır (TDK, 2015). Rehberlik, bireye kendini anlaması, çevredeki olanakları tanınması ve doğru tercihler yaparak kendini gerçekleŐtirebilmesi için yapılan sistematik ve profesyonel bir yardım sürecidir (<http://www.meb.gov.tr/>) Rehber ve rehberlik turizm alanı dışında belirtilen Şekillerde tanımlanırken bu tezin kapsamı turizm sektörü içindeki turist rehberi, turist rehberliği ve turist rehberliği mesleği ile sınırlı tutulacağından bu bölümde bu tanımlara yer verilmiştir.

Turist rehberi ile ilgili tanımlar incelendiğinde rehberin sahip olması gereken özellikleri, işlevleri, rolleri ve görevlerini öne çıkararak tanımlar olduğu gibi kurumsal bir yapı içinde ele alınan tanımlara yer verildiği görölmektedir. Sahip olması gereken özelliklere göre San Antonio Turist Rehberliği Birliği (*Professional Tour Guide Association of San Antonio*) (1997) turist rehberini; “yüksek standartta etik, bilgi, Őevk ve görgüye sahip, turist gruplarını önemli yerlere götürmede liderlik eden ve aynı zamanda tercüme hizmetlerini sağlayan kişidir” Şeklinde tanımlamıştır (<http://sanantoniotourguide.org>).

Turist rehberinin işlevlerini ön plana çıkararak tanımlar da mevcuttur. Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (WFTGA-*World Federation of Tourist Guides Association*) turist rehberini, “kendi seçtikleri dil ile ziyaretçilere rehberlik eden ve bir bölgenin kültürel ve doğal mirasını yorumlayan ve mesleki tanımları gereği yabancı dil yeteneğini kullanarak bilgisini aktaran kişiler” Şeklinde tanımlamıştır ([www.wftga.org](http://www.wftga.org)). Black and Ham’e (2005, s. 178) göre turist rehberi; ziyaretçi gruplarına ya da bireysel ziyaretçilere, ziyaret edilen yerlerde, bölge ya da Őehirde rehberlik yapma; ziyaretçilerin tercih ettikleri dilde kültürel ve doğal mirası ve çevreyi yorumlayarak eğlenceli bir biçimde aktarma işlevini üstlenen kişidir.

Ahipaşaoğlu (2006) “turist rehberi belirli bir program dahilinde, yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında gezginlerin doğru bir şekilde sosyal, ekonomik ve kültürel izlenimler edinmesine yardımcı olan kişidir” şeklinde, ulusal alanyazında en fazla kabul gören tanımı yapmıştır. Yarcan da (2007, s. 35) turist rehberini işlevlerine vurgu yaparak detaylı bir biçimde tanımlamıştır. Yarcan’a göre turist rehberinin; müze ve ren yerlerini yerli ve yabancı ziyaretçilere onların seçtiği dilde anlatan, grup veya bireysel olarak, gezi yerlerini ve anıtları yorumlayan, doğal ve kültürel çevreyi ve kalıntıları zevkli bir biçimde tanıtan ve gezilerinde ziyaretçilere eşlik eden profesyonel turizm aktörüdür. Turist rehberi aynı zamanda turistin seyahat deneyimini olumlu bir biçimde yaşamasına katkıda bulunan, turistleri eğlendiren ve gezi süresince ortaya çıkan sorunları seyahat işletmesi adına çözen kişidir.

Resm Gazete’de 22 Haziran 2012 yayımlanan Turist Rehberliği Meslek Yasası’nda yapılan tanımda turist rehberlerinin görevleri ön plana çıkarılmıştır. Buna göre turist rehberi “belirlenen usul ve esaslara uygun olarak rehberlik mesleğini icra etme yetkisini kazanmış olup, seyahat acentalığı faaliyetini niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, evre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tketicisiye satıldığı şekilde yürütülmesini ve acenta adına yönetilmesini sağlayan kişidir”. Prakash ve Chowdhary de (2010), görevlerine vurgu yaparak turist rehberini “turist grubuna eşlik ederek seyahat esnasında konaklama, yeme-içme, ulaşım ve diğer ilişkili hizmetleri tur boyunca düzenleme görevlerini üstlenen, tarih, coğrafya ve kültür konusunda bilgili olan ve bunları aktaran kişilerdir.” şeklinde tanımlamışlardır.

Turist rehberini Evans (1976), “turistler ve yerel halk arasında aracılık ederek yeterli bilgi ve beceriye sahip olup kültürel elçi ve eğitici/öğretici rollerini üstlenen kişiler”; Holloway (1981), “bilgi aktarıcı, eğitmen, öğretici, arabulucu gibi rolleri üstlenen hizmet sunduğu ülkenin bir temsilcisi olan lider”; Pearce (1984), “konuksever bir elçi, konuğa rahat bir ortam sağlayan, gezilen yerlerin turist tarafından anlaşılmasına yardımcı olan ve görevlerini birbirleriyle bağdaştırabilen bir alışan”; Cohen (1985, s.

7-8) ise “turistlerin daha önce bilmedikleri yerlerde turistleri yönlendirerek yol gösterici rolü üstlenen, turistlere nerede, nasıl davranmaları gerektiğini açıklayarak arabuluculuk eden, kendi deneyimi ile turistleri yönlendiren, bilgi aktaran bir lider” şeklinde tanımlayarak turist rehberinin rollerine vurgu yapmışlardır. Bunun yanısıra Çimrin (1995), “paket turların yönetiminde tur operatörlerinin ve seyahat acentalarının en önemli yardımcıları konumunda olan çalışanlar” olarak nitelendirerek turist rehberini kurumsal bir yapının bir bileşeni olarak tanımlamıştır.

### **2.1.1.1 Turist Rehberlerinin Rollerini**

Turist rehberi, destinasyonların imajlarının belirlenmesinde ve turistik deneyimlerin şekillenmesinde önemli sosyal rolleri, başka bir deyişle kişiden beklenen davranışları üstlenen kişilerdir. Sosyal rol, “kişinin sahip olduğu sosyal statü veya çeşitli kurumlar içerisinde bulunduğu konum gereği kendisinden göstermesi beklenen davranış örüntüsü”dür (Demir ve Acar, 2002, s. 351). Roller, tekrarlanan, alışkanlık olarak devam eden, insan tavır ve eylemlerinin kendilerine göre örgütlendiği kurallar veya otorite taşıyan standartlara, yani sosyal normlara göre yerine getirilir (Dayı, 2007, s. 13). Belli bir meslekle ilgili roller, toplumun o meslek sahibinin görev ve davranışı konusundaki bekleyişinden doğar (Uzun, 2000, s. 10).

Turist rehberlerinin üstlenmesi beklenen roller turizm çeşitlerine, ülkelerin gelişmişlik düzeylerine ve turun yapısına göre farklılıklar göstermektedir. Uluslararası alanyazında turist rehberlerinin rollerine ilişkin birçok çalışmaya ve bu çalışmalarda belirlenen birçok role rastlansa da bazıları temel çalışmalar ve roller (Pond, 1993; Cohen, 1985; Holloway, 1981; Schmidt, 1979) olarak kabul edilmiştir. Bu temel roller; yönetici/lider, eğitici/öğretici, kültür elçiliği/temsilci, arabulucu, çevre koruyucu/koruyucu, eğlendirici/ hoşça vakit geçirci rolleridir.

**Yönetici/lider rolü:** Turist rehberi turu planlayarak ve organizasyonu gerçekleştirerek yönetici/lider rolünü üstlenir. Bir lider yön gösteren, esin kaynağı olan, ekibe örnek teşkil eden kişidir. Yönetici/lider rolünü üstlenen turist rehberi, problem çözer, arabuluculuk yapar, çatışmaları önler, turistleri motive eder ve onlara yol gösterir. Tur paketindeki hizmetlerin uyumlu bir şekilde verilebilmesini sağlar ve turu yönetir (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006, s. 70–71). Turist rehberleri paket turlarda; tur ayrıntılarını planlamakta, farklı hizmet sağlayıcıları arasında örgütlenme ve koordinasyonu sağlamakta, tura katılanları yöneltmekte ve etkilemekte, sunulan

hizmetleri denetlemektedir (Toker, 2011). Pond'a (1993) göre, turist rehberinin en önemli rolü yönetici/lider rolüdür ve turist rehberi bu rolü üstlenerek grubu tanır, grubun kontrolünü sağlar ve onlara yol gösterir.

**Eğitici/öğretici rolü:** Bu rolü üstlenen turist rehberi, gidilen destinasyon hakkında bilgi vererek o bölgenin tanıtımını gerçekleştirir. Ziyaretçilerin ziyaret ettikleri yerler olan destinasyonları anlamalarına yardımcı olur (Pond, 1993). Rehberlerin turistlere verdiği bilgiler destinasyona yönelik, davranışsal ve eğitimsel olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Destinasyona yönelik bilgiler; turistlerin kendilerini güvende hissetmelerini sağlayan tur ve destinasyon hakkındaki güzergah, uzaklık, seyahat süresi; turistlerin gidebilecekleri çekici yerler, yerel imkanlar, hizmetler, özellikler ve güvenliğe yönelik tüm temel bilgileri içermektedir. Davranışsal bilgiler; ziyaretçilerin bölgeler üzerindeki davranışlarını değiştirmek, yönlendirmek için uygulanmakta olup yerel toplumların, turistlerin uymalarını istediği kurallardan oluşmaktadır. Eğitimsel bilgiler ise ziyaret edilen bölgelerle ilgili tarihsel, coğrafik, kültürel ve beşeri özelliklilerin detaylarını içermektedir (Hu, 2007, s. 34).

Holloway (1981) ve Rabotic (2011) ile İşler ve Güzel'e (2014, s. 128) göre, turist rehberinin en önemli rolü eğitici/öğretici rolüdür. Cohen, Ifergan and Cohen'e (2002, s. 920) göre ise turist rehberi artık sadece yol gösteren, kamp çadırı kuran ve yol işaretlerini takip eden kişiler değil; öğreten ve içten rehberlik eden, turistlere gördükleri yerleri daha anlamlı kılmaya yardımcı olan kişilerdir. Soykan'a (2002, s.100) göre, turistlerin bir turdan memnun kalmasını sağlayan en etkili unsur, turist rehberlerinin o destinasyon hakkında doğru ve yeterli bilgi vermesidir. Bir turist rehberi bunları yaparken eğitici/öğretici rolünü üstlenmektedir. Çağdaş turist rehberi eğitici/öğretici rolünü üstlenerek belirli bir yörenin geleneklerini, yaşayan kültürünü ve kültürel kimliğini anlatır (Rabotić, 2011). Turist rehberi ziyaret edilen bölgelerin sadece coğrafyası ve tarihi üzerinde değil aynı zamanda grup dinamikleri, motivasyon, kültürel ve etnik dinamikler gibi sosyolojik ve psikolojik konularda da profesyonelleşmiş ve iyi eğitilmiş olmak zorundadır.

**Kültür elçiliği/temsilci rolü:** Bu rolleri üstlenen turist rehberinin sahip olduğu, yabancı dil bilgisi, sosyal ve kültürel bilgi birikimi sayesinde ziyaretçiler ile ziyaret edilen yer arasında kültürel anlayışın gelişmesinde önemli bir köprü görevi görür (Weiler ve Black, 2014, s. 65) ve her iki tarafı (ev sahibini ve turist grubunu)

birbirlerine karşı temsil eder. Kültür elçiliği rolü McDonnell'ın (2001), çalışmasında en önemli rol olarak görülmüştür. Hiroe (2010), turist rehberini “özel diplomat” Leclerc ve Martin (2004, s. 182) ise kültürlerarası etkileşimi sağlayan kişi olduğuna dikkat çekerken turist rehberinin kültür elçiliği/temsilci rolünü vurgulamıştır. Toker'e (2011) göre, turist rehberinin en önemli rolü, kültür turizminin sürdürülebilirliğini sağlamada üstlendiği kültür elçiliği rolüdür. Ayrıca turist rehberi, bu rolü üstlenerek destinasyonun özünü korumakla görevlendirilmiş bir ev sahibi, bir halkla ilişkiler görevlisi ve gidilen yerin dışı açılan bir penceresi gibi hizmet vermektedir (Mak, Wong and Chang, 2010, s. 207; Rabotic, 2011). Yu (2003), Huang (2004) ile Scherle ve Nonnenmann (2008), çalışmalarında kültürlerarası iletişimin sağlanması için turist rehberlerinin kültür temsilcisi rollerinin oldukça önemli olduğu ve turist rehberlerinin bu konuda daha özenli bir eğitime ihtiyaç duydukları sonucuna ulaşmışlardır.

**Arabulucu rolü:** Turistler ziyaret ettikleri ülke ya da bölgede psikolojik açıdan kendilerini yabancı hissetmekte ve bu durumda turist rehberinin arabulucu rolünü yerine getirmesi gerekmektedir. Bilinmeyen çevre ile turistler arasında aracılık eden turist rehberi turistler ile sosyal çevre, ulaşım, tercüme, problem çözme gibi görevlerini (Zhang and Chow, 2004, s. 82) yerine getirirken arabulucu rolünü üstlenir. Bu rol turistler ile yerel halk arasındaki köprü görevi görerek turistlerin tehlikeli durumlarda karşılaşmasını önlerken de önem taşır (Scherle and Nonnenmann, 2008, s. 132). Denge unsuru sağlayıcı olarak adlandırdığı bu role Schmidt (1979), çalışmasında önemle vurgu yapmıştır.

**Çevre koruyucu/koruyucu rolü:** Koruyuculuk rolü hem turist gelecekte olası tehlikelere karşı korunması hem de çevrenin korunması olarak anlaşılmalıdır. Bu rolü üstlenen turist rehberi, turistleri zorluklardan uzak tutar ve turistler için çevreyi güvenli hale getirir. Özellikle eko rehberler bu rolü üstlenirken her iki görevi yerine getirirler. Howard, Thwaites and Smith (2001, s. 33) göre, doğa temelli turist rehberlerinin sürdürülebilir turizmin teşvik edilmesi yönünde çevresel kaynaklara karşı yükümlü olmaları gerekmektedir. Rekreatif lider olan turist rehberlerinin çevreye duyarlı olması, doğayı ve canlıları sevmesi önemli bir unsurdur (Özoğul, İlbay ve Kozak, 2016, s. 375). Turist rehberleri çevre koruyucu rolünü üstlenerek destinasyona gelen turistlerin çevresel açıdan sorumlu davranışlar sergilemelerini ve bunları uzun dönemde davranışlarına yansıtılmalarını sağlayacaklardır. Özellikle az gelişmiş ülkelerde



turistlerin güvenliğini sağlamada üstlendiği koruyucu rolü, turist rehberlerinin üstlendiği en yaygın rol olarak karşımıza çıkmaktadır.

**Eğlendirici/Hoşca vakit geçirici rolü:** Turistler rutin ortamdan uzaklaşmak ve farklı deneyimler elde etmek için seyahat ederler. Turist rehberi bu rolü üstlenerek turistlere pozitif duygular sağlamakta ve tur boyunca sıcak bir atmosfer yaratarak onları eğlendirerek motive etmekte (Heung, 2008, s. 306) seyahat esnasında sergilediği eğlendirici performanslar ve turistleri dahil ettiği animasyon faaliyetleri ile turistlerin turdan ve ülkeden keyif almalarını sağlamaktadır (Toker, 2011). Turist rehberinin bu rolü üstlenebilmesi için esprili, dışa dönük, sosyal ve insan ilişkilerinde iyi olması gerekmektedir.

Bunların dışında McDonnell (2001) aktör, denge unsuru, katalizör, kültür elçisi, yorumcu, çevirmen, arabulucu ve öğretici rollerinin; Rabotic (2011), kültür elçisi, arabulucu, lider, organizatör, halkla ilişkiler uzmanı ve çevre koruyucu rollerinin de varlığından bahsetmişlerdir. Köroğlu'nun (2013), turist rehberinin iş yaşamındaki rolleri üzerine yaptığı çalışmasında en fazla kaynak yöneticiliği, lider, kültür elçiliği ve eğitici/öğretici rollerine vurgu yaptığı belirlenmiştir.

### **2.1.1.2 Turist Rehberlerinin Görevleri**

Turist rehberleri ziyaret edilen ülkeyi, ülke insanını, çalıştığı seyahat işletmesini temsil eden bir turizm aktörüdür. Gerek serbest gerekse seyahat acentasına bağlı olarak çalışan turist rehberlerinin tur öncesinde, esnasında ve sonrasında yerine getirmesi gereken ya da üstlendiği iş veya yükümlülükler, diğer bir deyişle görevler bulunmaktadır. Görev sözcüğü, TDK (2015) tarafından “*bir kimseye veya bir kurula verilen özel amaçlı iş*” şeklinde tanımlanmıştır. Turistler hiç bilmedikleri ya da hakkında çok az/yanlış bilgilere sahip oldukları bir ülkeye, bir yöreye seyahat etmekte; farklı bir çevreyle, toplumla ve kültürle karşılaşmaktadır. Onların çevre ile kaynaşmalarını sağlamada ve bilinmezlikten doğan tedirginliklerini ortadan kaldırmada turist rehberlerine önemli görevler düşmektedir (Tetik, 2012, s. 7). Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından hazırlanan Ulusal Meslek Standardında, turist rehberinin görevleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir (MYK, 2010):

- İş organizasyonu yapmak: Kişisel, iş ve tur öncesi hazırlık yapmak, acenta tarafından zimmetine verilen malzemeleri teslim almak.

- Tur operasyonunu yürütmek: Çalışanları, tur araç ve gereçlerini, operasyonu denetlemek ve turu gerçekleştirmek, konaklama işletmeleri ve yiyecek-içecek işletmeleri ile ilgili işlemleri yürütmek, tur sırasında oluşan istenmeyen durumlara çözüm bulmak.
- Tur sonu işlemlerini yapmak: Tur sonu işlemlerini denetlemek, acenta ile bağlantı kurmak.
- Kalite yönetim sistemini uygulamak: Kalite yönetim sistemi ile ilgili faaliyetleri yürütmek, yapılan çalışmaların kalitesini denetlemek, geri bildirim (personel-konuktan) sistemini işletmek.
- İşçi sağlığı ve iş güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek: Eğitimlere ve tatbikatlara katılmak, yasal, işyeri ve çalışma alanlarındaki kurallara uymak ve uyulmasını sağlamak.
- Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak: Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek, çevresel risklerin azaltılmasını sağlamak.
- Mesleki gelişime ilişkin faaliyetleri yürütmek: Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek, kurs ve seminerlere katılmak.

Turist rehberinden, MYK'nın belirlediği görevleri yerine getirirken seyahatin başarısı, programın sorunsuz bir şekilde uygulanması için gerekli tedbirleri alması ve aynı zamanda grup yönetimi, zaman yönetimi, paydaş gruplar ile olan ilişki yönetimini de başarıyla yerine getirmesi beklenmektedir. Turist rehberlerinin bilgi ve becerileri, sergiledikleri davranışlar ülkeye ve ülke insanına karşı olumlu ya da olumsuz düşünce ve değer yargıların şekillenmesinde etkilidir. Geva ve Goldman'a (1991) göre, bir sonraki turun satın alınmasını sağlayan, ziyaretçilerin turdan memnun olmalarının da hayal kırıklığı yaşamalarının da sorumlusu turist rehberleridir. Bu noktada turist rehberleri sorumlu oldukları görevleri doğru anlamda yerine getirmeleri gerekmektedir.

### **2.1.1.3 Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler**

Turist kabul eden bir ülkenin insanını temsil eden, organize turlarda ülkeye gelen bir turistin en uzun süre beraber olduğu, en çok etkilendiği ve ülkenin tanıtımında en fazla rolü üstlenen turist rehberi, ülke imajının oluşmasında önemli bir etkiye sahiptir.

Ülke imajının olumlu olması da potansiyel turistlerin tercihlerini önemli oranda etkilemektedir (Tokay, 2015, s. 4). Bu anlamda turist rehberinin belli özelliklere sahip olması beklenmektedir. Turist rehberi bu özellikleri ile üstlendiği rolleri, işlevleri ve görevleri yerine getirmede daha başarılı olacaktır. Bu bağlamda gerek kişisel özellikleri gerekse mesleki yeterlilikleri ve deneyimleri onun iş performansını arttıracaktır.

Turist rehberleri öncelikle yöneticilik ve liderlik vasıflarına sahip olmalı ve mesleğini icra ederken mesleki etik kurallarına uymalıdır ( 6326 sayılı Turist rehberliği Meslek Yasası, Madde 5). Turun yönetiminde disiplinli, dürüst, güvenilir, adil, tutarlı, hassas, güler yüzlü, nazik ve sorumluluklarının bilincinde olmalı, etik kurallara önem vermelidir. Ülkesini, turun ve sunulan hizmetin özelliklerini iyi tanımalı, bireylerarası ve kültürlerarası iletişim becerilerine sahip olmalıdır (Yarcan, 2007). İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmalı, din, dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce vb. konularda ayrımcılık yapmamalı, karşılaşılabilecek ve karşılaşılan sorunlar karşısında soğukkanlı davranabilecek bir yapıya sahip olmalıdır (Kozak ve Yetgin, 2013).

İyi bir turist rehberi, bilgisini doğru, ilginç anlaşılabilir şekilde ve yorum yaparak aktarabilmelidir. Türkiye’yi ziyaret eden turistlerin merak ettiği tarihi, antik kent ve bölgeleri, kültürel, doğal, mimari, yerel gelenekler, ülkenin sanatı, edebiyatı, ekonomisi, müzeleri, mitolojik hikâyeleri, florası, faunası ve çevre koruma mevzuatı gibi tüm konularda bilgi sahibi olmalı (Kozak ve Yetgin, 2013), aynı zamanda tur sırasında olabilecek yaralanmalarda temel ilk yardım tekniklerini uygulayabilmelidir (Nebioğlu, 2013, s. 70). Bu mesleki özelliklere sahip olabilmesi için bir rehberin turist rehberliği eğitimi alması ve sonrasında çalışma kartına sahip olması gerekmektedir.

## **2.1.2. Turist Rehberliği**

### **2.1.2.1 Dünyada Turist Rehberliğinin Tarihçesi**

Antik çağda, göçebe olarak yaşamını sürdüren ilk insanlar, yerleşik düzene üretime başladıktan sonra geçmişler ve zamanla ihtiyaçlarını tek başlarına karşılayamaz hale gelmişler, bu nedenle çevrelerindeki insanlarla alışverişe başlamışlardır. Bu alışverişler doğal olarak ilk seyahati, belki de ilk turizmi başlatmıştır. İlk çağlardan itibaren yer değiştirme hareketlerinin temel nedenlerinin; ticaret, spor ve din, bilimsel merak ve araştırma amacıyla yapılan geziler olduğu kabul edilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006). İlk başlarda sefere çıkmak/savaşa hazırlanmak için kullanılan Almanca ‘reisen’ sözcüğü

sonraları seyahat etmek/yolculuk yapmak anlamlarında kullanılmaya başlanmıştır. İnsanlar dünyayı gezerek öğrenmek ve bir hedefe varmadan dolaşmak istemişlerdir. Seyahatin tarihi, insanların kendi küçük dünyaları dışında başka insanlar, başka mallar ve hazineler olduğunu fark eden kâşifler ile başlamıştır. Sümerler, Mısırlı tacirler, Fenikeliler yelkenli gemilerle denizlere açılmışlar, bilinmeyeni keşfetmeye çalışmışlar (Löschburg, 1998, s. 12–13) ve bu seyahatlerde deneyimli rehberlerden faydalanmıştır (Ahipaşaoğlu, 2006).

Eski tarihi kayıtlarda turist rehberliği mesleği seyahatlerin başladığı ilkçağlardan itibaren var olan, dünyanın en eski mesleklerinden biri olarak kabul edilmektedir (Pond, 1993). Turist rehberleri; kıtalararası göçlerde, savaşlarda, ticaret kervanlarında, kutsal yerlere ziyaretlerde, kara ve deniz yolculuklarında daima en önde yer almış ve yol gösterici olmuşlardır (Çimrin, 1995, s. 9). Bu dönemlerde turist rehberleri, çoğunlukla seyahat edenleri tehlikelerden ve hırsızlıklardan koruyarak ve emniyetlerini sağlayarak koruyuculuk rolünü üstlenmişlerdir (Pond, 1993, s.1).

Milattan önce beşinci yüzyılda yaşamış olan seyyah ve yazar Heredot, gittiği ülkelerin kültürlerini de inceleyip bilgiler veren önemli bir kültür elçisi olmuştur. Ona göre olimpiyat oyunlarının gerçekleştirildiği Olimpiya kenti mutlaka rehberler eşliğinde sanatsal ve tarihi anlamda anlatılar yapılarak gezilmesi gereken önemli bir din ve spor merkezidir. Zeus için kurban törenlerinin yapıldığı, olimpiyat oyunlarının gerçekleştiği bu yerin (Casson, 1974, s. 265) diğer bir önemli özelliği ise antik dünyanın yedi harikasından biri olan Zeus Heykeli'nin burada yer almasıdır. Olimpiyalılar bu önemli seyahat faaliyetinden kaynaklanan turistik talebe cevap verebilmek amacıyla, konaklama ve eğlence yerleri inşa etmişlerdir. Buraya gelen ziyaretçileri karşılayan konaklama yerlerine ve sportif etkinliklere yönlendiren kişilere *proxenos* adı verilmiş ve bu kişiler o dönemin turist rehberi olarak kabul edilmiştir (Şen, 2010, s. 6).

Roma İmparatorluğu döneminde insanlar, ulaşım sistemini geliştirdikleri için kolay seyahat etmeye başlamışlar ve bugünkü anlamda turizm olayına yüksek katılım sağlamışlardır. Olimpiyat oyunlarına, sağlık merkezlerine ve bilgi alma amaçlı Mısır piramitlerine yapılan seyahatler, Romalılarda yaygın bir gelenek haline gelmiştir (Kozak, 2002, s. 32). Mısırlı rahipler piramitlere seyahat eden Romalılara rehberlik yapmışlardır. Roma İmparatorluğu'nda festivaller önemlidir ve binlerce Romalı festivallere katılmak için seyahat etmiştir. (Torkildsen, 2005). Ayrıca Romalıların sıcak

yaz günlerinde Roma'nın güneydoğusundaki Arnavutluk Dağları'na ya da Napoli Körfezi'ne seyahat ettikleri bilinmektedir. Askerlerin, tüccarların ve tarih yazarlarının belli bir amaca hizmet eden yolculuklarından sonra; seyahat acentalarının uzak ülkelere düzenlediği, eğlence amaçlı gezilerin sayısında artış olduğu görülmüştür. Roma İmparatorluğu döneminde canlı bir turizm hareketi geliştirilmiştir. Kültürlü Romalıların rehberler eşliğinde Apollon Delfi Tapınağı, Atina, Korint, Argos ve Sparta kentlerini gezdikleri ve rehberlerin yoğun seyahat trafiği nedeniyle şehirden şehire yetişmeye çalıştıkları bilinmektedir. Bunun yanısıra hamamlara çok meraklı olan Romalılar, kükürt içeren kaynak sularının yakınına kaplıcalar kurmuşlardır (Löschburg, 1998, s. 19–20). Anadolu'da antik Roma'dan kalma en çok ziyaret edilen kaplıca merkezleri Hierapolis, Bergama ve Alliano' dir.

Orta Çağ Batı Roma İmparatorluğu' nun çöküşü ile başlayıp Rönesans Hareketi ile biten dönemde Katolik Kilisesi gücün ve sosyal düzenin simgesi olmuştur. Dini sınıfın öneminin arttığı ve kutsal sayılan yerlere ziyaretlerin sıklaştığı bu dönemde Winchester, Walsingham ve Canterbury gibi yerler önemli hac merkezleri haline gelmiştir (Pond, 1993, s.4). Orta Çağ'da insanlar boş zamanlarını kiliselerde değerlendirmeye başladıkları için bu günlere “holy-day” bir başka deyişle kutsal gün denmiştir. Daha sonra bu kelime tatil anlamına gelen “holiday”e dönüştürülmüştür (Torkildsen, 2005, s.16). Avrupa'nın her yerinden erkek, kadın, zengin ve yoksuldan oluşan halk ve papazlar Kudüs'e, Roma'ya, Orta İtalya'ya (Loreto) veya Kuzeybatı İspanya'ya (Santiago de Compostela) hacca gitmişlerdir (Löschburg, 1998, s. 32). Burada rehberlik yapanların temel görevleri yol gösterme ve onları yolda karşılaşılabilecekleri tehlikelerden korumanın yanında dini bilgiler de vermektir (Pond, 1993, s. 4). Rehberler özellikle Ortaçağ'da lider, eğitici/ öğretici ve koruyuculuk rollerini üstlenmişlerdir.

Orta Çağ ile gerileyen Avrupa, sanatsal, bilimsel, ticari ve coğrafi keşifler ile radikal bir değişime sahne olmuştur. Rönesans; Floransa, Venedik, İngiltere, Portekiz, Hollanda gibi büyük kent-devletlerinde doğmuştur. Bunun sonucunda seyahatler doğal olarak sanat amaçlı olmaya başlamıştır. Bu dönemde pek çok zengin aile boş zamanlarını operaya, sergiye ve tiyatroya giderek değerlendirmiş ve sanatsal festivallere katılmak için seyahatlere çıkmışlardır. Bu sanatsal faaliyetler hakkında bilgi veren ve bu aileleri yönlendiren kişiler, turist rehberleri olmuştur. Bu yüzden bu dönemin turist

rehberleri daha bilgili ve sanata önem veren kişiler arasından seçilmiştir (Torkildsen, 2005, s. 16-17). Bu dönemde turist rehberleri eğitici/ öğretici rolleri üstlenerek seyahat edenlere bilgi aktarımında bulunmuşlardır.

Modern turist rehberinin kökeni Grand Tur'un başladığı 17. ve 18. yüzyıllara dayanmaktadır. Bu yeni turizm şekli, Rönesans döneminden sonra devam eden öğrenme arayışının doğrudan bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Bu dönemde İngiliz erkek aristokratlar, eğitimlerinin bir parçası olarak seyahat etmeye teşvik edilmiştir (Cohen, 1985; Holloway, 1994). Bu turizm şekli, bir eğitmen veya rehber eşliğinde Avrupa'nın önemli kültürel merkezlerinin ziyaret edilmesini kapsamakta ve ortalama üç yıl sürmektedir. Bu turlar, genellikle eğitim enstitüleri tarafından organize edilen ve uzman turist rehberlerince gerçekleştirilen modern eğitim turlarının öncüleridir (Morse, 1997). Grand Tur'un uzman turist rehberlerine Romalı Cicero'ya atıfta bulunarak *Cicerone* denmektedir. Bu rehberler İngiliz aristokrasininin gelecek vaat eden gençlerine bölgenin tarihini öğretmekle ve onları eğitmekle sorumlu, Avrupa'nın en saygı duyulan kişileridir (Pond, 1993, s.2).

Thomas Cook, 1841'den 1844'e kadar turlar düzenlemiş ve böylece bir milyonu aşkın insanın seyahat etmesini sağlamıştır. Seyahat edenlerin çoğunluğu kadınlardan oluşmuştur (Urry, 2009, s. 50). Hall'a (1995) göre, Endüstri Devrimi'nin etkisiyle gelişen ulaşım, diğer sosyal ve teknolojik ilerlemeler ile birlikte Thomas Cook'un grup seyahati kitle turizminin başlangıcını hazırlamıştır. Bu gelişme, oteller, restoranlar, tur operasyonları, çekim merkezleri ve ulaşım hizmetleri de dâhil olmak üzere turizm endüstrisinin tüm alanlarında çalışacak hizmet personeli ihtiyacını da beraberinde getirmiştir. Bölgenin doğal ve kültürel mirasını anlatmaktan sorumlu olan turist rehberleri de bunlardan biridir. Modern turist rehberinin doğuşu da bu döneme rastlamıştır (Pond, 1993). Yirminci yüzyılın başlarında Enos Mills gibi doğa rehberleri ziyaretçilere Kuzey Amerika'nın el değmemiş bölgeleri boyunca liderlik etmiştir. Mills'e göre doğa rehberleri bilgi vermektense daha öte ilham veren kişilerdir ve Mills bu mesleğin inceliklerini *The Adventures of a Nature Guide* adlı kitabında toplamıştır (Mills, 1920).

Yellowstone Milli Parkı, ABD'nin ve dünyanın ilk ulusal parkı olarak kabul edilmektedir. Tümü askerlerden oluşan ilk Milli Park rehberlerinin görevleri bu yürüyüş turlarında Milli Park'ın güvenliğini sağlayarak, çevreyi ve ziyaretçileri

korumaktır. Yellowstone'un Milli Park olarak kabul edilmesinden kısa bir süre sonra 1886 yılında ziyaretlerde artış görülmüş ve bu nedenle deneyim kazanan asker rehberler parkın termal özelliklerini keyifli anlatımlar ile aktarmaya başlamışlardır (Whittlesey, 2007, s. 245-246). ABD'nin ilk lisanslı rehberleri 1915 yılından itibaren Gettysburg Savaşı'nın geçtiği yer olan Pennsylvania eyaletine bağlı Gettysburg şehrinde rehberlik yapan kişilerdir. 1915 yılında Savaş Departmanı tarafından verilen rehberlik lisansı günümüzde Milli Park Servisi tarafından verilmektedir. Bu lisanslama ile daha eğitimli ve profesyonel rehberler yetiştirmek amaçlanmaktadır (Weiler and Black, 2014, s. 12).

1980'li yıllarda kitle turizminin de etkisiyle deneyimsiz turistler, destinasyon ziyaretinin daha ekonomik, verimli ve güvenli geçmesi amacıyla rehberli turlara çıkmayı tercih etmişlerdir. Rehberli turların daha ucuz, daha güvenli ve destinasyondaki gezilmesi gereken noktalara kolay ulaşım gibi avantajları bulunmaktadır. Bu turlarda rehberlerden beklenen, konfor ve güvenliğin sağlanmasıdır (Schmidt, 1979; Weiler and Black, 2014, s. 12). 1980'lerden sonra Post-modern dönemde bu durumun tersine gelişme gösterdiği; bireyselliğe, alternatif ürünlere, çevre duyarlılığına, zaman ve mekân kısıtlılıklarından kurtulmaya yöneldiği görülmektedir. Modern sonrası olarak da adlandırılan bu dönemde kitle turizminin, farklılık arayan kesimi tatmin etmemesi önce esnek kitlesel ürünlere daha sonraları özel ilgiye dayalı turistik ürünlere yönelime yol açmıştır (Kozak, Evren ve Çakır, 2013, s. 10). Çağdaş rehberli turlardan da beklentiler değişmiş, çok boyutlu, kişiye özgü, farklı ve uyarlanabilen turlar tercih edilir olmuştur (Weiler and Black, 2014, s. 13).

ABD sınırları içerisinde "Birleşik Devletler Turist Rehberleri Birliği Federasyonu" çatısı altında bazı eyaletlerde yer alan turist rehberliği birlikleri devletin hiçbir yönetim organına bağlı olmayan bir yapılanma oluşturmuşlardır. Bu çerçevede bir belge veya kokart zorunluluğunun olmadığı ABD'de turist rehberliği tamamıyla sivil toplum kuruluşlarının inisiyatifleri doğrultusunda bir meslek olarak değil, bir etkinlik faaliyeti olarak yapılmaktadır. Turist rehberi olma koşulları ülkeden ülkeye değişiklik göstermektedir. Turist rehberliği mesleğine ilişkin bir kuruluş ve örgütün bulunduğu ülkelerde turist rehberliği eğitimi hem örgün hem de yaygın olarak Eğitim, Ticaret veya Turizm Bakanlıkları tarafından ya da sivil toplum kuruluşları tarafından verilmektedir (Gül, 2012, s. 70).

Dünyada turist rehberlerinin ve turist rehberliği birliklerinin bağlı olduğu iki önemli federasyon bulunmaktadır. Bunlar; Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu (*World Federation of Tourist Guides Association-WFTGA*) ve Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonu'dur (*European Federation of Tourist Guide Associations-FEG*). WFTGA, 1985 yılında profesyonel turist rehberlerini uluslararası etkinliklerde temsil etmek ve onları tanıtmak, haklarını korumak, evrensel etik kodlarını tanıtmak ve uygulanmasını sağlamak, profesyonelliğin en yüksek standartlar seviyesine çıkmasını sağlamak, uluslararası eğitim vermek, rehberlik kalitesini bu eğitimler aracılığıyla arttırmak, üyeler arasında fikir alışverişi yapılmasına imkân sağlamak amacıyla kurulmuştur. Dünyada 61 ülkedeki turist rehberleri birlikleri, bu federasyonla işbirliği halinde çalışmaktadır (<http://www.wftga.org>). FEG, Avrupa'yı ziyaret eden misafirlere turist rehberleri tarafından kaliteli bir hizmet verilebilmesi ve Avrupa'nın her yerinden profesyonel turist rehberlerinin bir araya gelebilmesi amacıyla 1986 yılında Paris'te kurulmuştur. FEG, Avrupa'daki turist rehberlerine uzman desteği sağlamakta, turist rehberliği ile ilgili olası sorunları çözmeye yönelik çalışmalar yapmaktadır ([www.feg-touristguides.com/](http://www.feg-touristguides.com/)).

### **2.1.2.2 Ülkemizde Turist Rehberliği Mesleğinin Gelişimi**

Osmanlı İmparatorluğu'nun son dönemlerinde azınlıklar, belirli mesleklerde gruplaşmış; el sanatları, ticaret ve konaklama tesislerinin işletmeciliğini üstlenmişlerdir. İstanbul Beyoğlu'ndaki pansiyonların ve Galata'daki meyhanelerin sahipleri olan Rumların, tercüman-rehberlik mesleğini bu dönemde Fenerli Rumlarla birlikte yaptıkları görülmektedir (Değirmencioğlu, 2001, s. 190). 1808'den sonra Batı diline hakim olan ve yeni diller öğrenmek isteyen Müslüman gençleri teşvik etmek amacıyla tercüme odaları kurulmuştur (Pirinçcioğlu, 1996, s. 44). Osmanlı'da 'Tercüman Rehberlik' ile ilgili belgelere ilk olarak, 29 Ekim 1890 tarihinde yayınlanan 190 Sayılı Nizamname'de rastlanmıştır (Çimrin, 1995, s. 11). Osmanlı'nın çöküş döneminde farklı milletlerden olan seyyahlar gelişen demiryolu ağının da etkisiyle Anadolu'yu karış karış gezmeye ve seyahat notları tutmaya başlamışlardır. Bu seyyahlara da tercüman rehberler eşlik etmiştir.

Seyyahlardan fazla para temin eden ve memleket aleyhine propaganda yapan azınlıklardan ve yabancı uyruklulardan oluşan tercüman rehberlerden halk şikâyetçi olmuştur. Bunun üzerine dil bilen aydın Türk gençlerinden oluşan 50 kişilik bir grup;



fahri olarak yabancı seyyahlara tercümanlık ve rehberlik yapma üzere toplanmış ve 1923 yılında “Türk Seyyahin Cemiyetini” kurmuştur. 8 Kasım 1925 tarihinde, 2730 sayılı “Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname” yayınlanmıştır. Bu tercüman rehberlerin eğitimi bu kurulan Türk Seyyahin Cemiyeti’nin sorumluluğuna verilmiştir (Dinçer ve Kızılırmak, 1997, s. 144-147). Bu derneğin adı önce “Türkiye Turing Klübü” ve daha sonra “Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu” olarak değişmiştir. Bu derneğin kurucusu Reşit Saffet Atabinen’dir. Çelik Gülersoy ise bu derneğin çehresini değiştirerek turizme büyük katkılar sağlayan önemli bir kişidir.

1928-1929 yılında dünyada yaşanan ekonomik kriz nedeniyle Türkiye’de çoğu turist rehberi mesleği bıraksa da aynı yıl Aralık ayında İstanbul Vilayeti İktisat Müdürlüğü tarafından yeni bir tercüman rehber kursu açılmıştır. Bu ekonomik kriz ortamında kurstan 50’ye yakın tercüman rehber mezun olmuştur. 1935 yılında ise belediyelerde turizm şubeleri kurulmuş ve aynı yıl tekrar Tercüman Rehber Kursu açılmış ve bu kurstan 53 kişi mezun olmuştur. Böylece tercüman-rehberlik, daha yerleşik bir meslek konumuna girmiştir. 1935 yılında yapılan düzenlemede tercüman rehberlik mesleği “dilmaç” olarak anılmıştır. 1951 yılında Türkiye Milli Talebe Federasyonu üniversiteli gençlerden oluşan 129 kişi için kurslar düzenlemiştir (Çimrin, 1995, s. 14-16).

1960’lı yıllardan itibaren o dönemki adıyla Turizm ve Tanıtma Bakanlığı olan bakanlık, turist rehberi yetiştirmeye başlamıştır. 1970’li yılların başında ise ülkeye gelen üst düzey yabancı konukların artmasıyla beraber mihmandarlara da ihtiyaç duyulmuş ve bunun için bir yönetmelik çıkarılmıştır. Mihmandarlık görevi, Turizm ve Tanıtma Bakanlığı tarafından 04.02.1972 tarihinde yürürlüğe giren “Mihmandarlık Görevi Hakkında Yönetmelik<sup>1</sup>” ile “*Yurda davet olunan yabancı konukların gezip görecekları yer ve eserler ve öğrenmek istedikleri hususlar hakkında en doğru, yeterli ve gerekli bilgileri vermek, konukların çeşitli kimse ve kurumlarla yapacakları temaslarda yardımcı olmak ve tercümanlık yapmaktır*” şeklinde tanımlanmıştır. Kendilerine mihmandarlık görevi verilen memurlar; gezi programına göre her türlü temasları sağlamakta, randevuları tespit etmekte ve verilen talimata uygun olarak

---

<sup>1</sup> <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14505/turizm-ve-tanitma-bakanligi-mihmandarlik-gorevi-hakkind-.html>

rezervasyonları yaptırmaktaydı. Mihmandarların gezilecek yerler hakkında bilgi sahibi olmaları, gerekli her türlü hazırlığı ve araştırmayı yapmaları da gerekmektedir.

1983 yılında “Profesyonel Tercüman Rehber Yönetmeliği” 1986 yılında ise “Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği” yayınlanmıştır. Turizm Bakanlığı’nın tekelinde olan turist rehberliği kursları 1992 yılında Milli Eğitim Bakanlığı meslek edindirme kursları çerçevesinde özel kurslar aracılığıyla da yapılmaya başlanmıştır. Ancak bu durum birtakım sorunları beraberinde getirmiş ve özel kurslar iptal edilmiştir (Ahipaşaoğlu, 2006, s. 27). 09.08.1995 tarihli, 22369 sayılı Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği’ne getirilen ek madde ile fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulları bünyesinde açılan turist rehberliği bölümlerinden mezun olanlara gerekli koşulları yerine getirmeleri durumunda Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından rehberlik kimlik kartı verilmesi sağlanmıştır (Hacıoğlu, 2008: 245)

Turist Rehberleri Birliği (TUREB), 1998 yılında dört meslek örgütünün bir araya gelmesiyle kurulmuştur. Birliğe, 2002 yılında üç yeni meslek örgütü eklenmiştir. Bu şekilde yedi meslek örgütünün yenilenmiş bir protokol etrafında bir araya gelmesiyle oluşturulmuş temsili bir birlik haline gelmiştir (Gümüş, 2008, s. 18). TUREB, ülke turizminde rehberlerin daha etkin rol almaları, ülkenin kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılması, yasa dışı rehberlik faaliyetlerinin önlenmesi amacıyla çalışmaktadır. Ülkemizde 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Yasası’nın 22 Haziran 2012 tarihinde Resmi Gazete’de yayınlanmasından itibaren turist rehberliğinin bir meslek olarak kabul edilmesinde TUREB etkili olmuştur. Bu yasadan sonra TUREB yasal statü kazanmış ve yeni yönetim kurulu seçilmiştir. TUREB, yedi turist rehberliği meslek odası ile altı turist rehberliği bölgesel meslek odasının kamu kurumu niteliğindeki meslek üst kuruluşudur.

### **2.1.2.3 Günümüzde Turist Rehberliği Anlayışı**

Turist rehberi, Türkiye’ye gelen turistlere ülke hakkındaki her konuda bilgi vermekte, ülke insanını temsil etmekte ve turistlerin ülke hakkında sahip oldukları imajın oluşumunda ve değişiminde önemli rol oynamaktadır. Bu noktada gelen turistin ülke ve destinasyon hakkında sahip olduğu imajı etkileyebilen önemli bir kültür elçisi olan turist rehberi bilgi, beceri ve tutumları ile turistlerin yaşayacakları tur deneyimlerinin kalitesini etkilemektedir. Türkiye’nin Rusya ile yaşadığı gerilim, terör saldırıları, Suriyeli mülteci krizi, Güneydoğu’daki terör ve şiddet olayları, Ege’deki

mülteci ölümleri, gazeteci tutuklanmaları, 15 Temmuz 2016 tarihinde gerçekleşen darbe girişimi dünyada Türkiye algısını olumsuz etkilemiştir. Burada turist rehberine önemli sorumluluklar düşmektedir. Onlar, seyahatleri esnasında turistlere kendi ülkesini ve insanlarını tanıtarak onların zihinlerindeki önyargıları ve olumsuz imajı düzeltebilecek önemli bir işleve sahiptir.

Türkiye’de yaygın olan deniz-kum-güneş turizmine alternatif olarak özel ilgi turizminde bir gelişme sağlanması, ülke turizminin gelişmesi ve sürdürülebilirliği açısından oldukça önemlidir. Özel ilgi turizmi bağlamında yetiştirilecek olan uzman turist rehberleri, farklı ilgi alanlarına sahip olan turist gruplarının da ülkeye gelmelerini ve ülkeden memnun ayrılmalarını sağlayacaktır. Özel ilgi turizmini; içerdiği motifler, alternatif turizm türlerine getirdiği uzmanlaşma ve yeni turist profilinin şekillenmesine yaptığı katkı bakımından farklı bir eğilim olarak değerlendirmek gerekmektedir. Özel ilgi turistlerinin oluşturduğu gruplar daha küçük ve homojendir. Bir başka deyişle gruplar eğitim, gelir ve kültür düzeyleri benzer kişilerden oluşmaktadır. Bu nedenle, alanında uzman turist rehberlerine ihtiyaç duyulmaktadır.

Turizm anlayışının değiştiği, tüketici taleplerinin ve ürünlerin çeşitlendiği bu dönemde, turist rehberinin de bilgisini sürekli güncelleyerek kendisini geliştirmesi ve ziyaretçi istek ve beklentilerine cevap verebilmesi gerekmektedir. Turist rehberlerinin özel ilgi turizminde uzmanlaşmasına yönelik olarak düzenlenen uzmanlaşma eğitimlerinin gerekliliği bu bağlamda ortaya çıkmıştır. Bu nedenle 2003 yılından itibaren TUREB, Turist rehberleri meslek odaları ve Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından uzmanlaşma eğitimleri düzenlenmiştir. Ancak uzmanlaşma ile ilgili ilk yasal düzenleme 26 Aralık 2014 tarihli Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği’nin 39. Maddesi’nde yer almıştır:

*“MADDE 39 - (1) Turizm çeşitliliği dikkate alınarak, bölgelerine göre uzman turist rehberi yetiştirilmesi ve turist rehberlerinin çeşitli konularda eğitilmesi amacıyla, Bakanlığın gözetim ve denetimi altında Birlik veya Birliğin uygun görüşü ile odalar tarafından ücretli veya ücretsiz uzmanlık eğitimi programları düzenlenebilir. Birlik ve odalar bu konuda eğitim vermeye yetkili kamu kurum ve kuruluşlarıyla, yükseköğretim kurumlarıyla, konusunda uzmanlaşmış özel şahıslarla, diğer meslek kuruluşları ve özel kuruluşlarla işbirliği yapabilir. (2) Uzmanlaşma eğitim programına katılan ve eğitim sonucunda yapılan sınavlarda başarılı olan turist rehberlerine Birlik tarafından bir*

*uzmanlık sertifikası verilir ve sicile işlenir. (3) Uzmanlaşma eğitimi ve sınavlara ilişkin usul ve esaslar Birlik tarafından belirlenir.”*

Bu maddeye göre uzmanlaşma eğitim programına katılan ve eğitim sonucunda yapılan sınavlarda başarılı olan turist rehberlerine, TUREB tarafından bir uzmanlık sertifikası verilmekte ve rehberlik sicillerine uzmanlaşma konuları işlenmektedir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı ve TUREB 2016 Haziran ayı verilerine göre Türkiye’de eylemli ve eylemsiz olmak üzere toplam 9997 turist rehberinin ruhsatnamesi bulunmaktadır. Bunlardan toplam 7290’ı eylemli, 2707’si ise eylemsiz turist rehberidir. Yaklaşık 3000 turist rehberi seyahat acentalarına bağlı olarak çalışırken, kalan çoğunluğu serbest çalışan (freelance) olarak hizmet vermektedir. Uzman rehber sayısı ise henüz belli olmamakla beraber TUREB’in yaptığı araştırma sonucunda 2017 yılı Ocak ayında netlik kazanacaktır. TUREB’in ve turist rehberleri meslek odalarının da çok önem verdiği uzmanlaşmış rehberlerin sayısının verilecek olan eğitimlerle daha da artması beklenmektedir.

Bakanlık Makamınının 24.12.2015 tarih ve 241987 sayılı olurları ile 2017 yılında acentalarda bordrolu olarak çalışan eylemli turist rehberlerinin aylık net ücretleri minimum 3.380.-TL olarak belirlenmiştir. Ancak bu karar TÜRSAB’ın TUREB’e açtığı yürütmeyi durdurma davası ile bir süreliğine rafa kaldırılmıştır. 2012 yılında yayımlanan Rehberlik Mesleği Yasası’na göre seyahat acentaları düzenledikleri turlarda, Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın verdiği ruhsatnamenin yanı sıra çalışma kartlarına sahip eylemli turist rehberlerini çalıştırmak zorundadır.

### **2.1.3. Turist Rehberliği Mesleği**

Meslek (profession) sözcük olarak 'Genellikle uzun ve yüksek dereceli bir öğrenim gerektiren, kendine özgü yasal ve ahlaksal kuralları bulunan ve bir kimsenin geçimini sağlayan uğraş' olarak tanımlanmaktadır (Ulusoy ve Görgülü, 1995). Turist Rehberliği Meslek Yasası’nın TBMM’nin 07 Haziran 2012 tarihli Genel Kurulu’nda oylanarak kuruldan geçmesiyle beraber turist rehberliği esnafılık statüsünden çıkarılmış; meslek olarak kabul edilmiştir. Bu yasayla, turist rehberliği mesleğinin turizm sektörü içerisindeki yeri yasal olarak tanınır olmuştur. Turist rehberliğinin meslek olarak kabul edilmesi ile beraber birtakım düzenlemelere gidilmiş ve mesleki özelliklerin getirdiği sorunlara ilişkin çözümler sunulmaya çalışılmıştır. Bu bölümde turist rehberliğinin kendine özgü mesleki özellikleri ve yasal dayanakları incelenecektir.

### **2.1.3.1 Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri**

İstekli ve bilgili, yönetme becerisine sahip ve etik davranışlar sergilemeyi gerektiren meslek gruplarından olan (Ap and Wong, 2001) turist rehberliği mesleğinin kendine özgü mesleki özellikleri bulunmaktadır. Rehberlik mesleği, eğlendirici, insanların sosyal yönlerini ortaya çıkaran, seyahat özgürlüğü olması, keyifli anlara eşlik etmesi ve kolay olması nedeniyle çoğu insan için çekici bir meslek olarak da kabul edilmesine (Mancini, 2001, s. 22-23) rağmen oldukça büyük sorumluluk gerektiren bir meslek dalıdır. Turist rehberliğinin çok boyutlu etkileşimler ve yoğun bilgi birikimi gerektirmesi de fiziksel ve zihinsel bakımlardan yorucu olmasına yol açmaktadır (Öter, 2007, s. 69). Ancak monotonluktan uzak ve görece daha zevkli/eğlenceli yanlarının olması (Wong and Wang, 2009) turist rehberlerinin mesleklerini severek yapmalarını ve tükenmişlik düzeylerinin düşük olmasını da sağlamaktadır (Kaya ve Özhan, 2012).

Turist rehberliği mesleğini diğer mesleklerden ayıran temel mesleki özellikler aşağıda sıralanmıştır:

- Fiziki güce dayalı olması,
- Başarının dışsal faktörlere bağımlı olması,
- Meslek sahibinin kendisini mesleki ve kişisel olarak sürekli yenilemesini ve geliştirmesini gerektirmesi,
- Sezonluk olarak çalışılması (Ahipaşaoğlu, 2006),
- Her türlü iklim koşullarında, açık veya kapalı mekânlarda, uzun ve değişken çalışma saatlerinde seyahat etmeyi gerektirmesi
- Sürekli hareketli ve değişken ortamlarda çalışılması (MYK, 2010).

### **2.1.3.2 Turist Rehberleri Birliği ve Meslek Odaları**

Turist Rehberleri Birliği (TUREB), 1998 yılında dört meslek örgütünün bir araya gelmesiyle kurulmuştur. Birliğe, 2002 yılında üç yeni meslek örgütü de eklenmiştir. Bu şekilde yedi meslek örgütünün yenilenmiş bir protokol etrafında bir araya gelmesiyle oluşturulmuş temsili bir birlik haline gelmiştir (Gümüş, 2008, s. 18). 2012 yılında yayımlanan "Turist Rehberliği Meslek Yasası" ile birlikte TUREB, yasal statü kazanmıştır. 18 Temmuz 2013 tarihinde ise kurucu genel kurulu gerçekleştirilmiş ve TUREB'in yeni yönetimi seçilerek (<https://tr.wikipedia.org>) TUREB ofisinin Ankara'da hizmet vermesi sağlanmıştır. Türkiye'de yedi turist rehberliği meslek odası ile altı turist

rehberliği bölgesel meslek odası bulunmaktadır. TUREB, bu odaların kamu kurumu niteliğindeki meslek üst kuruluşudur. TUREB'in amacı ülke turizminde turist rehberlerinin daha etkin rol almaları ve Türkiye'nin kültür ve turizm politikaları çerçevesinde tanıtılmasını sağlamak, yasa dışı kaçak turist rehberliği faaliyetlerini önlemektir (TUREB, 2016).

6326 sayılı 'Turist Rehberleri Meslek Yasası' gereğince kurulan turist rehberleri meslek odaları İstanbul, Antalya, İzmir, Ankara, Aydın, Muğla ve Nevşehir'de yer alırken, bölgesel turist rehberleri odaları ise Adana, Bursa, Çanakkale, Gaziantep, Şanlıurfa ve Trabzon'da bulunmaktadır. Bu odalar ve yetki çevrelerindeki iller aşığıdaki gibi sıralanmaktadır:

1. *Adana Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ADRO)*: Adana, Mersin, Osmaniye.
2. *Ankara Turist Rehberleri Odası (ANRO)*: Ankara, Afyonkarahisar, Bartın, Çankırı, Çorum, Eskişehir, Karabük, Karaman, Kastamonu, Kırıkkale, Konya, Zonguldak.
3. *Antalya Turist Rehberleri Odası (ARO)*: Antalya, Burdur, Isparta.
4. *Aydın Turist Rehberleri Odası (ATRO)*: Aydın, Denizli.
5. *Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odası (BURO)*: Bursa, Bilecik, Kütahya.
6. *Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ÇARO)*: Çanakkale, Balıkesir, Tekirdağ.
7. *Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası (GARO)*: Gaziantep, Hatay, Kahramanmaraş, Kilis, Malatya.
8. *İstanbul Turist Rehberleri Odası (İRO)*: İstanbul, Bolu, Düzce, Edirne, Kırklareli, Kocaeli, Sakarya, Yalova.
9. *İzmir Turist Rehberleri Odası (İZRO)*: İzmir, Manisa, Uşak.
10. *Muğla Turist Rehberleri Odası (MURO)*: Muğla.
11. *Nevşehir Turist Rehberleri Odası (NERO)*: Nevşehir, Aksaray, Kayseri, Kırşehir, Niğde, Sivas, Yozgat.
12. *Şanlıurfa Bölgesel Turist Rehberleri Odası (ŞURO)*: Şanlıurfa, Adıyaman, Ağrı, Batman, Bingöl, Bitlis, Diyarbakır, Elazığ, Hakkâri, Mardin, Muş, Siirt, Şırnak, Tunceli, Van.

13. *Trabzon Bölgesel Turist Rehberi Odası (TRO)*: Trabzon, Amasya, Ardahan, Artvin, Bayburt, Erzincan, Erzurum, Gümüşhane, Iğdır, Kars, Ordu, Rize, Samsun, Sinop, Giresun, Tokat.

Turist rehberlerinin, yerleşim yerinin bulunduğu ilde oda bulunmuyorsa en yakın ilde kurulmuş odalardan birine üye olmaları zorunludur (6326, Turist Rehberliği Meslek Yasası, Madde 4/2). Oluşturulan disiplin kurulu ile rehberlerin daha iyi denetlenmesi ve kaçak rehberliğin önüne daha kolay geçilmesi amaçlanmıştır. Meslek yasası ile birlikte turist rehberleri, TUREB tarafından belirlenen taban ücretin altında çalışamayacaktır. Bu durumu ihlal edenler hakkında işlem yapılmakta böylece turist rehberleri arasındaki haksız rekabet önlenmeye çalışılmaktadır. Ayrıca turist rehberlerinin tur için belirlenen ücreti içeren yazılı turist rehberliği sözleşmesi yapmaları zorunlu hale getirilmiştir (Güzel, 2014).

### **2.1.3.3 Turist Rehberliği Mesleğine Kabul Koşulları**

6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Yasası ile beraber turist rehberliği eğitimi ile ilgili başka bir deyişle mesleğine kabul koşulları ile ilgili bazı değişiklikler öngörülmüştür. Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olan, en az 18 yaşını doldurmuş, sabıkası olmayan kişiler, turist rehberi olmak için eğitimlere katılma hakkına sahiptir. Türkiye’de turist rehberi olabilmek için Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın desteği ile TUREB’in nadir diller için açmış olduğu altı aylık kursları veya üniversitelerin turist rehberi yetiştiren ön lisans, lisans, uzaktan öğretim ve tezli-tezsiz yüksek lisans programı gibi turist rehberliği eğitim programlarından birini tamamlamak gerekmektedir. Bu bölümlerden mezun olan turist rehberi adayları daha sonra, Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın desteğiyle TUREB’in düzenlediği her bölge için en az altı günlük veya en az 36 günlük ülkesel yurtiçi uygulama gezisine katılmak zorundadır.

*“Ülkesel yurtiçi uygulama gezi süresi en az 36 takvim günü, bölgesel yurtiçi uygulama gezi süresi ise her bir bölge için en az altı takvim günüdür. Ülkesel uygulama gezisi, Birliğin gerekli gördüğü hallerde bölümlere ayrılarak yapılabilir. Uygulama gezilerinin tamamına katılarak diğer şartları yerine getiren katılımcılar Ülkesel Turist Rehberi; uygulama gezilerini bölgesel düzeyde tamamlayıp diğer koşulları da yerine getiren katılımcılar ise başarılı oldukları bölgeler için Bölgesel Turist Rehberi olmaya hak kazanırlar.”* (6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Yasası, Madde 14/2).

Uygulama gezisini tamamlayan, Yabancı Dil Sınavı'ndan (YDS) en az 75 ve üzeri puan alan turist rehberi adayı mesleğe kabul başvurularını T.C. kimlik numarasının da yer aldığı dilekçe ekinde diplomanın onaylı örneği, YDS belgesi, adli sicil belgesi, uygulama gezisini tamamladığına dair belgenin aslı veya onaylı örneği, iki adet vesikalık fotoğraf ve Ruhsatname için yapılan ödemenin dekontu ile birlikte doğrudan veya posta yoluyla Kültür ve Turizm Bakanlığına yaparlar. Ruhsatnamesini elde etmiş turist rehberi daha sonra şehrinde ya da şehrine en yakın meslek odasına turist rehberliği meslek kaydını yaptırır.

Bakanlık tarafından ülkesel ve bölgesel rehberlere verilmek üzere, mesleğe kabul şartlarını taşıyan adaylara ruhsatname düzenlenir. 6326 Sayılı Yasa ile birlikte artık "turist rehberliği kimlik kartları" kullanımı sona ermiş ve bu kartların yerine "çalışma kartı" adı verilen bir kimlik kartı kullanılmaya başlanmıştır. 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Yasası'na göre çalışma kartları "eylemli turist rehberlerine kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere mesleği fiilen icra edebileceklerine ilişkin olarak verilen izin belgesini" ifade etmektedir (6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Yasası, Madde 2). Dolayısıyla bu belgeye sahip olmayan rehberler, fiili olarak turist rehberliği mesleğini icra etme yetkisine sahip olamamaktadır. Eylemli turist rehberleri; meslek kuruluşları organlarının seçimlerinde oy kullanabilmekte ve bu organlarda görev alabilmektedirler. Ruhsatname sahibi olup çalışma kartı olmayan eylemsiz turist rehberleri, meslek kuruluşları organlarının seçimlerinde oy kullanamamakta ve bu organlarda görev alamamaktadır. Sekiz yıl aralıksız eylemsiz turist rehberi olarak kalan turist rehberlerinin ruhsatnamesi Kültür ve Turizm Bakanlığı'na iptal edilmektedir.

#### **2.1.3.4 Turist Rehberliği Mesleğinin Sorunları**

Turist rehberliği mesleğinin özellikleri bazı mesleki sorunları da beraberinde getirmektedir. Turist rehberliğinin mesleki sorunları, rehberlik yapılan ülkeye ve çalışılan ortama göre değişiklik göstermektedir. Turist rehberliği mesleğinin sorunları genel olarak ulusal alanyazında aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır:

**Ücret konusunda yaşanan sorunlar:** Düşük ve ölü sezonda iş ve gelir kaybının olması, yıl boyu turist rehberliği hizmeti verilmemesi nedeniyle mesleğin sezonluk olması, iş garantisinin olmaması (Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Akbulut, 2006), aile geçimini sağlamak için yeterli gelir elde edilememesi, sabit maaş imkânının



olmaması (Güzel, Türker ve Şahin, 2014), sezonluk ve düzensiz çalışma koşullarından dolayı emeklilik hakkının geç elde edilmesi (Ahipaşaoğlu, 2006), yeni mezun turist rehberlerine düşük ücret verilmesi (Güzel, Türker ve Şahin, 2014).

***Acentalarla yaşanan sorunlar:*** Parasal sorunlar, acentalardan alınan düşük ücretler (Güzel, Türker ve Şahin, 2014), mesleğin acentalar tarafından ciddiye alınmaması, rehberlerin komisyonculuk yaptırılmaya zorlanmaları, sosyal haklarının yetersizliği (Yazıcıoğlu Tokmak ve Uzun, 2008; Köroğlu ve diğerleri, 2007; Batman, 2003; Zengin, Batman ve Yıldırğan, 2004).

***Turist rehberlerinin özel hayatlarında yaşadığı sorunlar:*** Uzun süreli seyahat etmeyi gerektirmesi, işin yorucu olması (Akbulut, 2006; Batman, 2003), uzun çalışma saatlerinin ailevi ilişkileri olumsuz etkilemesi (İrigüler ve Güler, 2016), evlilik ve meslek ilişkisine yönelik bir dizi kaygılara ve olumsuz tutumlara sahip olunması (Doğan, Üngüren ve Kesgin, 2010) iş-aile dengesinin kurulmasında güçlük yaşanması (Batman, 2003; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008), tatillerde, dini ve resmi bayramlarda izin kullanılamaması (İrigüler ve Güler, 2016),

***Denetim mekanizmasının yetersiz olmasıyla ilgili yaşanan sorunlar:*** Kaçak turist rehberliğinin yapılması, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın açıkladığı taban yevmiyelerin altında çalışılması, etkin bir denetleme mekanizmasının olmaması (Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008; Batman, 2003), gölge/gözetmen/çanta rehberlerin çalışması, alan kılavuzlarının, mihmandarların ve yabancı acenta temsilcilerinin turist rehberleri gibi hareket etmeleri diğer bir deyişle kaçak turist rehberliği yapmaları.

***Mesleki standardizasyonun sağlanmamasının getirdiği sorunlar:*** Türkiye'de turist rehberliği eğitiminin farklı şekillerde ve farklı sürelerde gerçekleşmesi, eğitimin standart olmaması.

***Riskli bir meslek olmasının getirdiği sorunlar:*** Sık seyahatler edilmesinden dolayı kaza riskinin yüksek olması (Batman, 2003).

***Yabancı dille ilgili sorunlar:*** İngilizce dilinden rehberlerin sayıca fazlalığı (Haziran 2016 TUREB verilerine göre 6134 turist rehberi bulunmaktadır), nadir dillere hakim turist rehberi açığının olması.

## 2.2. Mesleki Bağlılık Alanyazını

### 2.2.1. Mesleki Bağlılığın Tanımı

Meslek, bireyin hayatını idame ettirebilmek amacıyla içinde bulunduğu, ciddi bir eğitim sürecinden geçerek uzmanlaştığı bir faaliyetler grubudur (Fırat, 2015, s. 5). Türk Dil Kurumu'na (TDK) göre meslek kavramı, "Belli bir eğitim ile kazanılan sistemli bilgi ve becerilere dayalı, insanlara yararlı mal üretmek, hizmet vermek ve karşılığında para kazanmak için yapılan, kuralları belirlenmiş iş" şeklinde tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr). Lee, Carswell ve Allen'a (2000) göre meslek, kişilerin yaşamsal faaliyetlerini sürdürebilmek ve maddi bir gelir elde etmek için bir işte belirli bir süre çalışmalarınıdır. Bir meslekte başarılı olabilmek için o mesleğe mensup bireylerin para kazanma arzusunun ötesine geçen derin bir bağlılık gerekmektedir (Benligiray ve Sönmez, 2011, s. 29). Bağlılık "bireyi belirli bir amaca yönelik davranmaya iten güç" şeklinde tanımlanmaktadır. Diğer bir ifade ile bağlılık, değer verilen bir ilişkiyi, uzun süreli sürdürmeye yönelik istekli olma durumudur (Çermik, Şahin ve Doğan, 2010, s. 202).

Meslek, bireyin yaşamında önemli bir yer edindiğinde, birey de o mesleğin değerlerini ve ideolojisini içselleştirmeye başlamaktadır (Morrow, 1983, s. 489). Bireyler belirsizlikle mücadele etmek yerine kendilerinin kontrolünde olan mesleki kariyerlerine yatırım yapmakta, mesleki gelişimlerine önem vermekte ve mesleklerine bağlanmayı çalıştıkları örgüte bağlanmaya tercih etmektedir (Blau, 2003; Tak ve Çiftçioğlu, 2008, s. 156). Örgüt ile bireyin hedefleri arasındaki uyumsuzluklar (Morrow, 1993), bireyin yüksek eğitim seviyesine ve böylece iyi iş fırsatlarına sahip olması (Irving, Coleman and Cooper, 1997; Meyer, Allen and Smith, 1993; Snape ve Redman, 2003), artan personel güçlendirme ve çalışanların iş yerini güvensiz algılaması gibi örgütsel dinamikler, çalışanların işyerinde huzursuz olmaları, iş yerine karşı güven duymamaları, değişen örgüt yapıları ve esnek çalışma modelleri (Blau, 2001; Johnson, 1996) gibi nedenler mesleki bağlılığa olan ilgiyi artırmış ve mesleki bağlılığın örgütsel bağlılığın yerini almasını hatta önüne geçmesini sağlamıştır.

Dinamik bir yapısı olan mesleki bağlılık, kişilerin mesleki eğitim döneminde başlamakta ve mesleki yaşamları süresince artarak ya da azalarak devam etmektedir (Aranya and Ferris 1984, s. 10). Birçok çalışmada mesleki bağlılık ile ilgili farklı tanımlara rastlanmıştır. Blau, 1985 yılında mesleki bağlılığı, mesleğin kişinin

yaşamında önemli hale gelmesi şeklinde ifade ederken, 2001 yılındaki çalışmasında çalışanın mesleğine yönelik tutumu ve en tanımlayıcı bağlılık türü şeklinde ele almıştır. Carson ve Bedeian (1994, s. 240) mesleki bağlılığı, bireyin seçmiş olduğu bir meslekte çalışma isteği; Meyer, Allen ve Smith (1993) ise bireylerin meslekleri ile aralarında geliştirdikleri psikolojik ilişki ve mesleklerine yönelik duygusal tepkiler şeklinde tanımlamaktadır. Bu tanımlardan yola çıkarak mesleki bağlılık, “kişinin mesleki beceri, yetenek ve tutumlarını geliştirerek mesleğinde uzmanlık kazanması ve bunun üzerine mesleğini yaşamının merkezine alarak ona değer yüklemesidir” şeklinde tanımlanabilir.

### **2.2.2. Mesleki Bağlılık Kavramının Gelişim Süreci**

Mesleki bağlılık kavramı ilk kez 1960 yılında Becker’in çalışması olan “Yan Bahis Teorisi” (*Side-Bets Theory*) ile ortaya atılmış olup; bu kavram diğer çalışmalara kaynak oluşturmuştur. Bu konudaki çalışmalar ancak 2000’li yıllardan sonra hız kazanmıştır. Mesleki bağlılık ile ilgili genel olarak temel alınan ilk çalışmalar sırasıyla; Becker (1960), Geer (1966), George (1967), Ritzer ve Trice (1969), Aranya ve Jacobson (1975), Shoemaker, Snizek ve Bryant (1977), Meyer, Allen ve Smith (1993) tarafından gerçekleştirilmiştir.

Becker (1960), “Yan Bahis Teorisi” ile kişinin bahse girerek mesleğine yatırım yaptığını belirtmiştir. Ortaya koyduğu bahis kendisi ve mesleği için ne kadar değerli ise önem derecesi de o denli artmaktadır. George (1967, s. 291); üniversite öğrencileri üzerinde yaptığı araştırmasında, bir kişinin mesleği ile mesleki algı ve değerleri arasındaki uyum derecesinin yüksek olması durumunda mesleki bağlılığının yüksek olacağı sonucuna ulaşmıştır. Ritzer and Trice (1969), Becker’in Yan Bahis Teorisi’ni personel yöneticileri üzerinde test etmiştir. Bu çalışma sonucunda personel yöneticilerinin mesleki bağlılıklarının örgütsel bağlılıkları ile desteklendiği görülmüştür. Aranya ve Jacobson (1975), sistem analistlerinin örgütsel ve mesleki bağlılık düzeylerini ölçmek üzere gerçekleştirdikleri çalışmalarında her iki bağlılığın da birbirlerini etkilediği ve bu çalışanlarda bağlılık düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Shoemaker, Snizek ve Bryant (1977), çalışmalarında Ritzer ve Trice’in (1969) Becker’in Yan Bahis Teorisi’nden geliştirdiği ölçeği Milli Parklar ve rekreasyon alanlarında çalışan görevlilere uygulamışlardır. Bu teoride geçen yan bahsin mesleki bağlılığa göre örgütsel bağlılığın kişinin yaşamında daha belirleyici konumda olduğu

sonucuna ulaşılmıştır. Alanyazında en fazla yararlanılan ölçek, Meyer, Allen ve Smith (1993) tarafından geliştirilen ve hemşirelere uygulanan üç boyutlu mesleki bağlılık ölçeğidir.

Mesleki bağlılığı konu edinen araştırmaların bir kısmının mesleki bağlılığı tanımlamaya ve açıklamaya yönelik olduğu, önemli bir bölümünün de mesleki bağlılığın öncüllerini ve ardıllarını incelediği görölmektedir. Kim ve Chang (2007), spor salonu çalışanlarının örgütsel ve mesleki bağlılıklarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada, örgütsel bağlılık ile mesleki bağlılık arasında pozitif bir ilişki olduğunu ve her ikisinin de işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etki yaptığını ortaya çıkarmışlardır.

Snape ve Redman'ın (2008), Çinli ve İngiliz muhasebecilerin mesleki bağlılıkları üzerine yaptıkları çalışma, farklı kültürel değerlere önem verilerek yapılan ilk çalışma olarak kabul edildiği için önemli sayılmaktadır. Buna göre Çinli muhasebecilerin normatif ve duygusal bağlılıklarının; İngiliz muhasebecilerin ise devam bağlılıklarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim seviyesinin artması daha iyi iş fırsatlarının önünü açarak örgütsel bağlılığı azaltıp mesleki bağlılığı artırmaktadır. Batıda yapılan araştırmalara göre, mesleki bağlılığın yüksekliği bireyin, aktif profesyonel çalışmalara, meslekle ilgili faaliyetlere, toplantılara ve mesleki gelişim eğitimlerine katılma isteği duymasını ve bu yönde davranış göstermesini sağlayarak meslekte kalma niyetini güçlendirmektedir (Snape and Redman, 2008). Frauman, Ivy ve Cunningham (2011), milli parklar ve rekreasyon alanlarında çalışanların parasal etik değerlerinin ve boş zaman algısının mesleki bağlılıklarına etkilerini araştırmışlardır. Çalışmanın sonucunda parasal etik değerleri ve boş zaman algısının mesleki bağlılığı etkilemediği görölmüştür.

Ulusal alanyazındaki çalışmalar incelendiğinde mesleki bağlılık ile ilgili ilk çalışmanın Baysal ve Paksoy'a (1999) ait olduğu görölmüştür. Mesleki ve örgütsel bağlılık ile ilgili yapılan bu çalışmada iki değişken arasında önemli bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Özmen, Özer ve Saatçioğlu da (2003), akademisyenlerin mesleğe bağlılıkları ile ilgili araştırma yapmış ve bulgularında akademisyenlerin meslekleri kadar örgütlerine de bağlı olduklarını, örgütlerini ancak kendilerine daha iyi mesleki koşullar sağlandığında değiştirmeyi göze alacaklarını belirten ifadelerle karşılaşmışlardır. Akademisyenlerin mesleki bağlılıklarının, örgütsel bağlılıklarından

yüksek olmakla birlikte, devam bağlılığı boyutunun dışındaki boyutlarda örgütsel bağlılıklarının da zayıf olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Aslan (2008), çalışmada hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel ve mesleğe bağlılık arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamıştır. Araştırmada mesleğe normatif bağlılıkla, örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki tespit edilememiştir. Bunun yanısıra mesleğe yönelik duygusal bağlılığın, örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinin, hemşirelik mesleği için öneminin büyük olduğu sonucuna varmıştır.

Aydın (2010), ilkokul öğretmenlerinin mesleğe bağlılığını etkileyen faktörleri; işe katılım, iş tatmini, örgütsel yurttaşlık davranışı ve örgütsel bağlılık olarak ortaya çıkarmıştır. Bu çalışmada, örgütsel bağlılık ve işe katılım faktörleri mesleki bağlılığa en fazla etki eden faktörler olarak tespit edilmiştir. Benligiray ve Sönmez'in (2011) çalışmada hemşirelerin mesleki bağlılıkları ile örgüte, işe ve aileye bağlılıkları arasındaki ilişki test edilmiş ve mesleğe bağlılık ile örgüte duygusal bağlılık arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür. Hemşirelerin mesleğe bağlılık ile örgüte devam bağlılığı ve normatif bağlılık, işe bağlılık ve aileye bağlılık arasında anlamlı, pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu belirlenmiştir.

Ağırman ve Naktiyok (2014), hemşirelerin duygusal tükenmişlik düzeylerinin mesleki bağlılıklarını ne ölçüde etkileyeceğini tespit etmek amacıyla gerçekleştirdikleri çalışmada; iş ortamında çalışandan beklenen duyguların çeşitliliğinin, yoğunluğunun ve davranış kurallarının, çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyini artırdığını ve mesleklerine olan bağlılıklarını azalttığı bulunmuştur. Benligiray ve Sönmez (2013), hemşirelerin mesleki bağlılık düzeylerini etkileyen demografik ve iş yaşamı değişkenlerini analiz etmek için yaptıkları çalışmada, aileye bağlılık ile mesleğe bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel imajın, örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılık üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla İnce (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, örgütsel imajın alt boyutlarından olan yenilikçilik, performans ve sosyal sorumluluğun, örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutları üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca İnce bu çalışmada, örgütsel imaj mesleki bağlılığı da olumlu yönde etkilemektedir sonucuna ulaşmıştır.

### 2.2.3. Mesleki Bağlılıkla İlgili Kavramlar

Son yıllardaki çalışmalarda farklı odak noktalara yönelen çok boyutlu bağlılık formları dikkat çekmektedir. Alanyazında ve uygulamada mesleki bağlılık; işe bağlılık, kariyer bağlılığı ve örgütsel bağlılık sık sık birbirinin yerine kullanılan kavramlar olarak görülmektedir (Lee, Carswell and Allen, 2000). Bu konuya açıklık getirebilmek için bahsedilen bağlılık formları ile ilgili genel bilgilere bu bölümde yer verilecektir.

*İşe bağlılık*, çalışanın sahip olduğu iş ile özdeşleşme, işine kendisini adama ve işiyle bütünleşme derecesidir (Solmuş, 2004, s. 221). Bu kavram çalışanın bütün benliğini işe vermesi ve işine duyduğu coşku olarak da ifade edilmektedir (Keser ve Yılmaz, 2009, s. 115). Kanungo'ya (1982) göre, işe bağlılık, psikolojik bir yaklaşım olup bireyin işiyle psikolojik özdeşleşmesinin bilişsel inanç durumudur.

*Kariyer bağlılığı*, bireyin kariyerine ilişkin hedeflerini içeren geniş bir kavramdır (Carson and Bedeian, 1994, s. 240). Kariyerine bağlı olan bireyler; kariyer hedeflerine ulaşabilmek için karşılaşılabilecekleri güçlükleri veya engelleri aşma konusunda gayret sarf etmektedir (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007, s. 1). Son zamanlarda bireylerin kariyerleri tek bir örgüte bağlı olmamakla beraber kariyer değişiklikleri ve farklı kariyer hareketliliği daha yaygın bir şekilde görülebilmektedir (Weng and Elroy, 2012, s. 256; Rousseau, 1998).

Çoğu araştırmacının ilgisini çeken ve sıkça araştırılan diğer bir bağlılık formu da *örgütsel bağlılıktır*. Mowday, Porter ve Steers'e (1982) göre, örgütsel bağlılık; bireylerin örgütün amaçlarını ve değerlerini kabul etmeleri ve sıkı sıkıya bağlanmaları, örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için gayret göstermeleri, örgütün bir üyesi olarak kalma konusunda güçlü bir isteğe sahip olmalarıdır. Örgütsel bağlılığın yüksek olması durumunda örgütsel verimliliğin artması, kişinin örgütle özdeşleşmesi, bireyin üretkenliğinin yükselmesi ve örgütün işgücü devir hızının düşmesi söz konusudur (Sığırı, 2007). Örgütsel bağlılık mesleki bağlılığın öncülleri arasında yer almakta ve aralarında güçlü bir ilişki bulunmaktadır (Goulet and Singh, 2002; Vandenberg and Scarpello 1994).

### 2.2.4. Mesleki Bağlılığın Boyutları

Alanyazında mesleki bağlılığın alt boyutları farklı araştırmacılar tarafından tek ve çok boyutlu olarak ele alınmıştır. Tek boyutlu mesleki bağlılık kavramı (ölçekleri), Blau

(1985), Aranya ve Ferris, (1984), Morrow (1983), Greenhaus, (1971), Ritzer ve Trice (1969); çok boyutlu mesleki bağlılık kavramı (ölçekleri) dört boyutlu olarak Blau (2003), üç boyutlu olarak Meyer, Allen ve Smith (1993) tarafından geliştirilmiştir. Bu çalışmada, çok boyutlu mesleki bağlılıklardan bahsedilecektir. Meyer, Allen ve Smith (1993) tarafından geliştirilen mesleki bağlılık boyutları, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılıktır. Bu boyutlar aşağıda kısaca incelenmiştir.

*Duygusal bağlılık*, kişinin mesleğini severek yapması, meslekte kalmayı istemesi ve mesleği ile özdeşleşmesidir (Meyer, Allen and Smith, 1993). Duygusal mesleki bağlılığın davranışsal yansıması dikkate alındığında, mesleğine duygusal olarak bağlı bireyler; mesleki gelişime daha fazla önem vermekte, bu amaçla mesleki yayınları izleme, mesleklerine ilişkin konferanslara katılma gibi faaliyetlerde bulunmaktadır. Duygusal bağlılık mesleki bağlılık boyutları arasında, en çok gerçekleşmesi arzu edilen boyut olarak kabul edilmektedir (Meyer, Allen and Smith, 1993).

Yapılan araştırmalar bireyin kariyerinin ilk adımlarında düşük duygusal bağlılığa sahip olduğunu, ancak kariyerinde başarı elde ettikçe, mesleği ile uyum sağladıkça duygusal bağlılığın güçlendiğini göstermektedir. Duygusal bağlılığın artmasını sağlayan bireyin yeteneklerini mesleğinde uygulaması ve sonucunda da ödüller elde etmesi, kariyer hedeflerine ulaşmasıdır (Weng and McElroy, 2012, s. 257). Duygusal bağlılık, turizm gibi hizmet endüstrisinde çok daha önemli bir rol oynamaktadır. Bunun sebebi hizmet veren kişinin turist deneyimini doğrudan olumlu ya da olumsuz etkileme gücüne sahip olmasıdır. Turizm sektörünün diğer çalışanlarına kıyasla turist rehberleri, turistlerle daha uzun süreli ve yoğun bir etkileşimde bulunmaktadır. Bu durumda turist rehberinin duygusal bağlılığının yüksek olması, turun başarısını önemli derecede etkileyecektir.

*Devam bağlılığı*, Becker'in (1960) Yan Bahis Teorisi'ne (*Side-Bets Theory*) dayanmaktadır. Bu teoriye göre birey, meslekten ayrılması durumunda karşılaşıacağı maliyeti göze alamayarak mesleğini sürdürmek durumunda kalmaktadır (Becker, 1960). Bu bağlamda Meyer, Allen ve Smith (1993) tarafından geliştirilen devam bağlılığı, çalışanların mesleklerinden ayrılmanın beraberinde getireceği maliyeti, olumsuzlukları dikkate almaları ve bir zorunluluk olarak mesleklerine devam etmeleri olarak kabul edilmektedir (Meyer, Allen and Smith, 1993). Türkiye'de turist rehberliği mesleğinin

zor koşullarda elde edilmesi, bu meslek mensuplarının devam bağıllığına sahip olmalarının önemini artırmakta ve yüksek olmasını gerektirmektedir.

*Normatif bağıllık*, çalışanların ahlaki bir görev duygusuna sahip oldukları ve mesleklerinden ayrılmamaları gerektiğine inandıkları için kendilerini mesleklerine bağlı hissetmeleridir. Normatif bağıllık, çalışanların hissettikleri görev duygusu ve sorumluluk ile meslekte kalmaları ve mesleğe zorunlu bir bağıllık geliştirmeleri (Meyer, Allen and Smith, 1993), mesleklerine daha sadık olmaları ve kendilerini mesleklerine adanmalarıdır (Durna ve Eren, 2005, s. 211). Aynı zamanda normatif bağıllığı yüksek olan birey, mesleki üyeliği doğru bir davranış olarak görmektedir. Turist rehberliği mesleğinde Meslek Yasası'ndan sonra turist rehberleri meslek odalarına kayıt olmak, zorunlu hale gelmiştir. Böylece, meslek odalarının sağladığı güven ve birleştirici ortam, turist rehberlerinin normatif bağıllığını artırıcı bir unsur oluşturmaktadır.

Meyer, Allen ve Smith (1993) tarafından geliştirilen mesleki bağıllığın alt boyutları olan duygusal bağıllık, normatif bağıllık ve devam bağıllığı kültürlere göre farklılık göstermesi (Chang, 1999; Meyer, Stanley, Herscovitch and Topolnytsky, 2002; Wasti, 2002; Snape and Redman, 2008) geniş bir kültür yelpazesine hizmet veren turist rehberlerinin mesleki bağıllıklarının incelenmesinin önemini açıkça ortaya koymaktadır.

Blau (2003) ise Meyer, Allen ve Smith'in geliştirdiği üç boyutlu mesleki bağıllığı, Carson, Carson ve Bedeian'ın (1995) çalışmalarına dayandırarak genişletmiştir. Bu çalışmada devam bağıllığı birikmiş maliyetler ve sınırlı alternatifler şeklinde iki farklı boyut olarak ele alınmıştır (Blau, 2009, s. 117). Blau (2003); mesleki bağıllığı duygusal, normatif, birikmiş maliyetler ve sınırlı alternatifler olarak dört boyutta ele almıştır. Duygusal ve normatif bağıllık, Meyer, Allen ve Smith'in çalışmasındaki boyutlarla aynıdır. Birikmiş maliyetler, eğitim ve öğretim için harcanan emek ve ücretlerdir. Sınırlı alternatifler bağıllığı, kişinin yeni bir meslek seçmek için, elinde uygun seçeneklerin olmaması durumudur. Bu durumda birey, mesleği için yaptığı yatırımları korumak ve mesleği bırakmanın oluşturacağı duygusal bedelleri en aza indirmek için, yeni iş alternatiflerini araştırmaktan vazgeçecektir.

### **2.2.5. Mesleki Bağıllığı Etkileyen Faktörler**

Bireyler, çevresel ve örgütsel belirsizlikle baş edebilmek için, üzerinde kontrol güçlerinin daha fazla olduğu kendi mesleklerine yatırım yapmakta; bir anlamda örgütlerine bağlanmak yerine, mesleklerine bağlanmayı tercih etmektedirler (Blau,



2003). Bireylerin mesleklerine bağlılık hissetmesi, kendi iş verimlerini artırmakta hem kendileri hem de çalıştıkları örgüt için olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Dolayısıyla bireylerin kendi mesleki bağlılıklarını artırabilecek ya da azaltabilecek faktörlerin farkında olması gerekmektedir. Mesleki bağlılığı etkileyen ve belirleyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler şunlardır: Yaş (Wang vd., 2011; Greenfield, Norman and Wier, 2008; Özmen, Özer ve Saatçioğlu, 2005; Goulet and Singh, 2002; Meyer, Allen and Smith, 1993; Irving, Coleman and Cooper, 1997); deneyim, meslekteki görev süresi, kıdem (Tang vd., 2012; Özmen, Özer ve Saatçioğlu, 2005; Solmuş, 2004); cinsiyet (Cunningham vd., 2012; Lee, Carswell and Allen, 2000; Greenfield, Norman and Wier, 2008, Kaldenberg, Becker and Zvonkovic, 1995); eğitim durumu (Cohen, 2007).

Bireysel faktörlerin yanısıra meslekle ilgili olan faktörler de mesleki bağlılığı etkilemektedir. Bu faktörler şunlardır: İş stresi (Pai, vd., 2012; Aydın, 2010; Örs vd., 2003, Kaldenberg, Becker and Zvonkovic, 1995 ); işe katılım (Aydın, 2010); iş tatmini (Kaldenberg, Becker and Zvonkovic, 1995; Tak ve Çiftçioğlu; 2008); örgütsel bağlılık (Cohen, 2007); tükenmişlik (Raiziene and Endriulaitiene, 2007; Çiftçioğlu, 2011).

### **2.2.6. Mesleki Bağlılığın Sonuçları**

Bireylerin mesleklerinin değerlerine kabul etmeleri ve inanmaları, bunları gerçekleştirmek için çaba göstermeleri, mesleki alanlarında kendilerini geliştirmeye istek duymaları, mesleklerini sürdürme konusunda kararlı olmaları ve cazip bir kariyer seçeneği olarak görmeleri (Benligiray ve Sönmez, 2011, s. 35) mesleki bağlılıklarının yüksek olduğunun işaretleridir.

Mesleğe ilişkin olumlu deneyim, fırsatlar ve tatmin düzeyi arttıkça bireylerin mesleklerine bağlılık düzeyleri artmakta (Tak ve Çiftçioğlu, 2009, s. 37), böylece hem bireyler hem de çalıştığı kurumlar için olumlu sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Bireylerin mesleki bağlılıklarının yüksek olması durumunda aşağıdaki sonuçların elde edilmesi mümkündür: İdeal olarak gördükleri mesleklerinin standartlarını tam olarak yerine getirmek için uğraş sarf ederler (George, 1967, s. 291); mesleklerine karşı olumlu hisler beslerler (Blau, 1985); mesleklerinde iyi olmak için çaba harcarlar (Lee, Carswell and Allen, 2000); mesleklerinden ayrılmayı düşünmezler (Özer ve Uyar, 2010, s. 91; Sears, 2010, s. 21; Hackett vd., 2001; Blau, 2000; Meyer, Allen and Smith 1993); iş tatminleri

ve örgütsel bağlılıkları yükselir (Sezgin ve Ağar, 2012; Blau, 2000; Lee, Carswell and Allen, 2000;); işe katılımları artar ve devamsızlıkları azalır (Özer ve Uyar, 2010); performansları artmakta (Lee, Carswell and Allen, 2000); yaşam tatminleri yükselir (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007); üretkenlikleri ve motivasyonları artar (Güleryüz vd., 2008); tükenmişlikleri azalır (Fırat, 2015; Kaya ve Zerenler, 2014: 91; Çiftçioğlu, 2011).

## **2.3. Tükenmişlik Alanyazını**

### **2.3.1. Tükenmişliğin Tanımı**

İnsanlarla yüz yüze ve yakın iletişim kurmayı gerektiren meslek gruplarının çalışanları yoğun strese maruz kalmaktadır. Bu meslek gruplarında çalışan bireyler tükenmişlik sendromu yaşamaktadır (Maslach and Jackson, 1981). Tükenmişlik; insanlarla yüz yüze ilişkiyi gerektiren mesleklerde çalışan hekimler, hemşireler, sosyal hizmet uzmanları, psikologlar, fizyoterapistler, diş hekimleri gibi sağlık çalışanları ile diğer sektörlerde çalışan başta öğretmenler olmak üzere akademisyenler, okul müdürleri, polisler, yöneticiler, otel çalışanları, çocuk bakıcıları, banka çalışanları ve satış sorumlularının yaşadığı bir durumdur (Dalkılıç, 2014).

İngilizcede *job burnout*, *burnout* veya *staff burnout* olarak adlandırılan kavram Türkçede tükenmişlik, tükenmişlik sendromu, mesleki tükenmişlik olarak ifade edilmektedir. Tükenmişliğin sözlük anlamı, gücünü yitirmiş olma ve çaba göstermeme durumudur (TDK, 2016). Freudenberger (1974, s. 159) tükenmişliği; başarısızlık, yıpranma veya aşırı yüklenme sonucu oluşan çalışma ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler nedeniyle bireydeki tükenme durumu olarak tanımlamıştır. Dalkılıç'a (2014, s. 10) göre tükenmişlik, beklentiler, tutumlar, güdüler ve duygular içeren, bireysel düzeyde ortaya çıkan, içsel bir psikolojik deneyimdir. Cherniss'e (1988) göre iş yaşamında tükenmişlik, işten kaynaklanan problemlere bir tepki olarak işe ilişkin tutum ve davranışlarda olumsuz değişiklikler göstermeyi, hizmet verilen kişiye karşı ilginin azalmasını, olumsuzluğu, arkadaşlarına ve hizmet sunduğu kişilere karşı kızgınlığı, mesleğindeki başarısızlığı rasyonalize etme eğilimini, değişikliğe direnci, insanlara karşı katılığın artmasını ve yaratıcılığın yitimini içeren bir olgudur (Tümkiye, 2000, s.128).

Dünyada en çok kabul görmüş tanım ise Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach'a göre tükenmişlik; duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, çalışanların işleri gereği karşılaştıkları kişilere karşı duyarsızlaşmaları, kişisel başarı ve yeterlilik duygularının azalması şeklinde ortaya çıkan durumdur (Maslach, 2003, s. 189). Tükenmişliğin boyutları, tükenmişliği etkileyen faktörler ve tükenmişliğin sonuçları incelendiğinde geniş anlamıyla tükenmişlik; kişilerin karşılaştıkları rol çatışması ve rol belirsizliğinin yanı sıra, karar verme mekanizmasına katılım, özerklik ve sosyal destek eksikliği gibi nedenlerden ötürü kişilerin işe ve hayata karşı duygusal çöküntü yaşamaları ve bunu takiben kendilerini tükenmiş hissetmeleri, iş ve mesleklerine karşı ilgisizlikleri ve dolayısıyla başarısızlıkları şeklinde tanımlanabilir.

### 2.3.2. Tükenmişlik Kavramının Gelişim Süreci

Bireyler ve örgütler üzerinde yarattığı olumsuz etkilerin fark edilmesi, tükenmişliği önemli bir araştırma alanı haline getirmiştir (Dalkılıç, 2014, s. 147). Akademik çalışmaların yanı sıra son dönemlerde basında çıkan birtakım haberler “tükenmişlik” kavramının halk tarafından bilinmesine ve bu konuyla ilgili farkındalık oluşmasını sağlamıştır (Çiftci ve Sarıışık, 2015, s. 226). Tükenmişlik kavramı, ilk kez İngiliz yazar Graham Greene'in 1961 yılında yayınlandığı *A Burn-Out Case* (Bir Tükenmişlik Olayı) adlı romanında yer almıştır. Greene'in kitabında hayal kırıklığı ve ruhsal dünyasında çöküntü yaşayan ve bir mimarın işinden istifa ederek Afrika Ormanları'nda kabuğuna çekilmesi konu edilmektedir. Bu kitapta, bireyin aşırı derecede bitkinlik yaşaması ile birlikte idealizmini kaybetmesi anlatılmaktadır. Bu romanda dikkat çeken nokta, tükenmişlik kavramının akademik araştırmalara konu olmadan önce öneminin kavranmış olup hem uygulayıcılar hem de eleştirmenler tarafından sosyal bir problem olarak görülmesidir (Maslach, Schaufeli and Leiter, 2001, s. 398).

Tükenmişlik kavramı, 1974 yılında klinik psikolog Herbert Freudenberger'in *Journal of Social Issues* adlı dergide yayımlanan makalesiyle ilk kez psikoloji alanyazınına girmiştir. Bu kavram, çalışanların işe ilişkin tutum, davranış ve güdülenmelerinde, zaman içinde dikkate değer bir değişme olduğu yolundaki gözlemlerden yola çıkarak ortaya atılmıştır (Freudenberger, 1974). Maslach, tükenmişlik konusunda alanyazında en fazla çalışma yapan araştırmacı olarak kabul edilmektedir. Leiter ile birlikte yazdığı (1997) *The Truth About Burnout* (Tükenmişlik Hakkında Gerçekler) ve *Banishing Burnout* (Tükenmişlikten Uzaklaşma) adlı eserleri

tükenmişlik konusunda alanyazında en çok yararlanılan kitaplar olup bunların yanında birçok makalesi bulunmaktadır. Tükenmişliği; örgütsel bağlılık (Derin ve Demirel, 2012; Blau and Boal, 1987; Leiter and Maslach, 1988), iş doyumu (Çağlar ve Demirtaş, 2011; Şanlı, 2006, Şeker ve Zırhlıoğlu, 2009), örgütsel adalet (Yeniçeri, Demirel, ve Seçkin, 2009) ve işten ayrılma niyeti (Yıldırım, Erul ve Kelebek, 2014; Telli, Ünsar ve Oğuzhan, 2012) gibi çeşitli konularda ilişkilendirilen birçok araştırma yapılmıştır. Ulusal ve uluslararası alanyazın incelendiğinde tükenmişlik konusunun mesleki bağlılık ile ilişkilendirildiği az sayıda çalışmanın olduğu görülmüştür.

### 2.3.3. Tükenmişliğin Boyutları

Stres artırıcı ve uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir sendrom olan tükenmişlik, birçok yazar tarafından incelenmiş ve çeşitli modeller ortaya çıkarılmıştır. Bu modeller içinde en bilinenleri; Cherniss (1980), Edelwich ve Brodsky (1980), Maslach (1981), Pines, Aronson and Kafry (1981), Perlman ve Hartman (1982), Meier (1983) tarafından geliştirilen tükenmişlik modelleridir. Maslach Tükenmişlik Modeli (*Maslach Burnout Inventory*), alanyazında en yaygın olarak kullanılan, geçerliliği ve güvenilirliği çeşitli araştırmacılarca test edilmiştir. Maslach Tükenmişlik Modeli'nde tükenmişlik kavramı duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı/başarısızlık olarak üç ayrı boyutta incelenmiştir. Bu üç boyut birbirinden farklı gibi görünse de birbirleriyle yakın ilişki içerisindedir.

*Duygusal Tükenmişlik* boyutu, tükenmişlik sürecinin başlangıcı olarak kabul edilir ve tükenmişliğin en açık olarak gözlemlenebilen ve daha rahat incelenen boyutudur. Bu boyutta, aşırı iş yüklenme hissi ve kişinin duygusal kaynaklarının tüketildiği görülür. Bu tükenmişlik boyutunu yaşayan kişi, hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar sorumlu davranmamakta, mesleğine eskisi kadar değer vermemekte, duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalma hissetmektedir. Gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan birey için işe tekrar gitme zorunluluğu, büyük bir endişe ve stres kaynağı haline gelmiştir (Leiter and Maslach, 1988, s. 297). Bireyin enerjisi düşüktür ve duygusal olarak yorgundur (Kozak, 2009, s. 89).

*Duyarsızlaşma*, hizmet verilen kişilere karşı katı, soğuk, ilgisiz ve hatta insancıl olmayan tarzda olumsuz bir tavır sergilenmesi olarak tanımlanır. Bu durum işe yönelik idealizmde önemli bir azalmaya işaret etmektedir (Ergin, 1992). Duyarsızlaşma bireyin hizmet sunduğu kişilere karşı birer birey olduklarını dikkate almaksızın duygudan

yoksun tutum ve davranışlar sergilemesi ile kendini göstermektedir (Leiter and Maslach, 1988, s. 297; Maslach, Schaufeli and Leiter, 2001, s. 403; Kaçmaz, 2005, s. 29). Duyarsızlaşmayla birlikte bireyler yaşadıkları tükenme ve hayal kırıklığı nedeniyle kendilerini korumaya almakta ve yaşadıkları psikolojik gerginlikten uzaklaşmaya çalışmaktadırlar. Olumsuz düşüncenin bu denli yüksek olması bireyin iyi olma durumunu, yaratıcılığını ve etkin çalışabilme kapasitesini ciddi anlamda etkilemektedir (Dalkılıç, 2014, s. 67).

*Kişisel Başarı/Başarısızlık* boyutunda ise birey daha önceki olumlu tutumlarıyla şimdiki tutumları arasındaki ayrımı fark etmekte ve duyarsızlaşmasının çalıştığı örgüte ve mesleğine katkılarını sınırladığını düşünmektedir. Böylece kişi, iş ve insan ilişkileri konusunda bir yetersizlik duygusu içine girmekte ve işini yapma ve müşterilerine hizmet sunma konusunda kendisini yetersiz, gereksiz ve işe yaramaz olarak görmeye başlamaktadır (Maslach, Schaufeli and Leiter, 2001, s. 403). Birey hakkındaki başarısız hükmünü kendisi vermektedir (Izgar, 2003, s. 4).

#### **2.3.4. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler**

Özellikle 2000’li yıllarda yapılan birçok araştırmada tükenmişliği etkileyen faktörlerin varlığı ve bu faktörlerin kişinin iş ve özel hayatındaki yansımaları üzerinde durulmaktadır (Çiftci ve Sarıışık, 2015:217). Tükenmişliği etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler bulunmaktadır. Bireyi tükenmişliğe iten bu faktörlerin bilinmesi ve buna göre önlem alınması oldukça önemlidir. Bireyin sahip olduğu, bazı durumlarda tükenmişliğe neden olan veya yaşadığı tükenmişliği artıran, bazı durumlarda da tükenmişliği ve etkilerini azaltıcı rol oynayan özellikler, tükenmişliği etkileyen bireysel faktörler içinde yer almaktadır (Arı ve Bal, 2008, s.136-137). Aynı koşullar altında bazı bireyler tükenirken bazı bireylerin tükenmişlik yaşamadığı gözlenmiştir. Başka bir deyişle her bireye göre bireysel faktörlerin etkileri değişmektedir. Aynı zamanda çalışılan mesleğe göre de bireysel faktörlerin etkisi farklı olabilmektedir.

Bireylerin tükenmişlik yaşamalarına neden olan bireysel faktörler arasında yaş, medeni durum, cinsiyet, eğitim düzeyi, kişilik yapısı, aile yapısı, beklenti düzeyi ve ekonomik durum sayılabilir (Leiter and Maslach, 1988, s. 298; Çam, 1992; Dalkılıç, 2014, s. 137-138; Çiftci ve Sarıışık, 2015, s.219):

Tükenmişlik sadece bireysel faktörlerden etkilenmemektedir. Özellikle son yıllardaki çalışmalarda, örgütsel faktörlerin kişinin tükenmişlik düzeyi üzerinde önemli

etkiye sahip olduğu görülmüştür. Tükenmişlik farklı örgütsel koşullar altında farklı düzeylerde yaşanabilmektedir. Bireylerin tükenmişlik yaşamalarına neden olan örgütsel faktörler arasında rol çatışması, rol belirsizliği, karar ve kontrol mekanizmasına katılım, yapılan mesleğin niteliği, iş yükü, aidiyet/bağlılık, mobbing, çalışma süreleri, düşük ücret sayılabilir.

Tükenmişliğe etki eden bireysel ve örgütsel faktörler tespit edilmesi iyileştirmeler yapılması ve ileriye dönük önleyici adımların gerçekleştirilmesi yönünden önemlidir.

### **2.3.5. Tükenmişliğin Sonuçları**

Tükenmişlik sendromu yaşayan kişi bazı durumlarda kendisini değersiz ve işe yaramaz hissederken bazı durumlarda ise tam tersi aşırı özgüvenli olabilmektedir. Bu karışık durum nedeniyle kişi, riskli ve zor görevler üstlenmekte ve bunu takiben başarısızlık yaşayabilmektedir. Bunun yanında çevresindeki herkesin ona karşı olduğunu düşünmekte yersiz durumlarda öfke nöbetleri yaşayabilmektedir. Bu hareketle hem insanlardan uzaklaşmakta hem de insanların ondan uzaklaşmasına neden olabilmektedir (Dalkılıç, 2014, s. 140-141).

İnsan hayatında bu kadar önemli olan tükenmişliğin sonuçları şu şekildedir (Leiter and Maslach, 1988, s. 298; Çam, 1992; Dalkılıç, 2014, s. 137-138; Çiftci ve Sarıışık, 2015, s.219):

- Mesleğini ve işini gerektiği şekilde yerine getirmeme,
- İş yapmada isteksizlik,
- Çoğu zaman işe gitmeme durumu,
- Örgütsel bağlılıkta azalma,
- Mesleki bağlılıkta azalma,
- İşi ve mesleğini bırakma niyetindeki artış,
- Hizmet kalitesinde ve niteliğindeki bozulma,
- İşte ve özel hayatta insan ilişkilerinde bozulma eğilimi,
- Uyumsuzluk,
- Özsaygıda azalma,
- Aile bireylerinden uzaklaşma,
- İş doyumsuzluğu,
- Sebepsiz hastalanma eğilimleri,

- İş kazalarında artış,
- Aşırı risk alma durumu.

Tükenmişlik yaşayan bireyler örgütte işgücü devir hızının artmasına neden olarak iş performansı düşürmekte, dolayısıyla örgütü zarara uğratmaktadır. Özetle tükenmişlik, yalnızca bunu yaşayan bireye değil (Çiftci ve Sarıışık, 2015, s.217), aynı zamanda bağlı olduğu örgüte, mensubu olduğu mesleğine ve sosyal çevresine de olumsuz etkileri olan bir olgudur.

## 2.4. Ekonomik Kaygı Alanyazını

### 2.4.1. Kaygının Tanımı

Kaygı; Türk Dil Kurumu'na göre “üzüntü, endişe duyulan düşünce, tasa” anlamına gelmektedir (TDK, 2016). Diğer bir tanıma göre kaygı, kişinin bir uyarıya karşı karşıya kaldığında yaşadığı bedensel, duygusal ve zihinsel değişimlerle kendini gösteren bir uyarılmışlık durumudur. Kaygı, hafif derecede yaşanan tedirginlik ve gerginlik duygusundan panik derecesine kadar uzanan farklı yoğunluklarda yaşanabilmektedir (Dinçer, 2010, s. 11).

İnsan, doğası gereği geleceğini planlayabilmek ve geleceğine güvenmek istemekte ve bu yüzden geleceğini tehdit eden her olaya karşı endişe duymaktadır. Gelecekte ne olacağının bilinmediği tam belirsizlik ortamlarında kaygı düzeyi artmaktadır (Cüceloğlu, 1996). Friedman and Schustack'a (2009) göre kaygı, yoğun bir korku ya da belirsizlik, bir tehdit olayı ya da meydan okuma beklentisiyle kaynaklanan içsel veya dışsal faktörlerden etkilenen durumdur. Egonun görevi, kişiyi kaygıya karşı korumaktır, ancak ego bu kaygıyı yenemediğinde başarısızlıklar ve psikolojik sorunlar meydana gelmektedir (Friedman and Schustack, 2009, s. 77).

Alanyazında kaygıdan, temel olarak durumluluk kaygısı (*state anxiety*) ve sürekli kaygı (*trait anxiety*) olarak iki şekilde bahsedilmiş olsa da *sosyal kaygı* ve *gelecek kaygısına* da sıkça rastlanmıştır. *Durumluluk kaygısı*, “normal zamanlar dışında sadece belirli koşullarda bireyin benliğinin veya çıkarlarının tehdit edildiği zamanlarda duyulan, tehdit durumu kaybolur kaybolmaz yok olan bir tedirginlik, gerginlik, duyarlılık, korku ya da mutsuzluk durumudur” (Öner, 1972; Çağan, 2014, s. 28). Bu, belirli dönemlerde yoğun şekilde yaşanan (Bourne, 2000, s. 3) kişiye acı veren ve kişiyi

tedirgin eden bir duygu durumudur. Durumluluk kaygısı herkes tarafından yaşanabilir, normal olarak algılanır ve geçicidir (Bozdam, 2008, s. 4).

*Sürekli kaygı* ise durumluluk kaygısının aksine kişiliğin bir parçasıdır. Sürekli kaygı çevresel koşullardan bağımsız olarak, bireyin huzursuzluğu, endişesi, karamsarlığı, aşırı duyarlılık göstermesi ve yoğun heyecansal reaksiyonlarda bulunmasıdır. Sürekli kaygının düzeyi, bireyin ilerideki tehlikeli durumlarda yaşayacağı durumluluk kaygı düzeyinin yüksekliğini ve sıklığını belirler. Buna göre sürekli kaygı düzeyi yüksek olan bireyin, baskı altında, sürekli kaygısı düşük olanlardan daha çabuk ve daha sık şekilde durumluluk kaygı reaksiyonlarını göstermesi beklenmektedir (Öner ve Le Compte, 1985, s. 1).

*Sosyal kaygı*, kişinin çeşitli sosyal durumlarda uygun olmayan biçimde davranacağı, kötü duruma düşeceği, olumsuz bir izlenim bırakacağı ve başkaları tarafından olumsuz bir biçimde değerlendirileceği endişesiyle yaşadığı bir rahatsızlık ve gerilim durumudur (Gümüş, 2010, s. 1).

*Gelecek kaygısı* ise “gelecekte umutsuz olma, mesleğinde başarısız olma endişesi, olası bir durum karşısında karamsarlığa kapılma gibi değişik biçimlerde bireylerde gelecekle ilgili kaygı durumudur” (Özsarı, 2008, s. 14). Gelecek kaygısı, özellikle bireylerin meslek edinip edinemeyeceklerini, maddi kazançlarının gelecekte nasıl olacağını, ileride mesleklerinde mutlu olup olmayacaklarını sorguladıkları zamanlarda ortaya çıkar. Bu durumdaki bireyler üzerlerinde baskı hissetmekte ve stres yaşamaktadırlar. Ekonomik kaygı konusuna ilerleyen bölümlerde yer verilecektir.

#### **2.4.2. Kaygıya Neden Olan Faktörler ve Kaygının Sonuçları**

Kaygıya neden olan faktörlerin anlaşılması sebep olacağı sonuçları önceden fark etme ve önleme açısından önemlidir. Kaygıya neden olan faktörler çeşitlidir. Kaygı bazılarında, gelecekte kesin olarak kontrol edemediklerini fark ettiklerinde, bazılarında, geçmişte yaşadıkları stresli olaylarla gelecekte de karşı karşıya gelmekten tedirgin olduklarında; bazılarında ise genetik bir yatkınlık dolayısıyla ortaya çıkmaktadır.

Kaygıya bireysel ve örgütsel faktörler neden olabilmektedir. Kaygıya neden olan bireysel faktörler arasında genetik yatkınlık, yaş dönemi farklılıkları, çocukluk travmaları, uyarıcı genelleme, benlik saygısı tehditleri, cinsiyet farklılıkları, yetersiz destek, negatif beklenti, belirsizlik sayılabilir. Kaygıya neden olan örgütsel faktörler ise



rol belirsizliği, iş yükü, görevin içeriği, grup içi düşmanlık, yabancılaşma, sosyal izolasyon, olumsuz çalışma koşulları, değişimin getirdiği sorunlar, başarısız ve çok sıkı denetim, geribildirim olmayışı, örgütsel çatışma, iş yeri standartlarıdır (Tunç ve Kutanis, 2015, s. 64).

Kaygılı bireyler bazı fiziksel belirtiler gösterir. Örneğin, kaslarında gerginlik hisseder, uyku düzensizlikleri yaşar, genel olarak sinirlidir, sık sık terler, nabızı ve kalp atışları yükselir, başı döner, sık acıkır, uykusundan korkuyla uyanır, kaygılı bir beklenti içindedir (Freud, 1999, s. 33-40). Kaygı düzeyi arttıka bireylerin davranışlarında da değişiklik olur, hareketlerinde aksamalar yaşanır, algılama ve dikkat bozuklukları ortaya çıkmaya başlar. Kaygılı birey davranışlarını kaygı yaratan durumdan kaçınmak amacıyla ynlendirdiğinden çevresindeki diğer seçenekleri algılamakta güçlük eker, sürekli kendi yaşam alanını kısıtlar ve sonuçta farklı kaynakları değerlendiremez (Geçtan, 1999).

Her bireyin benzer durumlar karşısında hissettikleri kaygı düzeyi farklı olabilir. Bu durumda aile ortamı (huzurlu-huzursuz), yaşadığı evre (demokratik-muhafazakr), sosyo-ekonomik durum ve kişilik yapısı (duygusal/ soğukkanlı, heyecanlı/sakin karamsar/iyimser, içedönük/dışadönük) ok etkilidir. Örneğin, duygusal bireyler kaygılı olduklarında bu tepkilerini daha belirgin yaşar soğukkanlı bireyler kaygılı olduklarında daha az tepki göstermektedirler. Sürücü'ye (2012) göre kaygının, olumsuz sonuçlarının yanısıra organizmayı uyanık tutma, koruyucu ve bireyi başarıya doğru motive edici olumlu sonuçları da bulunmaktadır.

### **2.4.3. Ekonomik Kaygının Tanımı**

Ekonomik kaygı, olumsuz ekonomik koşulların kişilere yaşattığı endişe durumudur. Piyasada beklenenden daha uzun süre yaşanan durgunluk, ekonomik kaygı seviyesini artırabilmektedir (www.investorguide.com). Osberg'e (2009, s. 5) göre, ekonomik kaygı 'ekonomik güvensizlik durumlarında yaşanılan kaygıdır.'

Alanyazın taramasında ekonomik kaygı tanımlarına yeteri kadar yer verilmediği grlmştr. Ekonomik kaygı geniş anlamda; ekonomik durgunluk, tehlike, tehdit ve kriz gibi makro; kişisel ve mesleki özellikler gibi mikro nedenlerden ötürü bireyin mevcut yaşam standardının düşmesi, kendisinin ve ailesinin geçimini sağlamakta

zorlanması, geleceğinden umutsuz olması gibi durumlarda bireyler tarafından verilen duygusal bir tepki olarak tanımlanabilir.

Bireylerin gelirleri arttıkça, refahları artmakta, yaşam standartları yükselmekte ve sosyal statüleri gelişmektedir (Akar, 2014, s. 6; Frey and Stutzer, 2002 ). Ters durumda bireyler mutsuz olmakta ve ekonomik kaygı yaşamaktadır. Kişinin parasal kaynaklarındaki olumsuz değişim, fiziksel ve ruhsal sağlığını etkilemekte ekonomik kaygıya yol açmaktadır. Çalışanın mesleğine karşı tutumunu kazancı, bu geliri yeterli ya da yetersiz bulması ve ihtiyaçlarını karşılayıp karşılayamaması etkilemektedir. Bu gelirin düzenli olmaması ve bireyin gelirini yetersiz bulması gibi durumlar ekonomik kaygıyı beraberinde getirmektedir.

#### **2.4.4. Ekonomik Kaygıya Neden Olan Faktörler ve Olası Sonuçları**

Ekonomik kaygı bireylerin sadece günlük yaşantıları esnasında değil aynı zamanda ileriye dönük planlar yaparken de etkili olmaktadır. Bireyler ekonomik güvensizlik ortamında kaygı hisseder ve olası ekonomik kayıplar vermemek için kendilerini koruma altına almayı isterler. Ekonomik kaygı yaşayan bireyler geleceklerini güvence altına alamadıkları için endişe yaşarlar. Bu durum onların mutsuz olmalarına neden olur, iş ve sosyal yaşamlarında bazı olumsuzluklar yaşamalarına yol açar (Osberg and Sharpe, 2005).

Ekonomik kaygıya neden olan faktörler arasında ekonomik krizler (ekonomik durgunluk ve küresel mali krizler) (Osberg, 2015), işsizlik (Osberg, 2015; Minsky and Whalen, 1997; Lozza, Libreri and Bosio, 2012), kişilerin iş güvencesinin olmaması (Osberg and Sharpe, 2014; László vd. 2010), bakmakla yükümlü olduğu kişilerin fazlalığı, borçlu olup olmama durumu, aile ortamı (ailenin kişiden beklentileri, yaşantısı, tutumu) (Larson, Wilson and Beley, 1994), yeni bir alternatif mesleki seçeneğin olmaması (Minsky and Whalen, 1997), sağlık durumunun kötü olması (Rook, Dooley and Catalano, 1991) yer almaktadır.

Ekonomik kaygının olası sonuçlarının başında; stres (Osberg, 2009), depresyona girme gibi ruhsal sağlığının olumsuz etkilenmesi (Acar, 2015; Meltzer vd., 2009), fiziksel sağlığının bozulması gelir (Rook, Dooley and Catalano, 1991). Ayrıca özgüven eksikliği, yaşam standartlarının düşmesi korkusu, aile içinde yaşanan huzursuzluk (Acar, 2015; Larson, Wilson and Beley, 1994), sosyal çevre ile yaşanan iletişimsizlik ve huzursuzluk (Acar, 2015), işten ayrılma eğilimi (Lozza, Libreri and Bosio, 2012), iş

tatmini ve motivasyon azlığı (Minsky and Whalen, 1997), verimlilik düşüklüğü (Acar, 2015), işe, örgüte ve mesleğine bağlanamama, meslekten ayrılma niyeti ekonomik kaygının neden olacağı sonuçlardır.

#### 2.4.5. Turist Rehberlerinin Yaşadığı Ekonomik Kaygı

İnsanlarla ilişkili olan diğer meslek grupları gibi turist rehberliği de stresin ve kaygının yaşandığı bir meslek grubudur. Turist rehberlerinin ekonomik kaygı yaşama nedenlerini dört ana başlıkta toplamak mümkündür. Bunlar; turist rehberliğinin mesleki özellikleri, makro ekonomik koşullar, turist rehberlerinin kişisel özellikleri ve özel durumları ile turist rehberliği istihdam koşullarıdır.

**Turist rehberlerinin ekonomik kaygılarının artmasına neden olabilecek mesleki özellikler:** Turist rehberliğini diğer mesleklerden ayırıcı kendine has mesleki özelliklerden kaynaklanan ekonomik kaygılar bulunmaktadır. Bunlar:

- *Sabit bir gelirin olmaması:* Turist rehberleri, seyahat acentalarına bağımlı ya da bağımsız olarak (serbest) çalışmaktadırlar. “Bağımlı olarak çalışan turist rehberleri, ücretli işçi statüsündedir ve seyahat acentasının belirleyeceği turlarda görev almak ile yükümlüdürler” (Demircan, 2007, s. 18). Acentaya bağımlı olarak çalışanlar sabit ücret alabilmekteyken bağımsız olanlar sadece tura çıktıkları zaman para kazanabilmektedirler. Sabit bir gelirin olmaması durumu da turist rehberlerinin ekonomik kaygı yaşamasına neden olmaktadır.
- *Sezonluk olarak çalışılması nedeniyle düzenli bir iş imkânının olmaması:* Sezonluk çalışan turist rehberleri yılın belirli dönemlerinde yoğun olurken belirli dönemlerinde çalışmamaktadır. Bu yüzden turist rehberleri, yılın bir bölümündeki kazançlarıyla tüm yıllık giderlerini karşılamak zorunda kalmaktadırlar (Ahipaşaoğlu, 2006, s.146). Turist rehberlerinin çalıştıkları sezon dışında onları destekleyecek finansal getirilerinin olmaması durumu ekonomik kaygı düzeylerini artıracaktır.
- *İş güvencesinin çoğunlukla olmaması:* Türkiye’de sayıları sık sık değişmekle beraber yaklaşık 3000 turist rehberi seyahat acentalarına bağlı olarak çalışırken, kalan çoğunluğu serbest çalışan (freelance) olarak hizmet vermektedir. “Serbest çalışan turist rehberleri sadece tek bir seyahat acentası veya tur operatörü ile sürekli olarak çalışmak yerine, farklı seyahat acentalarının düzenledikleri turlara rehberlik

etmektedir” (Demircan, 2007, s. 18). Serbest çalışan turist rehberi için bir iş garantisi olmadığı anlamına gelmektedir. Aynı zamanda serbest çalışan turist rehberlerinin çoğu, emeklilik haklarını elde etmeleri ya geç olmakta ya da bu hakları hiç elde edememektedir.

• *Kaçak turist rehberlerinin çalışması:* Ruhsatnamesi ve çalışma kartı bulunmayan, turist rehberi olma koşullarını yerine getirmemiş olan tur liderleri, acenta temsilcileri, gölge/gözetmen rehberler, alan kılavuzları, gönüllü turizm elçileri ve mihmandarlar gibi unvanlar taşıyan yerli ve yabancı uyruklu kişiler, turist rehberi gibi çalışmalarını durumunda kaçak turist rehberi sayılmaktadır. Kaçak turist rehberleri turist rehberliği mesleğinin karşı karşıya kaldığı en önemli sorunlardan biridir. Bu kişiler Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın belirlediği taban yevmiyenin altında bir ücretle tur yapmakta ve böylece haksız rekabet ortamı doğmaktadır. Bu durumda iş fırsatlarını kaçıran çalışma kartlı turist rehberleri işsiz kalmamak adına taban yevmiyenin altında çalışmak zorunda kalabilmekte ve hem yasal bir suç işlemekte hem de gelir kaybına uğramaktadır. Turist Rehberliği Meslek Yasası'nda bu durum şu şekilde belirtilmektedir: “Mesleğini kanun hükümlerine uygun olarak icra etmeyen ve meslek kuralları ile etik ilkelerine uymayan turist rehberleri hakkında disiplin cezaları uygulanır (6326 Turist rehberliği Meslek Yasası, Madde 5/1)”.

• *Rakip turist rehberlerin fazla olması:* Türkiye'de 2016 yılı Eylül ayı itibariyle toplam 9997 turist rehberi bulunmaktadır. Bunlardan 6134'ü İngilizce, 1642'si Almanca ve 1114'ü Fransızca dillerinde rehberlik yapmaktadır (TUREB, 2016). Turist rehberlerinin belirtilen yaygın dillerde yoğunlaştığı görülmektedir. Nadir diller olarak kabul edilen diğer yabancı dillerde turist rehberliği yapanların sayısı oldukça azdır. Bu bağlamda özellikle yaygın diller olan İngilizce, Almanca ve Fransızca'dan rehberlik yapanlar için zorlu bir rekabet ortamı mevcuttur.

• **Turist rehberlerinin ekonomik kaygılarının artmasına neden olabilecek makro ekonomik koşullar:** Türkiye turizmi makro ekonomik bazı zorluklar (ekonomik krizler, politik krizler, doğal afetler vd. gibi) dışında 1980'li yıllardan beri hızla gelişim göstermektedir (Coşkun ve Özer, 2014, s. 267). Makroekonomik düzeyde yaşanan olumsuzluklar turist güvenliğini (can ve mal)

etkilemektedir. Bu durum ise turistik talepte çok önemli belirleyici unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. “Turist güvenliği, turistin canına ve malına zarar verecek risklerden korunmasının yanısıra bulunduğu yöre ve bölgedeki toplum yaşamında korku ve endişe durumunun olmaması, kendini huzurlu ve rahat hissetmesi ve hiçbir sağlık sorunu ile karşılaşmadan ülkesine dönmesinin sağlanmasıdır (Koyunoğlu, 2003, s. 5)” . Turist güvenliğini sağlayamayan ülkelere turizm talebi azalmaktadır (Avcıkurt, 2005, s. 31). Bu durum turist rehberlerine olan ihtiyacı olumsuz yönde etkileyecek ve rehberlerin işsiz kalmasına neden olacaktır. Mesleğini icra edemeyen turist rehberi ekonomik anlamda sıkıntı yaşamakta ve ekonomik kaygı duymaktadır. Turist rehberlerinin ekonomik kaygılarının artmasına neden olan makroekonomik koşullar aşağıdaki gibidir:

- *Küresel mali krizler*: Turizm küreselleşen dünyada oldukça önemli bir gelir kaynağıdır. Bir ülkede yaşanan ekonomik kriz, turist kabul eden diğer ülkeyi olumsuz yönde etkilemektedir.
- *Politik krizler (Rusya Krizi ve Suriye mülteci krizleri)*: Ülkeler arasında yaşanan politik krizler, oldukça hassas olan turizm talebini olumsuz yönde etkilemekte ve dolaylı olarak turist rehberlerini işsiz bırakabilmektedir. Örneğin; 24 Kasım 2015 tarihinde Rusya Federasyonu Hava Kuvvetleri'ne ait uçak Türkiye sınır ihlali gerçekleştirmiş ve bu nedenle Türk Hava Kuvvetleri tarafından düşürülmüştür. Bu olay ile iki ülke arasında politik kriz gerçekleşmiştir. Bu tatsız olay sonrası Rusya Federasyonu vatandaşlarını Türkiye'ye seyahatlerini yasaklamıştır. 27 Haziran 2016 günü yapılan olumlu görüşmeler ile iki ülke arasındaki politik kriz çözüme ulaşmıştır.
- *Terör olayları*: Dünyada turist güvenliğini etkileyen en önemli sorunlardan biri terör eylemleridir. Turist kabul eden ülkede yaşanan terör eylemleri kişilerin can güvenliğini tehdit ettiği için turizm talebinin çok hızlı bir şekilde düşmesine neden olabilmekte (Çiftçi ve Yetgin, 2016, s.1510) böylece turizm olumsuz yönde etkilenmektedir (Küçükaltan ve Oğuzhan, 1998, 59). Turistler için can güvenliği ön plandadır ve can güvenliğinin sağlanmadığı yerlere seyahat edilmez. Bunları önlemek mümkün olmasa da zararın karşılanması ve turistlere güvence verilmesi için seyahat sigortaları yapılmaktadır. “Turistlerin olası risklere karşı muhtemel

zararlarının karşılanması için seyahat sigortası sistemi geliştirilmiştir (Koyunoğlu, 2003, s. 12)”. Ancak son zamanlarda özellikle turist gönderen bazı ülkeler terör olaylarının gerçekleştiği destinasyonlara gidecek turistlerin seyahat sigorta primlerini yüksek tutmakta veya seyahat sigortasını hiç yapmamaktadır. Bu durum da tursitik talebi olumsuz yönde etkilemektedir.

- *Doğal afetler*: Tsunami, deprem, sel, heyelan, yanardağ patlaması vb. gibi doğal afetler hem turist gönderen hem de kabul eden ülkelerin turizmini olumsuz yönde etkilemektedir (Weiler and Black, 2014, s. 168).

- *Salgın hastalıklar*: Olası salgın hastalıklar hem turist gönderen hem de kabul eden ülkelerin turizmini olumsuz yönde etkileyecektir (Emekli, 2001). Kendisini sağlık açısından güvende hissetmeyecek olan turist salgın hastalıkların olduğu yerlere seyahat etmeyecektir. “Aynı zamanda turist gönderen ülke, vatandaşlarının gittikleri ülkelere bulaşıcı hastalık getirme ve ülkenin sağlık sistemine zarar verme durumu nedeniyle turist sağlığı konusunu önemsemektedir (Koyunoğlu, 2003, s. 3)”.

**Turist rehberlerinin ekonomik kaygılarının artmasına neden olabilecek bireysel faktörler:** Her bir bireyin kendine has bireysel özellikleri ve özel durumları bulunmaktadır. Bazı bireysel özelliklere sahip turist rehberleri olayları herkesten daha farklı algılayacak ve etkilenecektir. Bireylerin ekonomik kaygı düzeylerinin artmasına neden olabilecek özellikler aşağıdaki gibidir:

- *Kişilik yapısı (duygusal/ soğukkanlı, heyecanlı/sakin karamsar/iyimser, içedönük/dışadönük)*: “Bazı kişilik özelliklerine sahip olan bireyler kaygı bozukluklarına daha yatkındırlar (Geçtan, 1999)”. Turist rehberleri duygusal ve kaygılı bir yapıya sahipse soğukkanlı bireyden daha fazla ekonomik kaygı yaşayacaktır. Freud’a (1999) göre, duygusal, çabuk heyecanlanan, karamsar, içedönük ve hassas yapısı olan kişilerin ekonomik kaygı yaşama riski daha yüksektir.

- *Yaşam tarzı (standardı)*: Bireylerin (turist rehberlerinin) gelir düzeylerine bağlı olarak sürdürdükleri bir yaşam standardı vardır. Bireyler alıştıkları yaşam tarzlarından daha aşağıda yaşamak istemezler. Ancak ekonomik durgunluk,

tehditler ve düşüşler gibi olumsuz gelişmeler bireyleri alıştıkları standartların altında yaşamaya zorlayabilmektedir.

- *Demografik koşullar:* Bireylerin yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durumu, iş deneyimi, hizmet süresi vb. olarak tanımlanabilecek olan demografik özellikleri, bireysel faktörler arasında yer almaktadır. Bireysel faktörlere göre bireyin ekonomik kaygı düzeyleri değişmektedir. Örneğin, evli bir birey bekar birisine göre daha ekonomik kaygı yaşayabilmektedir (Sun, 2002: 35).
- *Bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısı:* Bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısı fazla ise turist rehberlerinin ekonomik kaygıları da ona göre yüksek olacaktır.
- *Borçlu olup olmama durumu:* Ekonomik koşulların ağırlaştığı dönemlerde bireylerin borçlanması olağan bir durumdur. Kredi kartı borcu, konut kredisi vb. borcu olan turist rehberlerinin ekonomik kaygı yaşama olasılıkları yüksektir. “Özellikle bireylerin borçları kazançlarından daha fazla ise ekonomik kaygıyı yaşama düzeyi artacaktır (Osberg, 2009)”.
- *İkinci iş durumu:* Çoğu zaman rehberlik mesleği ikinci bir iş ya da ek iş olarak görülmektedir (Tangüler, 2002, s. 41). Ancak asıl geçim kaynağı turist rehberliği olan bireyler ile bu mesleği ek iş olarak yapan bireyler arasında ekonomik kaygı düzeylerinin farklılık göstereceği varsayılmaktadır. Örneğin, ek iş olarak turist rehberliği mesleğini yapan bireylerin ekonomik kaygı düzeyleri daha düşük olacaktır.
- *Sağlık durumu:* Turist rehberleri mesleklerini bizzat kendileri, tura katılan grubun başında durarak ve gezdirilecek yerlere giderek icra etmek durumundadır. Bu da hem fiziksel hem de ruhsal olarak sağlıklı olmasını gerektirir. Aksi durumda turist rehberliğini yapması imkânsızdır.

### **Turist rehberlerinin ekonomik kaygılarının artmasına neden olabilecek istihdam koşulları:**

- *Seyahat acentalarının taban ücreti düşük ödemek istemesi:* 6326 sayılı Turist rehberliği Meslek Yasası, Madde 37’de ‘Turist rehberleri, taban ücret tarifesinde belirlenen ücretin altında turist rehberliği hizmeti sunamaz’ denir. Ancak seyahat acentaları düşük sezonda çalışan ve yeni başlayan turist rehberlerine taban ücret tarifesinde belirlenen ücretin altında tura çıkmalarını teklif edebilmektedir. Turist rehberlerinin teklif edilen bu ücreti rekabet, turların az olması ve tur esnasında

olası satışlardan alınacak komisyonlar gibi nedenlerden dolayı kabul ettikleri de bilinen bir gerçektir.

## **2.5. Mesleki Bağlılık ile Tükenmişlik İlişkisi**

Alanyazındaki araştırmalar, tükenmişliğin azalması durumunda mesleki bağlılığın arttığını, benzer şekilde tükenmişliğin artması durumunda da mesleki bağlılığın azaldığını ortaya koymaktadır (Tümkiye ve Uştı, 2016; Brown and Roloff, 2011). Farklı açılardan ele alınan diğer çalışmalarda ise bireylerin mesleğe olan bağlılıkları arttıkça tükenmişlikleri azalmakta, mesleğe olan bağlılıkları azaldıkça ise tükenmişlikleri artmaktadır (Engelberg vd., 2009; Liu vd., 2009; Sawada, 2009; Raiziene and Endriulaitiene, 2007; Tsai, 2007). Bu nedenle mesleki bağlılık ve tükenmişlik kavramları birbirleri ile güçlü ilişkiler sergileyen ve birbirlerini zıt yönde etkileyen değişkenlerdir. Çalışma yaşamında bunlar arasındaki ilişki çalışan performansının artırılması açısından önem arz etmektedir. Alanyazında tükenmişlik ve mesleki bağlılık birçok farklı değişkenle ilişkilendirilmiş ve bu konuda çalışmalar yapılmıştır. Ancak bu ikisi arasındaki ilişkiyi araştıran az sayıda çalışmaya rastlanmıştır.

Tümkiye ve Uştı (2016), sınıf öğretmenlerinin tükenmişlikleri ile mesleki bağlılıkları arasındaki ilişkisini inceledikleri çalışmalarında, öğretmenlerin mesleki bağlılıkları ile tükenmişliklerinin tüm boyutları arasında negatif yönde yüksek düzeyde anlamlı ilişkili olduğunu tespit etmiştir. Öğretmenlerin mesleğe olan bağlılık düzeyi arttıkça duygusal tükenme, duyarsızlaşma hislerinde azalma, kişisel başarı hissinde artma (kişisel başarısızlıkta azalma) görülürken, mesleğe olan bağlılık düzeyleri azaldıkça da duygusal tükenme, duyarsızlaşma hislerinde artma, kişisel başarısızlıkta artma meydana gelmektedir.

Fırat (2015), tükenmişliğin ve örgütsel bağlılığın mesleki bağlılık üzerindeki etkilerini incelediği çalışmasında, banka çalışanlarının duygusal tükenmişliklerinin azalması ve örgütsel bağlılıklarının bütün boyutlarıyla (duygusal, devam, normatif) artması durumunda duygusal mesleki bağlılıklarının arttığı sonucuna ulaşmıştır. Bunun yanısıra kişisel başarısızlık düzeyi azalan banka çalışanlarının örgütsel devam ve normatif bağlılık düzeyinin ve mesleki devam bağlılıklarının arttığı görülmüştür.

Fernet, Austin ve Vallerand (2012), Kanada'da okul yöneticilerine dokuz ay arayla iki kez tekrarladığı araştırmasında, iş motivasyonunun bireyin tükenmişliği ve mesleki



bağlılığına etkilerini incelenmişlerdir. Bu araştırmada iş kaynaklarına, mesleki bağlılık ve duygusal tükenmeye ilişkin çalışma motivasyonu rolünü daha iyi anlamak için, iş talepleri-kaynaklar modeli ile öz belirleyicilik kuramından oluşan entegre ve yeni bir model önerilmiştir. Araştırma sonucunda içsel motivasyonun tükenmişlik üzerinde negatif, mesleki bağlılık üzerinde ise pozitif bir etkisi olduğu görülürken kontrollü motivasyonun tükenmişlik üzerinde pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Brown ve Roloff (2011), öğretmenlerin ekstra rol davranışı, tükenmişlik ile mesleki bağlılıkları düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmalarının sonucunda, ekstra rol davranışı için daha fazla zaman harcayan öğretmenlerin, daha az zaman harcayanlara göre tükenmişlik düzeylerinin arttığını ve diğerlerine oranla öğretmenlik mesleğine bağlılıklarının azaldığını tespit etmişlerdir. Çiftçioğlu (2011), mesleki bağlılık, meslekten ayrılma ve tükenmişlik sendromu arasında ilişkiyi araştırmıştır. Muhasebeciler üzerine yapmış olduğu bu araştırmada, duygusal tükenmişlik boyutunun bireylerin duygusal mesleki bağlılıkları ile meslekten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracı rol üstlendiği sonucuna ulaşmıştır.

Engelberg vd. (2009), gönüllü spor koçları üzerine yaptıkları çalışmada mesleğe duygusal bağlılığın tükenmişliğin iki boyutu olan duygusal tükenme ve kişisel başarısızlığı etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Bu çalışmada aynı zamanda normatif örgütsel bağlılığın kişisel başarısızlığı orta düzeyde etkilediği ortaya çıkarılmıştır. Liu vd. (2009), Çinli tıp doktorlarının mesleki bağlılıklarının tükenmişlik düzeyine etkisini araştırdığı çalışmasında, mesleki bağlılığın tükenmişliği yordayıcı bir etkiye sahip olduğunu ve mesleki bağlılığı güçlendirmenin tükenmişliği engellemede etkili bir yöntem olduğu sonucuna ulaşmıştır. Sawada (2009), hemşireler üzerine yaptığı araştırmasının sonucunda, mesleki ve örgütsel bağlılık boyutlarının her birinin hemşirelerin tükenmişlik eğilimlerini yordadığı görülmüştür.

Raiziene ve Endriulaitiene (2007), Litvanya'da hemşireler üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, hemşirelerin empati ve mesleki bağlılık düzeylerinin duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Bu çalışmada, empati ve mesleki bağlılık düzeylerinin artması ile tükenmişliğin azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Tsai (2007) araştırmasında, banka çalışanlarının tükenmişliklerinin mesleki bağlılıklarını negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Alanyazından elde edilen bu bilgiler ışığında araştırmanın aşağıdaki hipotezleri geliştirilmiştir:

- H<sub>1</sub>. Turist rehberlerinin tükenmişlik ile mesleki bağlılık düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.
- H<sub>2</sub>. Turist rehberlerinin duygusal tükenmişlik düzeyleri duygusal bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler.
- H<sub>3</sub>. Turist rehberlerinin duygusal tükenmişlik düzeyleri devam bağlılığı düzeylerini negatif yönde etkiler.
- H<sub>4</sub>. Turist rehberlerinin duygusal tükenmişlik düzeyleri normatif bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler.
- H<sub>5</sub>. Turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeyleri duygusal bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler.
- H<sub>6</sub>. Turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeyleri devam bağlılığı düzeylerini negatif yönde etkiler.
- H<sub>7</sub>. Turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeyleri normatif bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler.
- H<sub>8</sub>. Turist rehberlerinin kişisel başarısızlık düzeyleri duygusal bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler.
- H<sub>9</sub>. Turist rehberlerinin kişisel başarısızlık düzeyleri devam bağlılığı düzeylerini negatif yönde etkiler.
- H<sub>10</sub>. Turist rehberlerinin kişisel başarısızlık düzeyleri normatif bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler.

## **2.6. Ekonomik Kaygı ile Mesleki Bağlılık İlişkisi**

Bireylerin en çok kaygı duydukları alanlardan biri de meslek hayatı ile ilgili yaşadıkları kaygılardır. Mesleklerini yapamama, mesleğin gereklerini yerine getirememeye, iş güvencesine sahip olmama, mesleğinden elde ettiği kazancın yetersiz olması, meslek hayatında en çok yaşanan kaygılardır (Uludağ, Taşdöven ve Dönmez, 2014, s. 78). Mesleğini seven ve icra ettiği meslekten kazanç elde eden bireyler, kendilerini daha güvende hissetmekte ve mesleklerine olan bağlılıkları artmaktadır. Tam tersi geleceklere belirsiz olan bireyler kaygı yaşamaktadır. Türkiye’de son yıllarda yaşanan ekonomik ve politik krizler turizm sektöründe işsizlik oranının yükselmesine, bununla beraber çalışanların ekonomik kaygı yaşamalarına neden olmuştur. Bu kaygı durumu da turizm çalışanlarının mesleklerine karşı tutumlarını değiştirmiştir. Ulusal ve uluslararası alanyazında ekonomik kaygı ile mesleki bağlılık ilişkisini ele alan bir

çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak gelir seviyesinin mesleki bağlılığı farklı şekillerde etkilediğini ortaya koyan çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalardan bazılarında aşağıda yer verilmiştir.

Fırat'ın (2015) banka çalışanları üzerine yaptığı bir araştırmada, gelir seviyelerinin az ya da çok olması durumunun duygusal ve normatif mesleki bağlılık düzeylerinde farklılık yaratmadığı görülmüştür. Ancak devam bağlılığı boyutu söz konusu olduğunda gelir düzeyi farklılık yaratmaktadır. Bir başka deyişle, gelir kişinin hayatında önemli oldukça devam bağlılığı da artmaktadır (Fırat, 2015). Bu nedenle yaşanan ekonomik kaygının devam bağlılığını pozitif yönde etkilediği düşünülmektedir. Uyar'a (2010, s. 111-115) göre, gelir arttıkça normatif bağlılık seviyesi yükselmekte, gelir azaldıkça duygusal ve devam bağlılığı azalmaktadır. Özmen, Özer ve Saatçioğlu (2005), akademisyenlerin örgütsel ve mesleki bağlılık düzeylerini belirlemek için yaptıkları çalışmada akademisyenlerin mesleklerini bir yaşam biçimi olarak benimsedikleri, dolayısıyla sahip oldukları mesleği maddi kaygılarla sürdürmedikleri sonucuna ulaşmıştır. Akademisyenler mesleklerinin yapısı gereği ekonomik kaygı yaşamamaktadırlar ve bu durum da mesleki devam bağlılığının düşük düzeyde olmasını sağlamaktadır. Bu bilgiler doğrultusunda araştırmanın aşağıdaki hipotezleri oluşturulmuştur:

H<sub>11</sub>. Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı ile mesleki bağlılık düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H<sub>12</sub>. Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı duygusal bağlılıklarını negatif yönde etkiler.

H<sub>13</sub>. Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı devam bağlılığı düzeylerini pozitif yönde etkiler.

H<sub>14</sub>. Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı normatif bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler.

## **2.7. Ekonomik Kaygı ile Tükenmişlik İlişkisi**

Ekonomik kaygının en sık yaşandığı zamanlar ekonomik kriz ortamlarıdır. Ekonomik krizler, bireylerin kendisini değersiz, önemsiz ve başarısız hissetmesine yol açtığı gibi geleceğe karşı umutsuz olmalarına da neden olmaktadır. Ekonomik krizi doğrudan doğruya iş hayatında yaşayan birey, bu durumu çevresine ve ailesine de yansıtmaktadır. Böylece bu durum bireyin sosyal ilişkilerinin de bozulmasına neden

olabilmektedir (www.doktorsitesi.com). Ekonomide kriz yaşanan dönemlerde çalışanlar yaşam tarzlarını sorgulamakta, mevcut yaşam standardını kaybedeceklerini düşünmekte ve gelecekle ilgili kaygı duymaktadır (www.cnnturk.com). Maslow, İhtiyaçlar Hiyerarşisi'nde insanların fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarını karşılamak için maddi kazanç elde etmek zorunda olduklarını belirtmişken Herzberg bireyin güdülenmesinde ekonomik etmenlerin önemli olduğunu vurgulamıştır. Bu ihtiyaçlar giderilmedikçe başarılı olunamayacağı hatta motivasyonun düşeceği ileri sürülmektedir.

Ulusal ve uluslararası alanyazında ekonomik kaygı ile tükenmişlik ilişkisini ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak gelir düzeyinin düşük olması ve ücreti yetersiz bulma gibi faktörler tükenmişliğin ortaya çıkmasında önemli etkenlerdir. Çalışmasının karşılığını yeterince alamadığını düşünmek, bireylerin tükenmişlik yaşamasına neden olabilmektedir. İlgili çalışmalarda bireylerin gelir düzeylerinin artması ile tükenmişliğin azaldığı ya da tam tersi gelir düzeyinin azalması ile mesleklerindeki tükenmişliğin artacağı sonucuna ulaşılmıştır (Çelebi, 2013, Girgin, 2010; Otacıoğlu, 2008; Barutçu ve Serinkan, 2008; Taycan, vd. 2006, Ersoy ve Utku, 2005; Birdir ve Tepeci, 2003).

Çelebi (2013), araştırmasında aldığı ücretten memnun olmayan öğretmenlerin tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı yüksek düzeyde yaşadığı sonucuna ulaşmıştır. Girgin (2010) çalışmasında, öğretmenlerin mesleklerini sevdikleri için sürdürmeleri ile tükenmişlik düzeylerini karşılaştırmış; mesleklerini sadece maddi kazanç elde etme amacıyla sürdürenlerde duygusal tükenmişlik düzeylerinin yüksek çıktığı görülmüştür. Otacıoğlu (2008), müzik öğretmenleri üzerine gerçekleştirdiği çalışmasının sonucunda ekonomik durumunu düşük olarak algılayan öğretmenlerin daha fazla tükenmişlik yaşadığını tespit etmiştir. Barutçu ve Serinkan (2008), çalışmalarında, aldığı ücreti yetersiz bulan hemşirelerin duyarsızlaşma alt boyutunda tükenmişlik yaşadığı sonucuna ulaşmıştır.

Taycan vd., (2006), üniversitede çalışan hemşireler üzerine yaptıkları çalışmada, aylık kazançlarını yeterli bulan hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğunu saptamışlardır. Ersoy ve Utku (2005, s. 45) çalışmasında, otel işletmelerindeki ara elemanların sezon boyunca genellikle düşük ücretle çalışmalarının tükenmişlik yaşamalarına neden olduğu sonucuna ulaşmıştır. Birdir ve Tepeci (2003), otel genel müdürlerinin tükenmişlik düzeylerini ve işlerini değiştirme eğilimleri üzerine etkilerini

inceledikleri araştırmada, genel m¼d¼rlerin t¼kenmiřlik d¼zeylerinin ¼ç alt boyutta da d¼ř¼k d¼zeyde olduğunu tespit etmişlerdir. Otel m¼d¼rlерinin d¼ř¼k d¼zeyde t¼kenmiřlik yaşamamalarının ana nedeni olarak, ¼lkenin genel ekonomik şartlarına g¼re iyi ¼cret alıyor olmaları g¼sterilmiřtir. Alanyazındaki bu bulguların ışığında, bu iki değişken arasındaki ilişkinin test edilmesi amacıyla araştırmanın aşağıdaki hipotezleri geliştirilmiştir:

H<sub>15</sub>. Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı ile t¼kenmiřlik d¼zeyleri arasında pozitif y¼nl¼ bir ilişki vardır.

H<sub>16</sub>. Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı ile duygusal t¼kenmiřlik d¼zeyleri arasında pozitif y¼nl¼ bir ilişki vardır.

H<sub>17</sub>. Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı ile duyarsızlaşma d¼zeyi arasında pozitif y¼nl¼ bir ilişki vardır.

H<sub>18</sub>. Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı ile kişisel başarısızlık d¼zeyleri arasında pozitif y¼nl¼ bir ilişki vardır.

### 3. Y¼NTEM

#### 3.1. ¼rneklem

Bu araştırmanın evrenini T¼rkiye’de faaliyet g¼steren eylemli turist rehberi oluşturmaktadır. K¼lt¼r ve Turizm Bakanlığı ve TUREB 2016 Haziran ayı verilerine g¼re T¼rkiye’de eylemli ve eylemsiz olmak ¼zere toplam 9997 turist rehberinin ruhsatnamesi bulunmaktadır. 2012 yılında yayımlanan Rehberlik Mesleği Yasası’na g¼re seyahat acentaları d¼zenledikleri turlarda, K¼lt¼r ve Turizm Bakanlığı’nın verdiği ruhsatnamenin yanısıra ¼alıřma kartlarına sahip eylemli turist rehberlerini ¼alıřtırabilmektedirler. T¼rkiye’de 2016 yılı Haziran ayı itibariyle toplam 7290 eylemli ve 2707 eylemsiz turist rehberi bulunmaktadır. Bu ¼alıřmanın evrenini T¼rkiye’de turizm sekt¼r¼nde eylemli olarak ¼alıřan 7290 turist rehberi oluşturmaktadır. Eylemsiz turist rehberleri sekt¼r¼de aktif olarak g¼rev yapmadıkları i¼in araştırma evrenine dâhil edilmemiştir.

¼rneklemenin ne kadar olacağı konusunda kesin bir sayı olduğu durumlarda ¼rneklem b¼y¼kl¼ę¼  $n = \frac{Nt^2 pq}{d^2 (N-1) + t^2 pq}$  form¼l¼ ile hesaplanmaktadır. Bu form¼le g¼re araştırmada kullanılacak verinin, 7290 kişiden oluşan evrenden hata

toleransı yüzde beş güvenilirlik düzeyi yüzde 95 alındığında yaklaşık 370 kişiden veri toplanması gerekmektedir.

Evreni en iyi temsil etmesi için *Tabakalı Örneklemede Orantılı Dağıtım Yöntemi* kullanılmıştır. Bu yöntemde öncelikle, örneklem araştırma amacına bağlı olarak alt tabakalara ayrılır. Örneklemin temsil edilmesi için her alt tabakanın evren içindeki oranına göre belirli tabakalar oluşturulur (Ural ve Kılıç, 2006: 45). Anakütle, homojen alt tabakalara ayrılır ve her tabakadan bağımsız örnekler seçilir. Her bir tabaka içinde, anakütle oranının temsil değerinden emin olmak için belirli örnekleme oranı uygulanır (Yolal, 2016, s. 75).

Türkiye’de 13 turist rehberliği meslek odası bulunmaktadır. (bknz. Tablo 3.2.) Bu çalışmada, her bir turist rehberliği meslek odası bir alt tabakayı oluşturmaktadır. Tüm turist rehberliği meslek odalarına bağlı eylemli turist rehberi sayısının toplam eylemli turist rehberi sayısına oranı aşağıda verilen formülle belirlenmiştir. Böylece evreni temsil edebilecek örneklem sayısına ulaşılmış ve oranlı dağıtım yöntemi ile her bir odanın örneklem sayısı bireyleri tabakalardaki birey sayısına orantılı olarak belirlenmiş ve seçilmiştir.

$$n \text{ Meslek Odası} = \text{Örneklem} \frac{\text{Meslek Odasına Bağlı Eylemli Rehber Sayısı}}{\text{Tüm Türkiye'deki Eylemli Rehberlerin Toplamı}}$$

Türkiye’deki turist rehberleri meslek odaları, örneklemin alt tabakalarını oluşturmuştur. Turist rehberlerine bu amaca yönelik olarak 20 Ağustos-10 Ekim 2016 tarihlerinde yüzyüze, e-mail ve sosyal paylaşım siteleri yoluyla anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Bunun sonucunda 394 anket formu elde edilmiş, eksik yanıtlayanlar çıkarılarak tabakalı örnekleme uygun olarak 370 anket formu değerlendirmeye alınarak araştırma analizleri gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinden elde edilen bu örneklem büyüklüğünün evreni temsil edebileceği ve bu sayının araştırma sonuçlarının evrene genellenebilmesi için yeterli bir sayı olduğu varsayılmaktadır.

**Tablo 3.1.** *Turist Rehberleri Meslek Odaları ve Ulaşılması Gereken Örneklem Sayıları*

<b>ODA</b>	<b>EYLEMSİZ</b>	<b>EYLEMLİ</b>	<b>TOPLAM</b>	<b>ÖRNEKLEM</b>
ADRO	50	<b>104</b>	154	<b>5</b>
ANRO	340	<b>371</b>	711	<b>18</b>
ARO	396	<b>1278</b>	1674	<b>64</b>
ATRO	79	<b>481</b>	560	<b>24</b>
BURO	31	<b>82</b>	113	<b>4</b>
ÇARO	32	<b>110</b>	142	<b>8</b>
GARO	34	<b>92</b>	126	<b>5</b>
İRO	1167	<b>3182</b>	4349	<b>161</b>
İZRO	302	<b>717</b>	1019	<b>36</b>
MURO	101	<b>280</b>	381	<b>15</b>
NERO	109	<b>457</b>	566	<b>23</b>
ŞURO	42	<b>63</b>	105	<b>4</b>
TRO	24	<b>73</b>	97	<b>3</b>
<b>GENEL TOPLAM:</b>	<b>2707</b>	<b>7290</b>	<b>9997</b>	<b>370</b>

**Kaynak:** *TUREB, 2016.*

### **3.2. Kullanılan Ölçekler**

Türkiye’de faaliyet gösteren eylemli turist rehberlerinin tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin mesleki bağlılık düzeyleri üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla Meyer, Allen ve Smith’in (1993) mesleki bağlılık ölçeğinden, Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nden (1981), Cabı ve Yalçınalp (2013) Öğretmen Adaylarına Yönelik Mesleki Kaygı Ölçeği’nin Ekonomik/Sosyal Merkezli Kaygı boyutundaki ifadelerden yararlanılarak uyarlanan ölçek, ifade ettikleri anlamlara sadık kalınarak turist rehberlerine uygun hale getirilmiştir. Verilerin toplanmasında kullanılan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların özelliklerini saptamak üzere araştırmacı tarafından geliştirilen 11 soru “Kişisel Bilgi Formu”nda bulunmaktadır. İkinci bölümde mesleki bağlılık düzeyini belirlemeye yönelik 18,

üçüncü bölümde tükenmişlik sendromuna ait 21 ve dördüncü bölümde ekonomik kaygılarını belirlemeye yönelik yedi ifade yer almaktadır. Bu anket formu EK-1’de verilmiştir.

### 3.2.1. Mesleki Bağlılık Ölçeği

Araştırmada turist rehberlerinin mesleki bağlılıklarını ölçmek için Meyer, Allen ve Smith’in (1993) üç boyutlu mesleki bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler anlam kaybına uğratılmadan turist rehberlerine yönelik olarak düzenlenmiştir. Bu ölçek duygusal bağlılık (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7), devam bağlılığı (8, 9, 10, 11, 12), normatif bağlılık (13, 14, 15, 16, 17, 18) boyutlarına ait 18 maddeden oluşmaktadır. Olumsuz ifade içeren maddeler (2; 3; 5; 6) ters puanlanmıştır. Bu ölçekte yer alan ifadeler beşli likert tip derecelendirme ile (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde ölçülmüştür.

**Tablo 3.2.** *Mesleki Bağlılık Ölçeği ve Boyutlarının Güvenirlik Analizi Bulguları*

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach-Alpha ( $\alpha$ )
Mesleki Bağlılık Ölçeği	17	0,854
Duygusal Bağlılık	7	0,792
Devam Bağlılığı	4	0,706
Normatif Bağlılık	6	0,846

Mesleki bağlılık ölçeğine ait cronbach alpha değerleri 0,854, duygusal bağlılık 0,792; devam bağlılığı 0,706 ve normatif bağlılık 0,846’dir. Bu değerler sosyal bilimlerde kabul edilebilir sınır olan 0,70’ten yüksektir (Nunnally, 1978, s. 245). Güvenirlik sonuçlarının daha iyi sonuç vermesi için devam bağlılığında yer alan madde 11 değerlendirilmeden çıkarılmıştır.

### 3.2.2. Tükenmişlik Ölçeği

Araştırmada turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerini ölçmek için Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiş üç boyutlu “Maslach Tükenmişlik Envanteri” (*Maslach Burnout Inventory*) kullanılmıştır. Ergin (1992) tarafından Türkçe’ye uyarlanmış olan bu ölçek aslına sadık kalınarak turist rehberlerine uygun hale getirilmiştir.



Tükenmişlik ölçeğinin içsel tutarlılık için hesaplanan Cronbach-Alpha ( $\alpha$ ) güvenilirlik katsayısı değerleri Tablo 3.3.'te yer almaktadır. Güvenirlik sonuçlarının daha iyi sonuç vermesi için madde 13, 20, 21 ve 22 değerlendirmelerden çıkarılmıştır. Tabloya göre ölçeklerin Cronbach-Alpha ( $\alpha$ ) kat sayı değerleri; tükenmişlik ölçeği 0,891, duygusal tükenmişlik 0,866, duyarsızlaşma 0,633 ve kişisel başarısızlık ise 0,758'dir. Akbulut'a (2010) göre bu sonuçlar duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutları için oldukça güvenilir ( $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ); duygusal tükenmişlik 0,866 boyutu ve genel tükenmişlik ölçeği 0,891 için ise yüksek derecede güvenilirdir ( $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ).

Buna göre “duygusal tükenmişlik” sekiz maddeden (1,2,3,5,10,12,15,18); “duyarsızlaşma” dört maddeden (4,7,9,14) ve “kişisel başarısızlık” altı maddeden (6,8,11,16,17,19) oluşmaktadır. Bu ölçekte yer alan ifadeler beşli likert tip derecelendirme ile (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde ölçülmüştür. Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutları olumsuz ifadeler içermekteyken kişisel başarı alt boyutu olumlu ifadeler içermektedir. Bu çalışmada olumlu ifadelerin yer aldığı kişisel başarı boyutunda ters yönde puanlama yapılmış ve bu boyut “kişisel başarısızlık” olarak değerlendirilmiştir.

**Tablo 3.3.** *Tükenmişlik Ölçeği ve Boyutlarının Güvenirlik Analizi Bulguları*

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach-Alpha ( $\alpha$ )
Tükenmişlik Ölçeği	18	0,891
Duygusal Tükenmişlik	8	0,866
Duyarsızlaşma	4	0,633
Kişisel Başarısızlık	6	0,758

### 3.2.1. Ekonomik Kaygı Ölçeği

Cabı ve Yalçınalp'ın (2013) “Öğretmen Adaylarına Yönelik Mesleki Kaygı Ölçeği” 45 maddeyi içeren ölçek sekiz faktörlü bir yapıdan oluşmaktadır. Bu çalışmada Ekonomik/sosyal merkezli kaygı boyutundaki ifadeler kullanılmıştır. Bu boyuttaki ifadeler beşli likert derecelendirme ile (1= Kesinlikle Kaygılanmıyorum, 5= Çok kaygılanıyorum) ölçülmüştür. Bu ölçeğe “*Ekonomik koşulların mesleğimi yapmaya uygun olmamasından..*” ve “*Sosyal ve politik gelişmelerden dolayı her an işimi*

*kaybetme korkusundan..” gibi ifadeler eklenmiştir. Ölçek toplamda yedi maddeden oluşmaktadır.*

**Tablo 3.4.** *Ekonomik Kaygı Ölçeğinin Güvenirlik Analizi Bulguları*

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach-Alpha ( $\alpha$ )
Ekonomik Kaygı	7	0,882

Ekonomik kaygı ölçeğinin içsel tutarlılık için hesaplanan Cronbach-Alpha ( $\alpha$ ) güvenilirlik katsayısı değerleri Tablo 3.4.’te yer almaktadır. Tabloya göre ekonomik kaygı ölçeğinin Cronbach-Alpha ( $\alpha$ ) katsayı değeri; 0,882’dir. Bu değer sosyal bilimlerde kabul edilebilir sınır olan 0,70’ten yüksektir (Nunnally, 1978, s. 245).

### **3.3. Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi**

Ölçeğin kapsam geçerliliğinin sağlanabilmesi için “Uzman Görüş Formu” kullanılarak altı alan uzmanının görüşlerine başvurulmuştur. Araştırmacı tarafından oluşturulan bu formda, anket için hazırlanan ifadeler yer almıştır. Ölçek ifadelerinin her biri için o maddenin ölçekte yer almasını uygun görüyorlarsa “gerekli”; uygun görüyor, ancak düzeltilmesi gerektiğini düşünüyorlarsa “gerekli/yetersiz”; maddenin ölçekte yer almasının gereksiz olduğunu düşünüyorlarsa “gereksiz” ifadelerini kullanarak maddeleri değerlendirmeleri beklenmiştir. İfade etme biçimi, madde eklenmesi, soruların yapısı ve genel anket düzeni gibi konularda getirebilecek öneriler için “Sizce nasıl olmalı?” bölümü eklenmiştir. Uzman görüşlerinin de yardımı ile ankete son hali verilmiş ve pilot çalışma için hazırlanmıştır.

Bir ankette katılımcılar açısından sorun yaratabilecek unsurların olup olmadığının değerlendirilmesi, anket formunun kullanışlı bir şekilde tasarlandığından emin olunması ve sorun kaynaklarının belirlenmesi, ancak söz konusu anketin belirlenen örneklem kitlesine uygulanmadan önce yapılacak olan pilot çalışma ile mümkün olabilmektedir. Altunışık’a (2008, s. 9) göre, pilot çalışmanın kişisel görüşmeler (mülakatlar) yoluyla yapılması gerekmektedir. Bu nedenle bu çalışmada 20-24 Haziran 2016 tarihleri arasında Eskişehir’de gerçekleşen “Eskişehir ve Çevresi Uzmanlık Eğitimi”ne katılan 48 turist rehberi ile yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmeler sonucunda ana araştırma kapsamı dışında kalan 42 adet anket formu dağıtılmış ancak anket formlarından birinde tutarsız yanıt verildiği ve güvenilirliği düşük olduğu için o anket

formu değerlendirme kapsamına alınmamıştır. Böylece toplam 41 adet anket formunun analize tabi tutulmasına karar verilmiştir. Bu pilot çalışma ile anket formunda bulunan, anlaşılmayan ve araştırmanın amacı ile uyumsuz soruların, formdan çıkarılması sağlanmış, ankette değiştirilmesi ve yeniden düzenlenmesi gereken ifadeler tespit edilmiş ve son şekli verilerek uygulamaya hazır hale getirilmiştir.

Pilot çalışmanın içsel tutarlılık için hesaplanan Cronbach-Alpha ( $\alpha$ ) kat sayı değerleri; Mesleki Bağlılık Ölçeği 0,782, Tükenmişlik Ölçeği 0,849 ve Ekonomik Kaygı Ölçeği 0,855 şeklinde bulunmuştur. Akbulut 'a (2010) göre bu sonuçlar mesleki bağlılık ölçeği için oldukça güvenilir ( $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ); tükenmişlik ölçeği ve ekonomik kaygı ölçeği için ise yüksek derecede güvenilir (  $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ). Böylece çalışmada kullanılan ölçeklerin tamamının güvenilir olduğu söylenebilir. Bu analiz sonuçlarından yola çıkılarak veri toplama aracının son halini aldığına karar verilmiştir.

### **3.4. Kullanılan Analiz Teknikleri**

Türkiye’de faaliyet gösteren eylemli turist rehberlerinin tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin mesleki bağlılık düzeyleri üzerindeki etkisinin ortaya konulması amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmanın temel istatistikleri olan frekans analizleri, ortalamalar, standart sapmalar, çarpıklık ve basıklık değerleri, korelasyon analizleri ve güvenilirlik katsayıları SPSS 22.00 programıyla analiz edilmiştir. Bu çalışmanın kontrol değişkenleri cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve turist rehberliği mesleki deneyim yılıdır. Araştırma modelinin değişkenleri ve alt boyutları ile kontrol değişkenleri açısından farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla bağımsız grup *t-testi*, tek yönlü varyans analizi (ANOVA), tek yönlü yapılan ANOVA sonucunda gruplar arasındaki farkın kaynağını belirlemek üzere Tukey analizi yapılmıştır. Daha sonra çalışmada kullanılan üç adet ölçeğin doğrulayıcı faktör analizleri ayrı ayrı yapılmış ve yapısal eşitlik modellenmesi ile kurgulanan Yol Analizi AMOS 22.00 programıyla gerçekleştirilmiştir. H<sub>1</sub>, H<sub>11</sub>, H<sub>15</sub>, H<sub>16</sub>, H<sub>17</sub> ve H<sub>18</sub> korelasyon analizi ile H<sub>2</sub>, H<sub>3</sub>, H<sub>4</sub>, H<sub>5</sub>, H<sub>6</sub>, H<sub>7</sub>, H<sub>8</sub>, H<sub>9</sub>, H<sub>10</sub>, H<sub>12</sub>, H<sub>13</sub> ve H<sub>14</sub> ise Yol Analizi ile test edilmiştir.

Birçok bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişkilerin modellenmesini sistematik ve kapsamlı bir şekilde ele almayı sağlayan (Anderson ve Gerbing, 1988) YEM, çok sayıda istatistiği içeren, karar aşamasında birden fazla parametreyi göz önüne alan oldukça güçlü bir nicel analizdir (Kline, 2015). Bir modelin veriler ile uyumlu veya

uyumsuz olduğu, testler sonucu ortaya çıkarılan uyum indeksleri değerlendirilerek gerçekleştirilmelidir (Meydan ve Şeşen, 2015, s. 31). Uyum indekslerini akademik alanyazında ilk kez kullanarak popüler olmasını sağlayan Bentler ve Bonett (1980) bunları örnekleme büyüklüğü ve modelin değerlendirmesindeki sorunları önlemek için tasarlamıştır. Bu uyum indeksleri modelin kabul edilebilirliğine ilişkin anlamlılık düzeylerini göstermekte ve modelin doğruluğunun tespit edilebilmesi için bu uyum indekslerinde kabul edilebilir değer aralıklarında olması beklenmektedir (Bayram, 2013). Söz konusu uyum indeksleri aşağıdaki gibidir:

***Ki-Kare uyum testi*** ( $\chi^2$  *chi-square goodness*): Önerilen model ile gözlenen model arasındaki uyumu ele almak için kullanılır. Buna karşılık tek başına bir anlam ifade etmez (Saticı, 2016, s.105).

***İyilik uyum indeksi*** (*Goodness of fit index, GFI*): 0 ile 1 arasında değişmekte ve 0,90 üzeri değer, iyi uyum olarak kabul edilmektedir. 0,85 üzeri kabul edilebilir değerdir (Meydan ve Şeşen, 2015, s. 34).

***Karşılaştırmalı uyum indeksi*** (*Comparative fit index, CFI*): CFI boş (null) model ile elde edilen kovaryans matrisinin önerilen modelin kovaryans matrisine karşılaştırılarak oranlamasıyla elde edilmektedir. CFI’de 0 ile 1 arasında değer alabilmekte ve 1’e yaklařtıķça modelin uyumu güçlenmektedir. CFI değerinin 0.90’ın üzerinde olması, uyum indeksinin kabul edilebilir değerlerde olduğunun göstergesidir (Schumacker and Lomax, 2004, s.104).

***Normlaştırılmış uyum indeksi*** (*Normed Fit Index, NFI*): YEM kullanan araştırmacılar tarafından sıklıkla raporlanan uyum indeksidir. Modeldeki karşılaştırmaları dikkate alarak önerilen bu modelin iyi uyum gösterip göstermediğini anlamak için kullanılmaktadır. Bu uyum indeksi de 0 ile 1 arasında bir değer alır. Modelin NFI değeri 1’e yaklařtıķça mkemmelenen uyum söz konusu olmaktadır (Bentler and Bonnett, 1980).

***Standart ortalama kalanların karekökü*** (*Standardised Root Mean Square Residual, SRMR*): SRMR değeri, değişkenlerin lğine bağlılığını ortadan kaldırmak için önerilen bir indekstir. SRMR, gözlenen ve tahmin edilen kovaryans matrisleri arasındaki fark matrisinin elemanlarından oluşan artıkların bir lsdr (Kline, 2015,

s. 209).  $\leq 0,08$  kabul edilebilir iyi uyum,  $\leq 0,05$  ise mükemmel uyum olduğunu göstermektedir (Hu and Bentler, 1999).

***Yaklaşık hataların ortalama karekökü*** (*Root mean square error of approximation, RMSEA*): RMSEA'nın 0,05'ten düşük çıkması durumunda gözlenen ve üretilen matrisler arasında en düşük hatanın gerçekleştiği ve mükemmel derecede bir uyumun olduğunu göstermektedir. Modelin RMSEA 0,08-0,05 değerleri arasında olması gerekmektedir. Değerin, 0,05'ten küçük olması, diğer bir deyişle 0,00'a yakın olması, modelde oldukça iyi bir uyum olduğunu göstermektedir (Loehlin, 2004, s.69).

***Modifikasyon indeksi*** (*Modification indices*): Modifikasyon indeksindeki değerler modelin daha iyi uyum değerlerine sahip olması için gerçekleştirilecek düzenlemelere ilişkin bilgi vermektedir (Kline, 2015, s. 217). Elde edilen bu bilgiler, modelin daha güçlü hale gelmesi için ipuçları içerir. YEM'de kullanılan uyum indeksleri ve kabul edilebilir değer aralıkları Tablo 3.5.'te verilmiştir.

**Tablo 3.5.** Genel Kabul Görmüş Uyum İndeksleri ve Değerleri

Uyum Ölçüleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
<i>Uyum testi</i> $x^2$	-	-
$x^2/sd$	$0 < x^2/df < 2$	$2 < x^2/sd < 5$
<b>RMSEA</b>	$\leq 0,05$	0,06-0,08
<b>GFI</b>	$0,95 < GFI < 0,1,00$	$0,90 < GFI < 0,85$
<b>AGFI</b>	$0,95 \leq AGFI \leq 1,00$	$0,90 < AGFI < 0,85$
<b>CFI</b>	$\geq 0,95$	$\geq 0,90$
<b>SRMR</b>	$0 < SRMR < 0,08$	$0,05 < SRMR < 0,10$
<b>NFI</b>	$\geq 0,95$	0,94-0,90

Açıklayıcı faktör analizi yeni geliştirilen ölçüklerin yapı geçerliliğini test etmede kullanılan bir yöntemdir. Araştırmalarda temel amaç keşfetmek ise açıklayıcı faktör analizi kullanılmalıdır. Açıklayıcı faktör analizinde, değişkenler arasındaki ilişkilerden hareketle faktör bulmaya yönelik bir işlem söz konusudur (Büyüköztürk, 2014, s.133). Bu nedenle bu çalışmada doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Meydan ve Şeşen'e (2015, s.21) göre, doğrulayıcı faktör analizinde değişkenler arasındaki ilişkiye dair daha önce saptanan bir modelin ya da hipotezin test edilmesi söz konusudur. Açıklayıcı faktör analizinde kaç adet faktörün beklendiği bilinmezken, doğrulayıcı faktör

analizinde faktör sayısı kesin olarak belirtilir ve bu test edilir. Bunun en yaygın uygulama alanı, belirli maddelerin önceden belirlenmiş alt boyutlarda, diğer bir deyişle gizil değişkenlerde yer alması beklenen ölçeklerin faktör yapısını incelemek ve doğrulamaya çalışmaktır (Fırat, 2015, s. 101). Doğrulayıcı faktör analizinde, ölçek maddeleri tarafından yapılandırıldığı düşünülen birden fazla örtük (latent) değişkenin, bir başka örtük değişken tarafından açıklandığı varsayılmakta ve bu varsayımın toplanan veri setine uygunluğu test edilmektedir (Şimşek, 2007).

#### **4. BULGULAR**

##### **4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular**

Araştırma kapsamında geliştirilen kişisel bilgi formunda kontrol değişkeni olarak kullanılan cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve turist rehberliği mesleki deneyim yılına ilişkin bilgiler yer almaktadır (Tablo 4.1.).

Turist rehberlerinin demografik özelliklerini tanımlayıcı şekilde ortaya koyan Tablo 4.1. incelendiğinde, katılımcıların 243'ünü (%65,7) erkek, 127'sini (%34,3) ise kadınlar oluşturmaktadır. Ankete katılanlardan 19 kişi (%5,1) 20-25 yaş, 88 kişi (%23,8) 26-31 yaş, 83 kişi (%22,4) 32-37 yaş, 68 kişi (%18,4) 38-43 yaş, 60 kişi (%16,2) 44-49 yaş ve 52 kişi (%14,1) ise 50 yaş ve üzerindedir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin eğitim durumlarına bakıldığında 19 kişi (%5,1) lise, 43 kişi (%11,6) ön lisans, 241 kişi (%65,1) lisans ve 67 kişi (%18,1) ise lisansüstü mezundur. Turist rehberliği mesleğini belgeli olarak ne kadar süredir yapıldığı ile ilgili soruya; 34 kişi (%9,2) 1 yıl ve daha az, 103 kişi (%27,8) 2-7 yıl, 103 kişi (%27,8) 8-13 yıl, 14-19 yıl 50 kişi (%13,5), 20-25 yıl 33 kişi (%8,9), 26+ yıl 47 kişi (%12,7) şeklinde yanıt vermiştir.

**Tablo 4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri**

Cinsiyet	n	%
Erkek	243	65,7
Kadın	127	34,3
Yaş		
20-25	19	5,1
26-31	88	23,8
32-37	83	22,4
38-43	68	18,4
44-49	60	16,2
50+	52	14,1
Eğitim Durumu		
Lise	19	5,1
Ön lisans	43	11,6
Lisans	241	65,1
Lisansüstü	67	18,1
Turist rehberliği Mesleki Deneyim Yılı		
1 yıl ve daha az	34	9,2
2-7 yıl	103	27,8
8-13 yıl	103	27,8
14-19 yıl	50	13,5
20-25	33	8,9
26 +	47	12,7

#### 4.2. Turist Rehberlerinin Mesleki Bağlılık Düzeylerine İlişkin Analizler

Mesleki bağlılık ve boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık değişkenlerinin aritmetik ortalama, standart sapma, çarpıklık (*skewness*) ve basıklık (*kurtosis*) değerleri incelenmiştir. Bunun yanı sıra tüm bu değişkenler ile sosyo demografik değişkenler arasındaki istatistiksel farklılıklar saptanmıştır. Daha sonra mesleki bağlılık ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir.

**Mesleki bağlılık ve boyutlarının aritmetik ortalama, standart sapma, çarpıklık ve basıklık değerleri:** Mesleki bağlılık, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık değişkenlerinin aritmetik ortalama, standart sapma, çarpıklık (*skewness*) ve basıklık (*kurtosis*) değerleri Tablo 4.2’de yer almaktadır. Turist rehberlerine uygulanan mesleki bağlılık ölçeğinin genel ortalamasına bakıldığında, katılımcıların mesleki bağlılık düzeylerinin yüksek olduğu (3,69) görülmektedir.

Mesleki bağıllık değişkeninin alt boyutlarından duygusal bağıllık ortalaması genel ortalamanın üzerinde olup diğer faktörlere göre 4,04 ile en yüksek değere sahiptir. Bunu 3,69 ortalama ile devam bağıllığı, 3,35 ile normatif bağıllık takip etmektedir.

**Tablo 4.2.** *Mesleki Bağıllık ve Boyutlarının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Değerleri*

Değişkenler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal Bağıllık	4,04	,81	-1,018	1,118
Devam bağıllığı	3,69	,94	-,644	,086
Normatif Bağıllık	3,35	1,02	-,157	,711
<b>Mesleki Bağıllık</b>	<b>3,69</b>	<b>,70</b>	<b>-,486</b>	<b>169</b>

Mesleki bağıllık ölçeğinin çarpıklık değeri (*skewness*) -,486 ve basıklık değeri (*kurtosis*) ,169'dur. Mesleki bağıllığın alt faktörleri olan duygusal bağıllığın çarpıklık değeri -1,018, basıklık değeri 1,118, devam bağıllığının çarpıklık değeri -,644, basıklık değeri ,086 ve normatif bağıllığın çarpıklık değeri -,157 ve basıklık değeri ,711'dir. Bachman'a (2004, s. 74) göre normal dağılım göstermesi için çarpıklık ve basıklık değerlerinin -2 ile +2 arasında olması gerekmektedir. Bu durumu sağlamasından dolayı ölçme modeli daha sonra kullanılacak yapısal modelde kullanılabilir niteliktedir.

**Mesleki bağıllık ve alt boyutlarının farklılık analizlerine ilişkin bulgular:** Mesleki bağıllık ve alt boyutları olan duygusal bağıllık, devam bağıllığı ve normatif bağıllığın cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve turist rehberliği mesleki deneyim yılı açısından farklılıkları, istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Bu başlık altında sözü edilen tüm değişkenlerin farklılık analizlerine ilişkin bulgularına yer verilecektir. Bu değişkenlerin anlamlı farklılık gösterip göstermediği *t-testi* ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testleri ile sınımlanmıştır.

**Duygusal bağıllık farklılık analizleri:** Araştırmaya katılan turist rehberlerinin duygusal bağıllıklarının cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve turist rehberliği mesleki deneyim yılı açısından değerlendirilmesine ilişkin farklılık sonuçları bu başlık altında verilmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre duygusal bağıllık ile katılımcıların cinsiyet ( $p=,854$ ), yaş ( $p=,981$ ), eğitim durumu ( $p=,818$ ) ve turist rehberliği mesleki deneyim



yılı (p=,317) değişkenleri, test olasılık değerleri  $p>0.05$  bulunduğundan istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanamamıştır.

**Devam bağlılığı farklılık analizleri:** Devam bağlılığı ile katılımcıların cinsiyet (p=,592) ve yaş (p=,060) değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Tablo 4.3.'te de görüldüğü gibi turist rehberlerinin *devam bağlılığı* ile eğitim durumu (p=,033) ve turist rehberliği mesleki deneyim yılı (p=,008) değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Lise mezunu olan turist rehberlerinin ortalaması (3,75) lisansüstü eğitimi olan turist rehberleri ortalamasından (3,41) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bir yıl ve daha az (3,48), 2-7 yıl (3,47) turist rehberliği yapan kişilerin ortalamasının, 26+ yıldır turist rehberliği yapan kişilerin ortalamasından (3,98) daha düşük olduğu saptanmıştır.

**Tablo 4.3.** *Devam Bağlılığına İlişkin Farklılık Analiz Tablosu*

Değişkenler		n	Ortalama	Standart Sapma	f	p
<b>Eğitim Durumu</b>	Lise	19	3,75	1,08	2,93	<b>,033</b>
	Ön lisans	43	3,92	,99		
	Lisans	241	3,71	,91		
	Lisansüstü	67	3,41	,92		
<b>Turist Rehberliği Mesleki Deneyim Yılı</b>	1 yıl ve daha az	34	3,48	1,15	3,19	<b>,008</b>
	2-7 yıl	103	3,47	,91		
	8-13 yıl	103	3,85	,92		
	14-19 yıl	50	3,59	,98		
	20-25 yıl	33	3,73	,98		
	26 + yıl	47	3,98	,59		

**Normatif bağlılık farklılık analizleri :** Normatif Bağlılık ile katılımcıların cinsiyet (p=,891), yaş (p=,218) ve eğitim durumu (p=,348) değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Turist rehberliği tecrübesi 1 yıl ve daha az (3,47), 2-7 yıl (3,35), 8-13 yıl (3,52), 14-19 yıl (2,98), 20-25 yıl (3,06), 26 + yıl (3,41) olan turist rehberlerinin normatif bağlılık düzeylerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık (,024;  $P> 0.05$ ) saptanmıştır.

**Tablo 4.4. Normatif Bağlılığına İlişkin Farklılık Analiz Tablosu**

Turist Rehberliği Mesleki Deneyim Yılı	n	Ortalama	Standart Sapma	f	p
1 yıl ve daha az	34	3,47	1,04	2,62	,024
2-7 yıl	103	3,35	1,05		
8-13 yıl	103	3,52	,97		
14-19 yıl	50	2,98	,87		
20-25 yıl	33	3,06	1,12		
26 + yıl	47	3,41	,99		

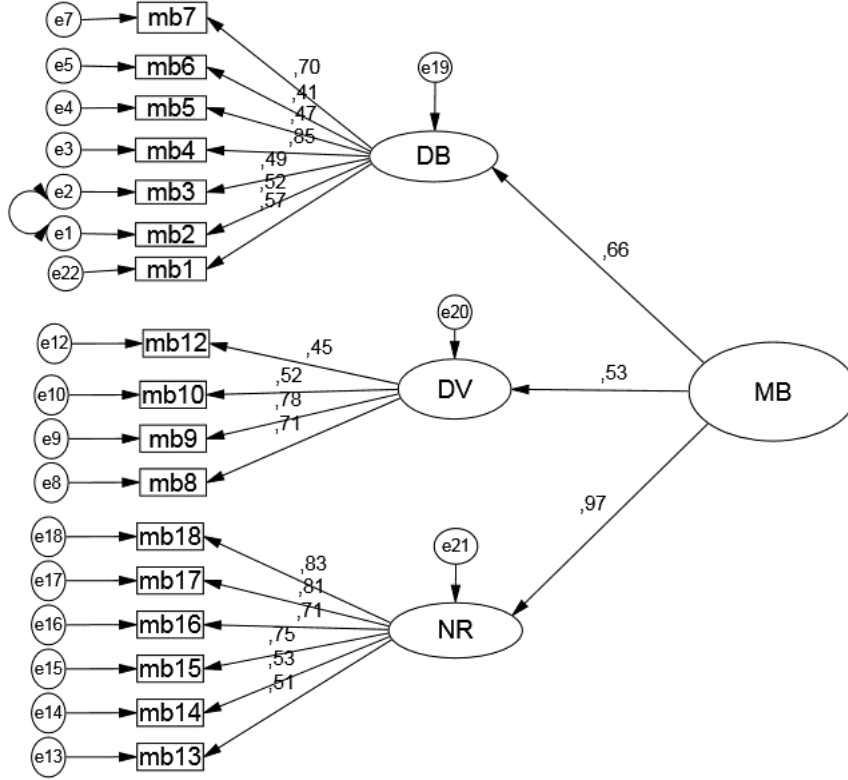
**Mesleki bağlılığının farklılık analizleri:** Mesleki bağlılık ile katılımcıların cinsiyet ( $p=,814$ ), yaş ( $p=,314$ ) ve eğitim durumu ( $p=,428$ ) değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Gerçekleştirilen analizler sonucunda mesleki bağlılık ile turist rehberliği mesleki deneyim yılı ( $p=,027$ ) açısından istatistiki olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Tablo 4.5.'te de belirtildiği gibi Turist rehberliği mesleki deneyim yılı 1 yıl ve daha az (3,70), 2-7 yıl (3,61), 8-13 yıl (3,84), 14-19 yıl (3,46), 20-25 yıl (3,62), 26+ yıl (3,80) olan turist rehberlerinin mesleki bağlılık düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

**Tablo 4.5. Mesleki Bağlılığa İlişkin Farklılık Analiz Tablosu**

Değişkenler		n	Ortalama	Standart Sapma	f	p
Turist Rehberliği Mesleki Deneyim yılı	1 yıl ve daha az	34	3,70	,80	2,57	,027
	2-7 yıl	103	3,61	,71		
	8-13 yıl	103	3,84	,69		
	14-19 yıl	50	3,46	,61		
	20-25 yıl	33	3,62	,68		
	26 + yıl	47	3,80	,59		

**Mesleki bağlılık ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi:** Toplam 18 madde ve üç alt boyuttan oluşan mesleki bağlılık ölçeğinde (MB) sadece “Devam bağlılığı (DV)” alt boyutundaki mb11 “*Şu anda mesleğimi değiştirmemi gerektiren herhangi bir neden yok*” maddesi faktör yükü düşük olduğundan analizden çıkarılmıştır. Böylece 17 maddenin analizlere uygun olduğu görülmüştür. “Duygusal bağlılık (DU)” boyutunda faktör yükleri (61;86), “Devam Bağlılığı (DV)” boyutunda faktör yükleri (72;80),

"Normatif Bağıllığı (NR)" boyutunda faktör yükleri (67;89) arasındadır. Üç alt boyut şeklinde yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu Şekil 4.1.'de görülmektedir.



**Şekil 4.1.** Mesleki Bağıllık Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı faktör analizinde mb2 ‘Turist rehberliği mesleğine girdiğim için pişmanım.’ ve mb3 ‘Turist rehberliği yerine başka bir mesleği seçmeyi tercih ederdim.’ maddelerinin hataları arasında yapılan modifikasyon sonucunda model test değerleri ve uyum iyiliği indeks değerleri kabul edilebilir sınırlara ulaşmıştır.

**Tablo 4.6.** Mesleki Bağıllık Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Değerleri

$\chi^2$	$\chi^2/df$	RMSEA	NFI	GFI	CFI	SRMR
217,070	1,921	,050	,907	,936	,953	,058

Mesleki bağıllık ölçeğinin model test değerleri göz önüne alındığında  $\chi^2 = 217,070$ ,  $\chi^2/df= 1,921$  değerlerinin doğrulayıcı faktör analizinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Uyum iyiliği indeks değerleri şu şekildedir: GFI= ,901; CFI= ,953; SRMR=,05; RMSEA=,050. Bu durumda değerlerin kabul edilebilir sınırlar

dâhilinde yer aldığı görülmüş ve mesleki bağlılık ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonucunun kullanılabilir olduğu anlaşılmıştır.

### 4.3. Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Analizler

Tükenmişlik ve boyutları olan duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık değişkenlerinin aritmetik ortalama, standart sapma, çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri analiz edilmiştir. Buna ek olarak tüm bu değişkenler ile sosyo demografik değişkenler arasındaki istatistiksel farklılıklar tespit edilmiştir. Daha sonra tükenmişlik ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilerek bulgular değerlendirilmiştir.

**Tükenmişlik ve boyutlarının aritmetik ortalama, standart sapma, çarpıklık ve basıklık değerleri:** Tükenmişlik, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık değişkenlerinin aritmetik ortalama, standart sapma, çarpıklık (kurtosis) ve basıklık (skewness) değerleri Tablo 4.7’de yer almaktadır. Buna göre turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin (2,16) düşük olduğu görülmektedir. Tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde en yüksek değer 2,39 ile duygusal tükenmişlik, 2,15 ile duyarsızlaşma ve 1,92 ile kişisel başarısızlığının olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 4.7.** *Tükenmişlik ve Boyutlarının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Değerleri*

Değişkenler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal Tükenmişlik	2,39	,95	,561	-,259
Duyarsızlaşma	2,15	,94	,796	,292
Kişisel Başarı/sızlık	1,92	,70	,998	1,628
<b>Tükenmişlik</b>	<b>2,16</b>	<b>,73</b>	<b>,641</b>	<b>,181</b>

Tükenmişlik ölçeğinin çarpıklık değeri ,641 ve basıklık değeri ,181’dir. Tükenmişlik ölçeğinin alt faktörleri olan duygusal tükenmişliğin çarpıklık değerleri ,561 ve basıklık değerleri -,259; duyarsızlaşmanın çarpıklık değeri ,796; basıklık değerleri ,292; kişisel başarının çarpıklık değeri ,998 ve 1,628 olarak belirlenmiştir. Bu verilerin ışığında tükenmişlik ölçeği ve alt boyutlarının normal dağılım gösterdiği ve bu modelin kullanımında uygun olduğu görülmüştür.

**Tükenmişlik ve alt boyutlarının farklılık analizleri:** Tükenmişlik ve alt boyutları olan duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlığın turist rehberlerinin cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve mesleki deneyim yılı değişkenlerine göre istatistiki açıdan anlamlı farklılık gösterip göstermediği t-testi ve ANOVA ile analiz edilmiştir. Bu başlık altında tüm değişkenlerin farklılık analizlerine ilişkin bulgularına yer verilecektir.

**Duygusal tükenmişlik boyutunun farklılık analizleri:** Duygusal tükenmişlik ile cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve mesleki deneyim yılı değişkenleri açısından farklılık gösterip göstermediği *t-testi* ve ANOVA analizi ile araştırılmıştır. Bu analiz sonucuna göre duygusal tükenmişlik ile katılımcıların cinsiyet ( $p= ,289$ ), yaş ( $p= ,632$ ), eğitim durumu ( $p= ,952$ ) ve turist rehberliği mesleki deneyim yılı ( $p= ,128$ ) değişkenlerinin test olasılık değerleri  $p>0.05$  olduğundan istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

**Duyarsızlaşma boyutunun farklılık analizleri:** Duyarsızlaşma ile araştırmaya katılan turist rehberlerinin cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve mesleki deneyim yılı değişkenlerine göre farklılık gösterip gösterilmediği araştırılmıştır. Yapılan analiz sonucuna göre duyarsızlaşma ile katılımcıların cinsiyet ( $p= ,338$ ), yaş ( $p= ,905$ ) ve eğitim durumu ( $p= ,125$ ) değişkenlerinin test olasılık değerleri ( $p>0.05$ ) bulunması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanamamıştır.

Yapılan analiz sonucuna göre duyarsızlaşma ile ankete katılan turist rehberlerinin turist rehberliği mesleki deneyim yılı  $p=,001$ ,  $p<0.05$  olduğu için istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Tablo 4.8. incelendiğinde turist rehberliği tecrübeleri; bir yıl ve daha az (1,77), 2-7 yıl (2,30), 8-13 yıl (2,08), 14-19 yıl (2,52), 20-25 yıl (2,08), 26+ yıl (1,90) olarak görülmektedir. 14-19 yıl turist rehberliği yapan kişilerin duyarsızlaşma ortalamasının, 1 yıl ve daha az rehberlik yapan kişilerin duyarsızlaşma ortalamasından çok daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 4.8. Duyarsızlaşmaya İlişkin Farklılık Analiz Tablosu**

Değişkenler		n	Ortalama	Standart Sapma	f	p
<b>Turist Rehberliği Mesleki Deneyim yılı</b>	1 yıl ve daha az	34	1,77	,81	4,11	<b>,001</b>
	2-7 yıl	103	2,30	,93		
	8-13 yıl	103	2,08	,88		
	14-19 yıl	50	2,52	1,06		
	20-25 yıl	33	2,08	1,07		
	26 + yıl	47	1,90	,77		

**Kişisel başarısızlık boyutunun farklılık analizleri:** Kişisel başarısızlık ile cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve mesleki deneyim yılı değişkenleri açısından farklılık gösterip göstermediği t-testi ve ANOVA analizi ile araştırılmıştır. Yapılan analiz sonucuna göre kişisel başarısızlık ile katılımcıların cinsiyet ( $p= ,338$ ), yaş ( $p= ,443$ ), eğitim durumu ( $p= ,518$ ) ve turist rehberliği mesleki deneyim yılı ( $p= ,079$ ) değişkenlerinin test olasılık değerleri ( $p>0.05$ ) bulunması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanamamıştır.

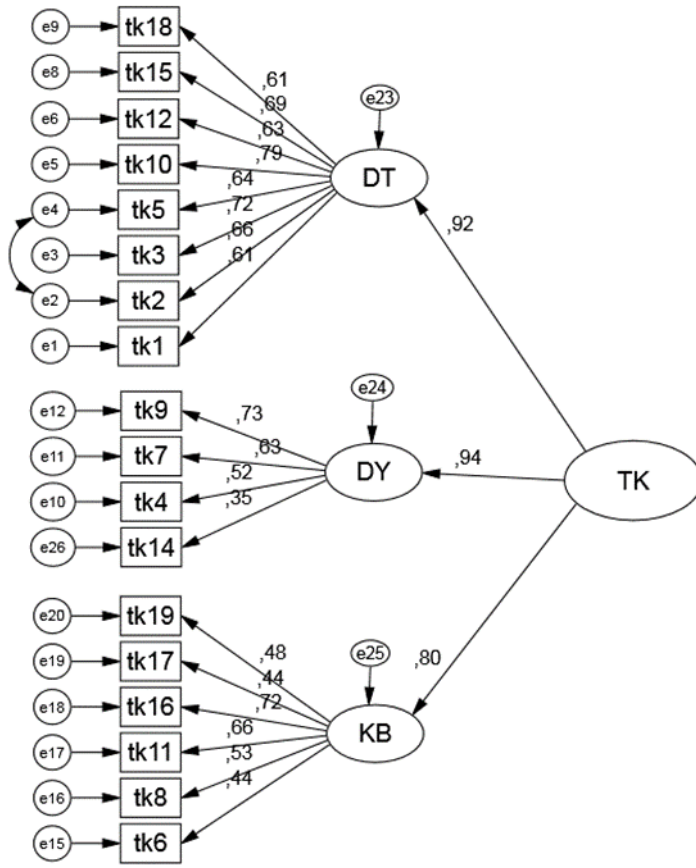
**Tükenmişlik farklılık analizleri:** Araştırmaya katılan turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyleri ile cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve mesleki deneyim yılı değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip gösterilmediği araştırılmıştır. Tükenmişlik ile katılımcıların cinsiyet ( $p= ,338$ ), yaş ( $p= ,685$ ) ve eğitim durumu ( $p= ,571$ ) gibi değişkenlerin test olasılık değeri  $p>0.05$  olması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Gerçekleştirilen ANOVA testi sonucunda tükenmişlik ile ankete katılan turist rehberlerinin mesleki deneyim yılı ( $p=,012$ ) açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Tablo 4.13’de görüldüğü üzere 1 yıl ve daha az (1,95), 2-7 yıl (2,24), 8-13 yıl (2,11), 14-19 yıl (2,42), 20-25 yıl (2,04), 26+ yıl (1,99) turist rehberliği tecrübesi olanların, tükenmişlik düzeyi ortalamalarının farklı olduğu görülmüştür. Özellikle, 1 yıl ve daha az turist rehberliği tecrübesine sahip olan bireylerin daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşadığı görülürken, 14-19 yıl arası turist rehberliği yapan kişilerin, tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Bu fark istatistiksel açıdan önemlidir.

**Tablo 4.9.** *Tükenmişliğe İlişkin Farklılık Analiz Tablosu*

<b>Turist</b> <b>Rehberliği Mesleki Deneyim yılı</b>	<b>n</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Standart Sapma</b>	<b>f</b>	<b>p</b>
1 yıl ve daha az	34	1,95	,59	2,99	<b>,012</b>
2-7 yıl	103	2,24	,75		
8-13 yıl	103	2,11	,69		
14-19 yıl	50	2,42	,73		
20-25 yıl	33	2,04	,80		
26 + yıl	47	1,99	,69		

**Tükenmişlik Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi:** Toplam üç boyuttan oluşan tükenmişlik ölçeğinin (TK) doğrulayıcı faktör analizinde “Duygusal Tükenmişlik (DT)” faktöründe 13. Madde olan “Mesleğimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum”; “Duyarsızlaşma (DY)” 14. Madde “İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğumu umursamam” Kişisel Başarı/Başarısızlık (KB) boyutunda 20. Madde “Yaptığım işin maddi olarak karşılığını aldığımı düşünmüyorum ifadeleri” faktör yük değerleri (<40) olduğundan analizden çıkarılmıştır. Kalan 18 madde ile yapılan analizde maddelerin faktör yüklerinin duygusal tükenmişlik boyutunda (0.60; 0.79), duyarsızlaşma boyutunda (0.51; 0.72) ve kişisel başarı/başarısızlık boyutunda (0.44; 0.72) değerleri arasında yer aldığı tespit edilmiştir.



**Şekil 4.2.** Tükenmişlik Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Tükenmişlik ölçeğinin modifikasyon indeksleri incelendiğinde, tükenmişlik ölçeği 2. madde (tk2) “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.” ve 5. maddelerine (tk5) “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı oluyor.” ait hata terimlerinin ilişkilendirilmesinin, modeli daha uyumlu hale getireceği görülmüştür. Bu şekilde gerçekleştirilen modifikasyonlar ile uyum değerlerinde iyileştirmeler yapılarak istenen düzeye getirilmiştir.

**Tablo 4.10.** Tükenmişlik Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Uyum Değerleri

$\chi^2$	$\chi^2/df$	RMSEA	NFI	GFI	CFI	SRMR
291,855	2,354	,061	,910	,918	,929	,052



Doğrulayıcı faktör analizinde model test değerleri  $\chi^2$  (291,855),  $\chi^2/df$  (2,354) bulunduğundan doğrulayıcı faktör analizinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Uyum indeks değerleri GFI (.918), CFI (.929), (NFI .910), SRMR (.052), RMSEA (.061) olduğundan mükemmel düzeyde uyumlu bir doğrulayıcı faktör analizi elde edildiği anlaşılmıştır. Bu durumda değerlerin kabul edilebilir sınırlar dahilinde yer aldığı görülmüş ve tükenmişlik ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonucunun kullanılabilir olduğu anlaşılmıştır.

#### 4.4. Turist Rehberlerinin Ekonomik Kaygı Düzeyine İlişkin Analizler

Mesleki bağlılık ve boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık değişkenlerinin aritmetik ortalama, standart sapma, çarpıklık (*skewness*) ve basıklık (*kurtosis*) değerleri incelenmiştir. Bunun yanı sıra tüm bu değişkenler ile sosyo demografik değişkenler arasındaki istatistiksel farklılıklar saptanmıştır. Daha sonra mesleki bağlılık ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir.

**Ekonomik kaygı aritmetik ortalama, standart sapma, çarpıklık ve basıklık değerleri:** Ekonomik kaygı değişkeninin aritmetik ortalama, standart sapma, çarpıklık (*skewness*) ve basıklık değerleri (*kurtosis*) Tablo 4.11’de yer almaktadır. Turist rehberlerine uygulanan ekonomik kaygı ölçeğinin genel ortalaması incelendiğinde katılımcıların ekonomik kaygı düzeylerinin yüksek olduğu (3,70) saptanmıştır. Ekonomik kaygı ölçeğinin çarpıklık değeri -,561 ve basıklık değeri ise -,369’dur. Bachman’a (2004, s. 74) göre, ölçeğin normal dağılım göstermesi için çarpıklık ve basıklık değerleri -2 ile +2 arasında olması gerekmektedir. Bu durumda bu ölçeğin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir.

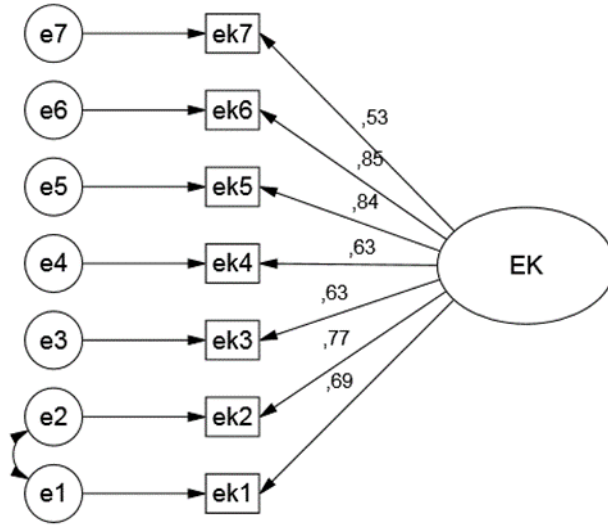
**Tablo 4.11.** *Ekonomik Kaygı Aritmetik Ortalama, Standart Sapma, Çarpıklık ve Basıklık Değerleri*

Değişken	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Ekonomik Kaygı	3,70	,70	-,561	-, 369

**Ekonomik kaygı farklılık analizleri:** Araştırmaya katılan turist rehberlerinin ekonomik kaygı düzeylerinin cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve mesleki deneyim yılı değişkenlerine göre farklılık gösterip gösterilmediği istatistiksel olarak analiz edilmiştir.

Yapılan analizlerin sonucuna göre ekonomik kaygı ile katılımcıların cinsiyet ( $p=,338$ ), yaş ( $p=,845$ ), eğitim durumu ( $p=,978$ ), turist rehberliği mesleki deneyim yılı ( $p=,731$ ) değişkenlerinin test olasılık değerleri ( $p>0.05$ ) bulunması nedeniyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanamamıştır.

**Ekonomik kaygı doğrulayıcı faktör analizi:** Ekonomik kaygı ölçeği toplam yedi madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizine göre tüm maddelerde yük değerleri (regresyon katsayıları)  $\geq 0.50$ 'nin üzerindedir. Maddelerin faktör yükleri (0.53; 0.85) değerleri arasında değişmektedir. Bu nedenle ekonomik kaygı ölçeğinden herhangi bir maddenin çıkarılmasına gerek duyulmamıştır.



**Şekil 4.3.** Ekonomik Kaygı Doğrulayıcı Faktör Analizi

Ekonomik kaygı ölçeğinin (EK) modifikasyon indeksleri incelendiğinde, ekonomik kaygı birinci (ek1) “Mesleğimden elde edeceğim gelir ile normal bir yaşantıya sahip olamama düşüncesi” ve ekonomik kaygı ikinci (ek2) “Mesleğimden elde edeceğim gelir ile ailemin ihtiyaçlarını karşılayamamak” maddelerine ait hata terimlerinin ilişkilendirilmesinin, modeli daha uyumlu hale getireceği görülmüştür. Bu şekilde gerçekleştirilen modifikasyonlar ile uyum değerlerinde iyileştirilmeler yapılarak istenen düzeye getirilmiştir.

**Tablo 4.12.** *Ekonomik Kaygı Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum Değerleri*

$\chi^2$	$\chi^2/df$	RMSEA	NFI	GFI	CFI	SRMR
19,401	1,764	,045	,986	,986	,994	,020

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen Ekonomik kaygı ölçeğinin ve modelin uyum iyiliği değerlerine Tablo 4.12.'de yer verilmiştir. Tablo 4.12.'de de görüldüğü üzere doğrulayıcı faktör analizinde model test değerleri  $\chi^2$  (19,401) ,  $\chi^2/df$  (1,764) bulunduğundan doğrulayıcı faktör analizinin anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca uyum indeks değerleri GFI (,986), CFI (,994), SRMR (,020), RMSEA (,045), NFI (0,986) kabul edilebilir sınırlar dâhilinde yer aldığından doğrulayıcı faktör analizinin sonucunun kullanılabilir olduğu anlaşılmıştır.

#### **4.5. Turist Rehberlerinin Mesleki Bağlılık, Tükenmişlik ve Ekonomik Kaygı Düzeyleri Arasındaki İlişki**

Çalışmada, değişkenler arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Yapısal eşitlik modellemesinde, tüm değişkenler arasındaki her bir ilişki, bu araştırmanın hipotezini belirlemiştir. Bu nedenle yapılan Yol Analizi (path analizi) ile modelde yer alan gizil değişkenler arasındaki ilişkiler belirlenmiş ve hipotezler test edilmiştir.

##### **4.5.1. Korelasyon Analizi**

Çalışmada, değişkenler arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki ilişkinin (derecesini/şiddetini/gücünü) düzeyini ve yönünü belirlemek amacıyla yapılmaktadır. Korelasyon katsayısı “r” harfi ile gösterilmekte ve -1 ile +1 arasında değer almaktadır. Değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyi belirtilen sayıların mutlak büyüklüğü, yönü ise sayıların önündeki pozitif veya negatif işareti belirlemektedir (Ural ve Kılıç, 2011, s.247). Değişkenler arası ilişkinin aynı anda artması durumunda “r” değeri pozitif olurken, değişkenlerden birinin artması ve diğerinin azalması durumunda ise “r” negatif değer olacaktır (Akbulut, 2010, s.51). Korelasyon katsayısı 0'dan (sıfır) +1 (aynı yönde pozitif) ve -1'e (ters yönde negatif) doğru olmaktadır. Katsayı 0'a (sıfır) ne kadar yakınsa o kadar zayıf bir ilişki vardır. Korelasyon katsayısının yorumlanması

şu şekilde gerçekleşmektedir. ,10-,29 arası r değerleri düşük, ,30-,49 arası r değerleri orta ,50-,1.0 arası yüksek düzeyde ilişki bulunmaktadır (Akbulut, 2010, s. 52).

Tüm değişkenler ve alt boyutlarına ait ilişkileri belirleyebilmek amacıyla gerçekleştirilen korelasyon katsayıları Tablo 4.13’de yer almaktadır. Buna göre bağımlı değişken olarak mesleki bağlılık ölçeği ve alt boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık; bağımsız değişken olarak ise tükenmişlik ölçeği ve alt boyutları olan duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık ve diğer bağımsız değişken olan ekonomik kaygı ölçeğinin birbirleri ile ilişkileri incelenmiştir. H<sub>1</sub>, H<sub>11</sub>, H<sub>15</sub>, H<sub>16</sub>, H<sub>17</sub> ve H<sub>18</sub> korelasyon analizi ile test edilmiştir.

**Tablo 4.13. Değişkenlere Ait Korelasyon Katsayıları**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>1 Ekonomik kaygı</b>	1								
<b>2 Duygusal bağlılık</b>	-,159**	1							
<b>3 Devam bağlılığı</b>	,168**	,174**	1						
<b>4 Normatif bağlılık</b>	-,014	,483**	,408**	1					
<b>5 Duygusal tükenmişlik</b>	,317**	-,526**	-,101*	-,347**	1				
<b>6 Duyarsızlaşma</b>	,201**	-,316**	-,004	-,231**	,662**	1			
<b>7 Kişisel başarısızlık</b>	,021	-,476**	-,238**	-,408**	,515**	,464**	1		
<b>8 Mesleki bağlılık</b>	,007	,699**	,707**	,849**	-,417**	-,236**	-,589**	1	
<b>9 Tükenmişlik</b>	,232**	-,518**	-,122*	-,382**	,887**	,869**	,744**	-,440**	1

\* Korelasyon, p<0,05 seviyesinde anlamlı (Çift Yönlü)

\*\* Korelasyon, p<0,01 seviyesinde anlamlı (Çift yönlü)

Değişkenler arası korelasyon analizine ait bulgular aşağıda yer almaktadır:

- Mesleki bağlılık ve tükenmişlik ( $r=-,440^{**}$ ;  $p<0,01$ ) arasında orta düzeyde ters yönlü bir ilişki vardır. Bu analiz sonucuna göre H<sub>1</sub> (Turist rehberlerinin tükenmişlik ile mesleki bağlılık düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır) kabul edilmiştir.

- Mesleki bağlılığın, duygusal tükenmişlik ( $r=-,417^{**}$ ;  $p<0,01$ ), kişisel başarısızlık ile ( $r=-,489^{**}$ ;  $p<0,01$ ) orta düzeyde, duyarsızlaşma ile ( $r=-,236^{**}$ ;  $p<0,01$ ) düşük düzeyde ters yönlü bir ilişkisi söz konusudur.
- Duygusal bağlılık ile duygusal tükenmişlik arasında ( $r=-,526^{**}$ ;  $p<0,01$ ) yüksek düzeyde, duyarsızlaşma ile ( $r=-,316^{**}$ ;  $p<0,01$ ) orta düzeyde, kişisel başarısızlık ile ( $r=-,476^{**}$ ;  $p<0,01$ ) orta düzeyde ve tükenmişlik ile ( $r=-,518^{**}$ ;  $p<0,01$ ) yüksek düzeyde ters yönlü (negatif) bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.
- Devam bağlılığı ile tükenmişlik ( $r=-,122^*$ ;  $p<0,05$ ), duygusal tükenmişlik ( $r=-,101^*$ ;  $p<0,05$ ), kişisel başarısızlık ( $r=-,238^{**}$ ;  $p<0,01$ ) ile düşük düzeyde ters yönlü (negatif) bir ilişki söz konusudur. Devam bağlılığı ile duyarsızlaşma (-,004) arasında ilişki bulunmamaktadır.
- Normatif bağlılığı; tükenmişlik ( $r=-,382^{**}$ ;  $p<0,01$ ), duygusal tükenmişlik ( $r=-,347^{**}$ ;  $p<0,01$ ), kişisel başarısızlık ile ( $r=-,408^{**}$ ;  $p<0,01$ ) orta düzeyde, duyarsızlaşma ile ( $r=-,231^{**}$ ;  $p<0,01$ ) düşük düzeyde ters yönlü bir ilişkisi vardır.
- Ekonomik kaygı ile mesleki bağlılık arasında (,007) anlamlı bir ilişki yoktur. Bu bulgulara göre  $H_{11}$  (Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı ile mesleki bağlılık düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır) reddedilmiştir.
- Ekonomik kaygı ile duygusal bağlılık arasında ( $r=-,159^{**}$ ;  $p<0,01$ ) ters yönlü düşük düzeyde bir ilişki söz konusudur. Ekonomik kaygı ile devam bağlılığı arasında ( $r=,168^{**}$ ;  $p<0,01$ ) aynı yönlü düşük düzeyde anlamlı bir ilişki söz konusudur. Ekonomik kaygının devam bağlılığını pozitif yönde etkilediği görülmektedir. Ekonomik kaygı ile normatif bağlılık (-,014) arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.
- Ekonomik kaygı tükenmişlik ölçeği ile ( $r=,232^{**}$ ;  $p<0,01$ ) pozitif yönde düşük düzeyde ilişki bulunduğu saptanmıştır. Buna göre  $H_{15}$  (Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır) kabul edilmiştir.
- Duygusal tükenmişlik ile orta düzeyde pozitif yönlü ( $r=,317^{**}$ ;  $p<0,01$ ) ilişki vardır. Bu bulgulara göre  $H_{16}$  (Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı ile duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır) kabul edilmiştir.

- Ekonomik kaygı ile duyarsızlaşma arasında düşük düzeyde pozitif yönlü ( $r=,201^{**}$ ;  $p<0,01$ ) ilişki vardır. Bu analiz sonucuna göre  $H_{17}$  (Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.) kabul edilmiştir.
- Ekonomik kaygı ile kişisel başarısızlık ( $r=,021$ ) arasında bir ilişki yoktur. Bu bulgulara göre  $H_{18}$  (Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı ile kişisel başarısızlık düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır) reddedilmiştir.

#### 4.5.2. Yol Analizi

Araştırmada hipotezler yüzde 0,95 güvenilirlik düzeyinde değerlendirilerek örtük değişkenler arasındaki ilişkilerde  $z$  değeri  $p<0,05$  olan ilişkide anlamlı olarak nitelendirilmiştir.

Yol analizi (*Path*), nedenselliği etkileyen dışsal faktörlerin de yapısal denklemler aracılığıyla modele katılmasıyla faktörler arası etkileşimi ve sonuç üzerinde faktörlerin doğrudan ve dolaylı etkilerini belirlemeyi sağlayan bir yöntemdir (Özdamar, 2016, s. 217). Modele dâhil edilecek olan değişkenlerin faktör yapılarının doğrulanmış olması gerekmektedir (Meydan ve Şeşen, 2015, s. 97). Bu çalışmada mesleki bağlılık, tükenmişlik ve ekonomik kaygının faktör yapıları doğrulanarak modele dâhil edilmiştir.

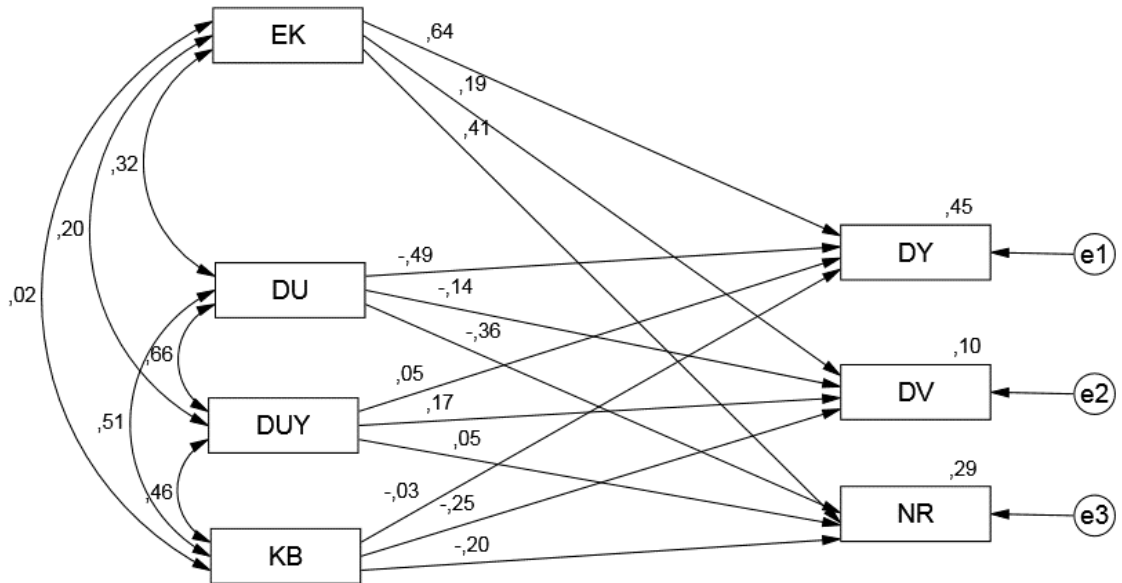
Değişkenlerin kendi aralarındaki yol kat sayıları Beta ( $\beta$ ) ile gösterilmektedir. Standardize olmuş veriler (korelasyon veya kovaryans matrisi) üzerinden hesaplanan regülasyon katsayılarıdır. Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki göreceli etkisi ortaya koyulmaktadır. Yol katsayılarının anlamlılığına ilişkili olarak kritik değer  $z>1,96$  ise 0,05 anlamlılık düzeyinde regresyon katsayıları anlamlıdır (Schumacker and Lomax, 2004).

Bu araştırmada kurgulanan Yol Analizi'nde doğrulayıcı faktör analizi ile faktör yapılarının doğrulanmış olduğu bir değişken ve iki değişkenin alt boyutları ele alınmıştır. Bunlar ekonomik kaygı, mesleki bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlıktır.  $H_2$ ,  $H_3$ ,  $H_4$ ,  $H_5$ ,  $H_6$ ,  $H_7$ ,  $H_8$ ,  $H_9$ ,  $H_{10}$ ,  $H_{12}$ ,  $H_{13}$  ve  $H_{14}$  ise Yol Analizi ile test edilmiştir.

**Tablo 4.14.** *Yol Analizi Uyum Değerleri*

$\chi^2$	$\chi^2/df$	RMSEA	NFI	GFI	CFI	SRMR
2,553	2,553	,065	,997	,998	,998	,012

Modelde  $\chi^2$  (2,553),  $\chi^2/df$  (2,553) ve RMSEA (,065) bulunduğundan Yol Analizi modeli anlamlıdır. Ayrıca modelin gücünü gösteren uyum indekslerinden olan NFI (,997), GFI (,998), CFI (,998) ve SRMR (,012) değerleri mükemmel uyum göstermektedir. Bu durumda modelin istenen uyumu sağladığı görülmüş ve değişkenlerinin yordama gücünün istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir.



**Şekil 4.4.** *Araştırmada Kurgulanan Yol Analizi Modeli*

Modelde ekonomik kaygı değişkeninin ve tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarının, mesleki bağlılık değişkeninin alt boyutları olan duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutlarını açıklaması şeklinde kurgulanan Yol Analizi modelinin anlamlı olduğu görülmüştür. Modelden elde edilen sonuçların daha iyi anlaşılabilmesi için regresyon ve determinasyon katsayıları Tablo 4.15'te daha detaylı olarak belirtilmiştir.

**Tablo 4.15.** *Yol Analiz Modeli Regresyon ve Determinasyon Katsayılarına İlişkin Bulgular*

Bağımlı		Bağımsız	Standardize edilmemiş tahmin katsayıları	Standardize edilmiş	Z	p
Duygusal	<---	Duygusal	-,438	-,444	-7,415	,00**
		Tükenmişlik				
Devam	<---	Duygusal	-,145	-,149	-2,118	,045*
		Tükenmişlik				
Normatif	<---	Duygusal	-,251	-,258	-3,876	,00**
		Tükenmişlik				
Duygusal	<---	Duyarsızlaşma	-,124	-,120	-2,147	,030*
Devam	<---	Duyarsızlaşma	-,168	-,171	-2,448	,012*
Normatif	<---	Duyarsızlaşma	,067	,077	1,092	,290
Duygusal	<---	Kişisel Başarısızlık	-,307	-,312	-6,016	,00**
Devam	<---	Kişisel Başarısızlık	-,245	-,257	-4,485	,00**
Normatif	<---	Kişisel Başarısızlık	-,314	-,318	-6,002	,00**
Duygusal	<---	Ekonomik Kaygı	-,038	-,041	-,936	,395
Devam	<---	Ekonomik Kaygı	,186	,191	4,047	,00**
Normatif	<---	Ekonomik Kaygı	,059	,061	1,472	,238

\*\*p<0,01 \*p<0,05

Değişkenler arası Yol Analizi'ne ait bulgular ve hipotez tez sonuçları aşağıdaki gibidir:

- Analiz sonuçları doğrultusunda duygusal tükenmişlik duygusal bağlılığı (-,444; p<0,01) ters yönlü (negatif) yüksek düzeyde etkiler. Bu durum korelasyondaki bulguyla örtüşmektedir. Duygusal tükenmişlik arttıkça duygusal bağlılığın azaldığı ve negatif yönde etkilediği görülmektedir. Bu durumda H<sub>2</sub> hipotezi (Turist rehberlerinin duygusal tükenmişlik düzeyleri duygusal bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler) kabul edilmiştir.

- Duygusal tükenmişlik devam bağlılığını (-,149; p<0,05) negatif yönde düşük düzeyde etkiler. Bu durumda H<sub>3</sub> hipotezi (Turist rehberlerinin duygusal tükenmişlik düzeyleri devam bağlılığı düzeylerini negatif yönde etkiler) kabul edilmiştir.



- Duygusal tükenmişlik normatif bağlılığı (-,258;  $p<0,01$ ) negatif yönde düşük düzeyde etkiler. Bu durumda  $H_4$  hipotezi (Turist rehberlerinin duygusal tükenmişlik düzeyi normatif bağlılık düzeyini negatif yönde etkiler) kabul edilmiştir.
- Duyarsızlaşma duygusal bağlılığı (,120;  $p<0,05$ ) negatif yönde düşük düzeyde etkiler. Bu durumda  $H_5$  hipotezi (Turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeyleri duygusal bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler) kabul edilmiştir.
- Duyarsızlaşma devam bağlılığı (,171;  $p<0,05$ ) negatif yönde düşük düzeyde etkiler. Bu durumda  $H_6$  hipotezi (Turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeyleri devam bağlılığı düzeylerini negatif yönde etkiler) kabul edilmiştir.
- Duyarsızlaşma ile normatif bağlılık (,077) arasında istatistiksel olarak bir ilişki saptanmamıştır. Bu durumda  $H_7$  hipotezi (Turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeyleri normatif bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler) reddedilmiştir.
- Kişisel başarısızlık duygusal bağlılığı (-,312;  $p<0,01$ ) negatif yönde orta düzeyde etkiler. Bu durumda  $H_8$  hipotezi (Turist rehberlerinin kişisel başarısızlık düzeyleri duygusal bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler ) kabul edilmiştir.
- Kişisel başarısızlık devam bağlılığı (-,257;  $p<0,01$ ) negatif yönde düşük düzeyde etkiler. Bu durumda  $H_9$  hipotezi (Turist rehberlerinin kişisel başarısızlık düzeyleri devam bağlılığı düzeylerini negatif yönde etkiler) kabul edilmiştir.
- Kişisel başarısızlık normatif bağlılığı (-,318;  $p<0,01$ ) negatif yönde orta düzeyde etkiler. Bu durumda  $H_{10}$  hipotezi (Turist rehberlerinin kişisel başarısızlık düzeyleri normatif bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler) kabul edilmiştir.
- Ekonomik kaygı duygusal bağlılık (-,041) arasındaki ilişki anlamsızdır. Bu durumda turist rehberlerinin ekonomik kaygılarının duygusal bağlılığı etkilemediği anlaşılmaktadır. Dolayısıyla,  $H_{12}$  hipotezi (Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı duygusal bağlılıklarını negatif yönde etkiler) reddedilmiştir.
- Ekonomik kaygı devam bağlılığını (,191;  $p<0,01$ ) pozitif yönde düşük düzeyde etkilemektedir. Bu durumda  $H_{13}$  (Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı devam bağlılığı düzeylerini pozitif yönde etkiler) kabul edilmiştir.

- Ekonomik kaygı normatif bağıllık arasındaki (,061) ilişki anlamsız bulunmuştur. Bu durumda ekonomik kaygı, normatif bağıllığını etkilememektedir. Bu durumda H<sub>14</sub> hipotezi (Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı normatif bağıllık düzeylerini negatif yönde etkiler) reddedilmiştir.

**Tablo 4.16. Bağımlı Değişkene Ait Yapısal Eşitlik Değerleri**

Yapısal Eşitlikler	R <sup>2</sup>
<b>Duygusal Bağıllık</b> = -386*Duygusal Tükenmişlik+,105*Duyarsızlaşma -347*Kişisel Başarısızlık Hissi	%45
<b>Devam Bağıllığı</b> = ,197*Ekonomik Kaygı-,149*Duygusal Tükenmişlik + ,161*Duyarsızlaşma-,349* Kişisel Başarısızlık Hissi	%10
<b>Normatif Bağıllık</b> = -,278* Duygusal Tükenmişlik- ,477* Kişisel Başarısızlık Hissi	%29

Bağımlı değişkene ait yapısal eşitlik değerleri Tablo 4.16’da yer almaktadır. Modelde duygusal bağıllık değişkenini etkileyen duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık değişkenleri tarafından %45 oranında; devam bağımlılığı değişkenini yordayan ekonomik kaygı, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık değişkenleri tarafından %10 oranında; normatif bağıllık değişkenini etkileyen duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık hissi değişkenleri tarafından %29 oranında açıklandığı tespit edilmiştir. Ayrıca Yol Analizi’nde bağımlı değişkenler arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ekonomik kaygı ile duygusal tükenmişlik (,32) ve duyarsızlaşma (,20) arasında aynı yönlü kovaryans değeri elde edilmiştir. Ekonomik kaygı ile kişisel başarısızlık (,02) arasında anlamlı bir kovaryans değeri bulunamamıştır.

**Tablo 4.17. Araştırmanın Hipotezlerinin Değerlendirilmesi**

No	Hipotezler	Sonuç
H <sub>1</sub>	Turist rehberlerinin tükenmişlik ile mesleki bağlılık düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	p<0,01 Kabul
H <sub>2</sub>	Turist rehberlerinin duygusal tükenmişlik düzeyleri duygusal bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler.	p<0,01 Kabul
H <sub>3</sub>	Turist rehberlerinin duygusal tükenmişlik düzeyleri devam bağlılığı düzeylerini negatif yönde etkiler.	p<0,05 Kabul
H <sub>4</sub>	Turist rehberlerinin duygusal tükenmişlik düzeyleri normatif bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler.	p<0,01 Kabul
H <sub>5</sub>	Turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeyleri duygusal bağlılığı düzeylerini negatif yönde etkiler.	*p<0,05 Kabul
H <sub>6</sub>	Turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeyleri devam bağlılığı düzeylerini negatif yönde etkiler.	p<0,05 Kabul
H <sub>7</sub>	Turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeyleri normatif bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler.	<b>Red</b>
H <sub>8</sub>	Turist rehberlerinin kişisel başarısızlık düzeyleri duygusal bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler.	p<0,01 Kabul
H <sub>9</sub>	Turist rehberlerinin kişisel başarısızlık düzeyleri devam bağlılığı düzeylerini negatif yönde etkiler.	p<0,01 Kabul
H <sub>10</sub>	Turist rehberlerinin kişisel başarısızlık düzeyleri normatif bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler.	p<0,01 Kabul
H <sub>11</sub>	Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı mesleki bağlılık düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	<b>Red</b>
H <sub>12</sub>	Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı duygusal bağlılıklarını negatif yönde etkiler.	<b>Red</b>
H <sub>13</sub>	Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı devam bağlılığı düzeylerini pozitif yönde etkiler.	p<0,01 Kabul
H <sub>14</sub>	Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı normatif bağlılık düzeylerini negatif yönde etkiler.	<b>Red</b>
H <sub>15</sub>	Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	p<0,01 Kabul
H <sub>16</sub>	Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı ile duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	p<0,01 Kabul
H <sub>17</sub>	Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	p<0,01 Kabul
H <sub>18</sub>	Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı ile kişisel başarısızlık düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.	<b>Red</b>

## 5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

### 5.1. Tartışma

Turist rehberlerinin tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin mesleki bağlılık düzeyi üzerindeki etkisinin ortaya konulmasını amaçlayan çalışmanın bu bölümünde, araştırmaya yönelik bulgular tartışılacaktır. Tartışmada değişkenlerin aritmetik ortalamaları, katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve turist rehberliği mesleki deneyim yılı gibi kontrol değişkenleri açısından anlamlı farklılık olup olmadığı, değişkenler arası ilişkiler ile hipotez testleri ele alınmıştır.

Araştırma kapsamındaki turist rehberlerinin yüksek düzeyde mesleki bağlılık gösterdikleri tespit edilmiştir. Mesleki bağlılıkta kişinin mesleki beceri, yetenek ve tutumlarını geliştirerek mesleğinde uzmanlık kazanması ve bunun üzerine mesleğini yaşamının merkezine alarak ona değer yüklemesi söz konusudur. Turist rehberliği mesleği, eğlendirici, insanların sosyal yönlerini ortaya çıkararak, seyahat özgürlüğü olan, seyahat edenlerin keyifli anlarına eşlik edildiği bir meslektir (Mancini, 2001, s. 22-23). Bu gibi nedenlerden ötürü turist rehberliği, çoğu birey için çekici bir meslek olarak kabul edilmekte ve bu mesleği severek gerçekleştiren bireylerin mesleki bağlılık düzeyleri de yüksek olmaktadır. Mesleki bağlılığı yüksek olan bireylerin; mesleğinin standartlarını tam olarak yerine getirmeye çalıştığı, mesleğine olumlu hisler beslediği, motivasyonlarının ve üretkenliklerinin yüksek olduğu, mesleğine değer verdiği düşünüldüğünde bu durumun turizm sektörünün gelişimini olumlu bir şekilde etkilemesi beklenmektedir.

Mesleki bağlılığın alt boyutları açısından bakıldığında, bu araştırmaya katılan turist rehberlerinin duygusal bağlılıklarının diğer bağlılık boyutlarına göre daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bu durum turist rehberlerinin meslekleri ile ne derece özdeşleştiklerinin de bir göstergesidir. Duygusal bağlılık, turizm gibi hizmet sunulan bir sektörde çok daha önemli bir rol oynamaktadır. Bunun sebebi hizmet veren kişinin turistin deneyimini doğrudan olumlu ya da olumsuz etkileyebilecek olmasıdır (Ulrich vd., 1991). Turizm sektörünün diğer çalışanlarına kıyasla turist rehberleri, turistlerle daha uzun süreli ve yoğun bir etkileşimde bulunmaktadır. Bu durumda turist rehberinin duygusal bağlılığının yüksek olması, turun başarısını önemli derecede etkilemektedir.

Mesleki bağıllığın alt boyutları açısından incelendiğinde, bu araştırmaya katılan turist rehberlerinin devam bağıllığının da yüksek olduğu tespit edilmiştir. Devam bağıllığı, çalışanların mesleklerinden ayrılmasının beraberinde getireceği maliyeti, olumsuzlukları dikkate almaları ve bir zorunluluk olarak mesleklerine devam etmeleridir (Meyer, Allen and Smith, 1993). Alternatif iş olanaklarının düşük olması ve ekonomik sebepler, devam bağıllığı ile yakından ilişkilidir (Arslantürk, 2016). Türkiye’de turist rehberliği mesleğinin zor koşullarda elde edilmesi, bu mesleğin devam bağıllığının önemini ortaya koymakta ve yüksek düzeyde yaşanmasını beraberinde getirmektedir.

Çalışmanın örnekleminde yer alan turist rehberlerinin normatif bağıllık düzeyleri orta düzeydedir. Normatif bağıllık, çalışanların ahlaki bir görev duygusuyla ve mesleklerinden ayrılmamaları gerektiğine inandıkları için kendilerini mesleklerine bağlı hissetmeleridir (Meyer, Allen and Smith, 1993). Çalışmaya katılan turist rehberleri mesleklerine yükümlülük ve zorunluluk hissettikleri için değil, duygusal olarak meslekleri ile özdeşleştikleri için bağıldırlar.

Mesleki bağıllık ile katılımcıların cinsiyet, yaş ve eğitim durumu gibi kontrol değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık saptanamasa da mesleki deneyim yılı açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Bir yıl ve daha az, 2-7 yıl, 8-13 yıl, 14-19 yıl, 20-25 yıl, 26+ yıl deneyimi olan turist rehberlerinin mesleki bağıllık düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu belirlense de genel olarak mesleki bağıllıklarının yüksek olduğu görülmektedir. 8-13 yıl ve 26+ yıl mesleki deneyime sahip turist rehberlerinin mesleki bağıllığının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Mesleki deneyim artıkça mesleki bağıllığın artığı görülmektedir. Bu durum alanyazındaki benzer çalışmaları destekler niteliktedir (Fırat, 2015; Cunningham vd., 2012; Tang vd., 2012; Sears, 2010; Uyar, 2010). Mesleki bağıllığı yüksek olan turist rehberlerinin, mesleğini sürdürme olasılıkları daha yüksek olacaktır.

Duygusal bağıllık ile katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş ve eğitim durumu gibi kontrol değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık saptanamamıştır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin mesleklerini severek yapmaları, meslekte kalmayı istemeleri, meslekleri ile özdeşleşmeleri diğer bir deyişle yüksek düzeyde duygusal bağıllık yaşamaları, çalışmanın kontrol değişkenleri açısından farklılığa neden olmamıştır.

Devam bağlılığı ile katılımcıların cinsiyet ve yaş değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık yoktur. Buna karşılık turist rehberlerinin devam bağlılığı ile eğitim durumu ve turist rehberliği mesleki deneyim yılı açısından istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

Bu çalışmanın kapsamında yer alan turist rehberlerinin meslekten ayrılmanın beraberinde getireceği maliyeti ve olumsuzlukları dikkate aldıkları grlmektedir. Bireyin mesleğine devam etmesinin sebebi mesleğinden vazgeemeyecek kadar yatırım yapmış olması, alternatif iş olanaklarının azlığı ve ekonomik sebepler olarak gösterilmektedir. Bu çalışmanın kapsamında yer alan nlisans mezunu turist rehberlerinin devam bağlılığının, lisansüstü eğitim almış olan turist rehberlerinden daha yüksek olduğu grlmektedir. Lisansüstü eğitim almış olan kişinin alternatif iş olanakları artacağı, meslekten ayrılma eğilimi (Fırat, 2015) daha kolay olacağı için devam bağlılığının düşük olması anlaşılabilir bir durumdur. Bankacılık sektöründe yapılan bir araştırmada da aynı sonuçlara ulaşılmıştır (Fırat, 2015).

Fırat'a (2015) göre devam bağlılığında mesleği içten gelen bir istek ile bağlılık yerine daha çok ihtiyaa dayanan, duygudan çok mantığın ön plana çıktığı bir bağlılık durumu söz konusudur. Mesleki deneyim yılı ile mesleki bağlılık ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılan çalışmalar da bulunmaktadır (Cunningham vd., 2012; Tang vd., 2012; Sears, 2010; Uyar, 2010). Bireysel faktörlerden olan mesleki deneyim yılı mesleğe yapılan yatırımlarla açıklanmaktadır. Mesleki deneyim yılı arttıca yatırımların artışı sağlanmakta, bu da devam bağlılığını artırmaktadır. Aynı zamanda ilerleyen mesleki deneyim yılı ile birlikte bireylerin farklı meslek alternatiflerinin azalması da söz konusu olabilmektedir (zmen, zer ve Saatçioğlu, 2005, s. 5) Bu çalışmaya katılan 26+ yıldır turist rehberliği yapan kişilerin Devam bağlılığı bir yıl ve daha az, 2-7 yıl (1-8 yıl) turist rehberliği yapan kişilerin ortalamasından daha yüksek olduğu saptanmıştır. Devam bağlılığı yüksek olan bireylerin mesleğini bırakma niyeti düşüktür. Bu sonuç da alanyazını destekler niteliktedir.

Normatif bağlılık ile katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık saptanamamıştır. Turist rehberliği deneyim yılı 26+ yıl olan turist rehberlerinin normatif bağlılık düzeyleri mesleki deneyim yılı 14-19 yıl olanlardan daha yüksektir. Meyer Allen ve Smith'e (1993) göre normatif bağlılığı güçlü

olan bireyler, mesleğinde kalma yükümlülüğü hissetmekte ve bu durumu ahlaki açıdan açıklamaktadır. Bu grupta yeralan bireyler, mesleki üyeliği bir görev olarak görmektedir 2012 yılında yürürlüğe giren Turist Rehberliği Meslek Yasası ile beraber Türkiye’de tüm turist rehberlerinin buldukları şehir ya da civarda bulunan meslek odalarına kayıtları zorunlu hale getirilmiştir. Bu durumun sebebi, mesleki birliğin sağlanıp turist rehberlerinin ortak amaç altında toplanması ve sorunların çözümünde ve mesleki gelişimde ortak hareket edilmesinin sağlanmasıdır. Özellikle bu tarihten itibaren turist rehberlerinin normatif bağlılığının yüksek olması, beklenen bir sonuçtur. Bu çalışma sonucunda mesleğe yeni başlanan ilk dönemde ve mesleğin ilerleyen dönemlerinde normatif bağlılığın yüksek olduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyleri düşüktür. Üner’in (2015) turist rehberleri üzerine gerçekleştirdiği yüksek lisans tez çalışmasında da benzer bir durum söz konusudur. Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyinin düşük düzeyde olması arzu edilen bir sonuçtur. Ortaya çıkan bu sonuç genel anlamda turizm sektörünün gelişimi için büyük önem taşımaktadır. Çünkü turizm sektörü iyi motive olmuş, mesleğine değer veren turist rehberlerine ihtiyaç duymaktadır. Turist rehberliği; yenilikçi, zevkli, eğlenceli (Kaya ve Özhan, 2012; Wong and Wang, 2009; Guerrier and Adib, 2003) farklı insanlar ile iletişim halinde olunan, sürekli hareketli ve değişken ortamlarda çalışılan (Kozak ve Yetgin, 2013) bir meslektir. Bu mesleği yapan kişilerin ne kadar zorlu bir dönemde olursa olsun tükenmişlik düzeylerinin düşük olması ise arzu edilen bir durumdur. Turist rehberliğinin uzun süreli seyahat etmeyi gerektirmesi, işin yorucu olması (Akbulut, 2006; Batman, 2003), uzun çalışma saatlerinin ailevi ilişkilerini olumsuz yönde etkilemesi (İrigüler ve Güler, 2016), iş ve aile dengesinin kurulmasında güçlük yaşanması (Batman, 2003; Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun, 2008) sürekli hareketli ve değişken ortamlarda bulunulmasını gerektiren bir meslek olması, tükenmişlik düzeylerini etkileyebilmektedir.

Tükenmişliğin alt boyutları açısından bakıldığında bu araştırmaya katılan turist rehberlerinin duygusal tükenmişliklerinin diğer tükenmişlik boyutlarına göre biraz daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bu tükenmişlik boyutunu yaşayan kişi, hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar sorumlu davranmamakta, mesleklerine eskisi kadar değer vermemekte, duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalma hissetmektedir. Gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan birey için işe tekrar gitme

zorunluluğu, büyük bir endişe ve stres kaynağıdır (Leiter and Maslach, 1988: 297). Turist rehberliği oldukça büyük sorumluluk, çok boyutlu etkileşimler ve yoğun bilgi birikimi gerektiren bir meslek dalıdır (Öter, 2007, s. 69). Bu nedenle turist rehberliği mesleğinin duygusal tükenmişlik düzeyinin yüksek düzeyde yaşanması için uygun bir ortama sahip olduğu söylenebilir.

Tükenmişlik alt boyutları açısından bakıldığında bu araştırmaya katılan turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeyi düşük düzeydedir. Ergin'e (1996, s. 28) göre duyarsızlaşma hizmet sunulan kişilere karşı katı, soğuk, ilgisiz ve hatta insancıl olmayan tarzda olumsuz bir tavır sergilenmesidir. Aynı zamanda mesleğe yönelik idealizmde önemli bir azalma söz konusudur. Bu boyut bireyin hizmet sunduğu kişilere karşı birer birey olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun tutum ve davranışlar sergilemesi ile kendini göstermektedir. Bu bağlamda turizm sektörünün en önemli hizmet sağlayıcılarından biri olan turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeylerinin düşük olması arzu edilen bir durumdur.

Bu çalışmaya katılan turist rehberlerinin kişisel başarısızlık düzeyleri oldukça düşüktür. Kişisel başarısızlık yaşayan kişi, iş ve insan ilişkileri konusunda bir yetersizlik duygusu içerisine girmekte ve işini yapma ve müşterilerine hizmet sunma konusunda kendisini yetersiz, gereksiz ve işe yaramaz olarak görmeye başlamakta (Maslach Schaufeli and Leiter, 2001, s. 403) kendisi hakkında başarısız hükmünü kendisi vermektedir (Izgar, 2003, s. 4). Araştırmanın bir diğer sonucuna göre bu çalışmanın kapsamında yer alan turist rehberlerinin kendilerini başarılı gördüğü anlaşılmaktadır. Turist rehberleri turizm sektöründe entelektüel ve kültürel birikimleri, özgüvenleri yüksek kişilerdir. Araştırmadan elde edilen sonuç bu durumu açıklar niteliktedir.

Genel olarak tükenmişlik ile katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu gibi kontrol değişkenleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemesine karşılık genel tükenmişlik ile mesleki deneyim yılı arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bir yıl ve daha az turist rehberliği yapanların tükenmişlik düzeyleri 14-19 yıldır turist rehberliği yapanlardan daha düşüktür. Bu çalışmanın sonucu mesleki deneyim yılı artıkça tükenmişliğin artması ile ilgili alanyazın çalışmalarını destekler niteliktedir (Üner, 2015; Fırat, 2015; Tsai, 2007).

Duyarsızlaşma ile katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu gibi kontrol değişkenleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemesine karşılık



mesleki deneyim yılı açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. 14-19 yıl turist rehberliği yapan kişilerin duyarsızlaşma ortalamasının, bir yıl ve daha az zamandır turist rehberliği yapan kişilerin duyarsızlaşma ortalamasından çok daha yüksek olduğu görülmüştür. Duyarsızlaşma ile birlikte bireyler yaşadıkları tükenmişlik duygusunu ve hayal kırıklığını ortaya koymak için mesleklerine karşı ilgisiz davranmakta ve mesleğini ciddiye almamaktadır (Dalkılıç, 2014). Bu çalışmada da yıllar geçtikçe daha fazla duyarsızlaşma yaşandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık ile katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve turist rehberliği mesleki deneyim yılı gibi kontrol değişkenlerinin test olasılık değerleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Tekdüzelikten uzak ve zevkli/eğlenceli yanlarının olması (Wong and Wang, 2009) turist rehberlerinin mesleklerini severek yapmalarını (Kaya ve Özhan, 2012), duygusal tükenmişlik düzeylerinin ve kişisel başarısızlık hissinin düşük olmasını sağlamıştır. Bu durum tüm kontrol değişkenlerinde de aynıdır, farklılık göstermemiştir.

Yapılan analizler sonucunda, turist rehberlerinin ekonomik kaygı düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Turist rehberliği mesleğinin özellikleri, iş güvencesinin bulunmaması, dışsal faktörlere özellikle de makroekonomik ve siyasi koşullara bağlı olması gibi turist rehberlerinin kişisel özellikleriyle de birleşince önemli derecede ekonomik kaygının ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Örnekleme yer alan turist rehberlerinin ekonomik kaygı düzeylerinin yüksek olması, beklenen ancak arzu edilmeyen bir durumdur.

Ekonomik kaygı ile katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu, turist rehberliği mesleki deneyim yılı gibi kontrol değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanamamıştır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin ekonomik kaygılarının tüm kontrol değişkenleri açısından da yüksek olduğu görülmüştür.

Ulusal ve uluslararası alanyazındaki çalışmalarda; tükenmişlik yaşayan bireylerin mesleki bağlılık düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir. Bireyin mesleğinin imajının ve ücret sisteminin iyi olduğu, işe katılımın sağlandığı, iş tatminin ve örgütsel bağlılığın yüksek olduğu ortamlarda ise mesleki bağlılık düzeyinin arttığı görülmektedir. İstekli ve bilgili, yönetme becerisine sahip ve etik davranışlar sergilemeyi gerektiren meslek gruplarından olan (Ap and Wong, 2001) turist rehberliği mesleğinin kendine özgü mesleki özellikleri bulunmaktadır.

Turist rehberliği mesleğinin özellikleri, ücret konusunda, seyahat acentalarıyla, özel hayatlarında, denetim mekanizmasının yetersiz olması ile mesleki standardizasyonun sağlanamaması, riskli bir meslek olması ve yabancı dil bilgisi gibi konularda yaşadıkları sorunlar, turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu çalışmaya katılan turist rehberlerinin mesleki bağlılık düzeylerinin yüksek olması sonucuna ulaşılsa da tükenmişlik düzeyi ile arasında ilişkide negatif yönde orta düzeyde ilişki olduğu grlmektedir. Bu sonuç alanyazındaki diğer çalışmaları da destekler niteliktedir (Ağırman ve Naktiyok, 2014; Engelberg vd., 2009; Liu vd., 2009, Sawada, 2009; Raiziene and Endriulaitiene, 2007; Tsai, 2007). Bu durumda  $H_1$  hipotezi olan “Turist rehberlerinin tükenmişlik ile mesleki bağlılık düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarisızlığın, mesleki bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık üzerindeki etkisi araştırıldığında sadece turist rehberlerinin duyarsızlaşma düzeyinin normatif bağlılık düzeyine etkisinin olmadığı görülmüş, bunun dışında kalan diğer hipotezler kabul edilmiştir. Hizmet verilen kişilere karşı katı, soğuk, ilgisiz ve hatta insancıl olmayan tarzda olumsuz bir tavır sergilenmesi olarak tanımlanan duyarsızlaşmanın, meslekte kalma yükümlülüğü olarak görülen normatif bağlılığın üzerinde etkisi olmadığı araştırma kapsamında yer alan turist rehberleri bağlamında belirlenmiştir. Fırat’ın (2015) bankacılar üzerine yaptığı çalışmasında bu sonucun tersine, başka bir deyişle duyarsızlaşmanın normatif bağlılığı kısmen etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis (2009) ise çalışmalarında tükenmişlik alt boyutlarının mesleki bağlılık alt boyutlarını negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

“Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kayđı mesleki bağlılık düzeylerini negatif yönlü bir ilişki vardır” hipotezi reddedilmiştir. Ekonomik kayđı ile genel olarak mesleki bağlılık arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Bu sonuç ile ekonomik kayđı değerini artıkça mesleki bağlılık düzeyinde herhangi bir değişiklik olmadığı anlaşılmaktadır. Ekonomik kayđı, mesleki bağlılığın alt boyutlarından olan duygusal bağlılık ve normatif bağlılığı etkilememektedir. Ancak ekonomik kayđı, devam bağlılığını pozitif yönlü etkilemektedir. Bu sonuç, Fırat’ın (2015) banka çalışanları üzerine yaptığı araştırma sonucu ile benzerlik göstermektedir. Bu çalışmaya göre gelir seviyelerinin az ya da çok

olması durumu onların duygusal ve normatif mesleki bağlılık düzeylerinde farklılık yaratmamakta; ancak devam bağlılığında anlamlı farklılık yaratmaktadır. Mesleğini seven ve icra ettiği meslekten kazanç elde eden bireyler, kendilerini daha güvende hissetmekte ve mesleklerine olan bağlılıkları artmaktadır. Tam tersi geleceklere belirsiz olan bireyler ise ekonomik kaygı yaşamakta ve bu durum mesleklerine bağlılıklarını olumsuz yönde etkilemekte, ancak zorunluluktan doğan bağlılık olarak kabul edilen devam bağlılığını pozitif yönde etkilemektedir.

Turist rehberlerinin sezonluk olarak çalışılması nedeniyle düzenli bir iş imkânının, sabit bir gelirin ve iş güvencesinin çoğunlukla olmaması (Ahipaşaoğlu, 2006) (Demircan, 2007), kaçak turist rehberlerinin haksız rakabet yapması, rakip turist rehberlerinin fazla olması gibi mesleki özelliklerinden ve makroekonomik koşullar olan küresel, mali ve politik krizler, terörizm (Küçükaltan ve Oğuzhan, 1998) ve turist rehberlerine özgü bireysel faktörlerden dolayı turist rehberleri ekonomik kaygı yaşamaktadırlar.

Turist rehberlerinin yaşadıkları ekonomik kaygı ile tükenmişlik düzeyleri, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Örnekte yer alan turist rehberlerinin ekonomik kaygı düzeylerinin artması, tükenmişlik düzeyleri, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeylerini arttırmaktadır. Gelir düzeyinin düşük olması, ücreti yetersiz bulma, düzenli bir gelirin olmaması, işsizlik, ekonomik krizler, ekonomik kaygıya neden olan faktörlerdir (Osberg, 2015). Bireylerin gelirleri arttıkça, refah düzeyleri ve yaşam standartları yükselmektedir (Akar, 2014, s. 6; Frey and Stutzer, 2002). Tersinde bireyler mutsuz olmakta ve ekonomik kaygı yaşamaktadır.

Ekonomik kaygı, kişinin parasal kaynaklarındaki değişim nedeniyle fiziksel ve ruhsal sağlığının etkilenmesine yol açmaktadır. Çalışanın mesleğine karşı tutumunu kazancı, bu geliri yeterli ya da yetersiz bulması ve ihtiyaçlarını karşılayıp karşılayamaması etkilemektedir. Bu gelirin düzenli olmaması ve bireyin gelirini yetersiz bulması gibi durumlar ekonomik kaygıyı beraberinde getirmektedir. Ekonomik kaygı ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koyan bu çalışmadaki sonuçlarla, gelir ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Örneğin, Çelebi (2013) araştırmasında aldığı ücretten memnun olmayan öğretmenlerin tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmişliği yüksek düzeyde yaşadığı sonucuna

ulaşmıştır. Otacıoğlu (2008) müzik öğretmenleri üzerine gerçekleştirdiği çalışmasının sonucunda ekonomik durumunu düşük olarak algılayan öğretmenlerin daha fazla tükenmişlik yaşadığını tespit etmiştir. Ersoy ve Utku (2005, s. 45) çalışmasında, otel işletmelerinde ara eleman olarak çalışanların düşük ücret ile genelde sezonluk çalışmalarının tükenmişlik yaşamalarına neden olduğu sonucuna ulaşmıştır. Birdir ve Tepeci (2003) otel genel müdürlerinin tükenmişlik düzeylerinin üç alt boyutta da düşük düzeyde yaşandığı tespit edilmiştir. Otel müdürlerinin tükenmişlik sendromunu düşük düzeyde yaşamamalarının ana nedeni olarak, ülkenin genel ekonomik şartlarına göre iyi ücret almaları gösterilmiştir.

Bireyin, meslek ve insan ilişkileri konusunda yetersiz hissedip, kendisini gereksiz, işe yaramaz olarak gördüğü tükenmişliğin bu alt boyutu olan kişisel başarısızlık (Maslach, Schaufeli and Leiter, 2001) ile ekonomik kaygı arasında bir ilişkinin olmaması beklenen bir sonuçtur.

## **5.2. Sonuç ve Öneriler**

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de faaliyet gösteren eylemli turist rehberlerinin tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin mesleki bağlılık düzeyleri üzerindeki etkisinin ortaya konulmasıdır. Bu amaçla öncelikle alanyazın incelemesi yapılmıştır. Tabakalı örneklemede orantılı dağıtım yöntemi ile gerçekleştirilen örneklem seçiminde Türkiye’deki turist rehberleri meslek odaları, örneklemin alt tabakalarını oluşturmuştur. Bu amaca yönelik olarak yapılan yüzyüze ve internet ortamını kapsayan (e-mail ve sosyal paylaşım siteleri aracılığıyla) araştırma süreci sonunda 394 anket formu elde edilmiş, eksik yanıtlayanlar çıkarılmış ve tabakalı örnekleme uygun olarak 370 anket formu değerlendirmeye alınarak araştırma analizleri gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın betimsel istatistikleri ve değişkenler arası ilişkileri inceleyen frekans analizleri, güvenilirlik katsayılarının ortalamaları, standart sapmalar, çarpıklık ve basıklık değerleri, *t*-testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA), Tukey analizi ve korelasyon analizleri SPSS 22.00 programı kullanılarak yapılmıştır. Daha sonra araştırmada kullanılan üç adet ölçeğin doğrulayıcı faktör analizleri ayrı ayrı yapılmış ve Yapısal Eşitlik Modellemesi ile kurgulanan Yol Analizi, AMOS 22.00 programıyla gerçekleştirilmiş, araştırma analizleri sonucunda elde edilen bulgular değerlendirilmiştir. Daha sonra seyahat acentalarına, TUREB’e, eğitim kurumlarına, turist rehberlerine ve akademik çalışmalara yönelik önerilerde bulunulmuştur.

Ulusal ve uluslararası alanyazında mesleki bağlılık ve tükenmişlik ölçeklerinin pek çok çalışmada ayrı ve farklı meslek gruplarına uygulandığı görülmüştür. Bu çalışma, turist rehberlerinin mesleki bağlılık, tükenmişlik ve ekonomik kaygılarının birlikte ölçüldüğü, tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin mesleki bağlılık düzeyleri üzerindeki etkisini ortaya koyan ilk çalışmadır. Bu anlamda çalışmanın hem bu alandaki akademik alanyazına hem de turist rehberliği mesleğine, seyahat acentalarına, TUREB'e ve turist rehberliği eğitimi veren kurumlara katkı sağlaması beklenmektedir. Bu bağlamda ulusal ve uluslararası alanyazına bilimsel katkı sağlaması bakımından önemlidir. Bu çalışmanın turist rehberliği alanında yapılacak sonraki çalışmalara öncülük etmesi beklenmektedir.

Araştırma kapsamında yer alan turist rehberlerinin mesleki bağlılık düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Mesleki bağlılığın alt boyutları dikkate alındığında turist rehberlerinin duygusal bağlılıklarının en yüksek düzeyde olduğu ve bunu sırasıyla devam bağlılığı ve normatif bağlılığın izlediği görülmüştür. Bu sonuca göre örnekleme yer alan turist rehberlerinin mesleğini severek yaptıkları, meslekte kalmayı istedikleri, meslekten ayrılması durumunda karşılaçağı maliyeti göze alamayarak mesleğini sürdürdüğü ve bu meslekten ayrılmamaları gerektiğine inandıkları belirlenmiştir.

Araştırmada ortaya çıkan bir diğer sonuç; turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin düşük olmasıdır. Tükenmişliğin alt boyutları incelendiğinde en yüksek değer duygusal tükenmişliğe aittir ve bu boyutu duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık takip etmektedir. Tükenmişlik sürecinin başlangıcı olarak kabul edilen duygusal tükenmişlik, en açık gözlemlenebilen ve daha rahat incelenen boyuttur. Duyarsızlaşmada, hizmet verilen kişilere karşı katı, soğuk ve ilgisiz bir tavır sergilenmesi söz konusudur. Kişisel başarısızlıkta ise birey kendisini yetersiz, gereksiz, işe yaramaz ve başarısız olarak görmektedir. Bu araştırmanın sonucuna göre araştırma kapsamında yer alan turist rehberlerinin kişisel başarısızlık düzeylerinin düşük olduğu ve kendilerini başarılı buldukları tespit edilmiştir.

Yapılan analizler sonucunda turist rehberlerinin ekonomik kaygı düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. İnsanlarla ilişkili olan diğer meslek grupları gibi turist rehberliği de stresin ve ekonomik kaygının yaşandığı bir meslek grubudur. Turist rehberlerinin ekonomik kaygı yaşama nedenleri; turist rehberliğinin mesleki özellikleri, makro ekonomik koşullar, turist rehberlerinin kişisel özellikleri ve özel durumları ile

turist rehberliği istihdam koşullarıdır. Ekonomik kaygı yaşayan bireyler geleceğini güvence altına alamadığı için endişe yaşamaktadır. Bu durum ise kişileri mutsuz etmekte, iş ve sosyal yaşamında bazı olumsuzlukları da beraberinde getirmektedir.

Turist rehberlerinin mesleki bağlılık ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü, tükenmişlik ile ekonomik kaygı arasında pozitif yönlü bir ilişkinin söz konusu olduğu saptanmış, ekonomik kaygı düzeyinin mesleki bağlılık ve boyutlarından yalnızca devam bağlılığını pozitif yönlü etkilediği tespit edilmiştir.

Son yıllarda Türkiye’de ve Dünya’da yaşanan krizler ve politik sorunlar turizmi ve doğrudan hizmet sağlayıcısı olan turist rehberliği mesleğini ekonomik anlamda olumsuz etkilemiştir. Araştırma sonuçlarında böyle bir durumda bile turist rehberlerinin mesleklerine bağlı, tükenmişlik düzeylerinin az olduğu, ancak beklendiği gibi ekonomik kaygılarının yüksek olduğu grlmştr. Bu çalışmada, mesleğini severek ve gönüllü yapan turist rehberlerinin ekonomik kaygılarının yüksek olması durumunun, mesleklerine bağlılıklarını genel anlamda etkilemediği sonucu dikkat çekicidir. Zor koşullarda bile mesleğine bağlı çalışan turist rehberleri, turizmin sürdürülebilirliğinde önemli bir rol oynamaktadır.

Elde edilen sonuçlara dayanarak seyahat acentalarına, TUREB’e, eğitim kurumlarına, turist rehberlerine ve akademik çalışmalara yönelik şu öneriler geliştirilmiştir:

*Seyahat acentalarına yönelik neriler:* Turist rehberleri serbest çalışan da olsa, seyahat acentaları ve tur operatörlerinin düzenledikleri turlarda hizmet vermekteler. Bu nedenle aralarında önemli bir bağ ve ilişki vardır. Ancak alanyazın taramasına göre Türkiye’deki turist rehberleri, en fazla seyahat acentaları ile sorun yaşamaktadır. Bu nedenle turist rehberliği mesleğinin iyi koşullarda sürdürülebilmesinde, turist rehberlerinin mesleki bağlılık düzeylerinin yüksek, tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin düşük olmasında seyahat acentalarına büyük görevler düşmektedir. Seyahat acentaları turist rehberlerinin çalışma koşullarını iyileştirmeli, tur organizasyonu ve tur planlaması yaparken turist rehberleri ile işbirliği halinde olmalı, turist rehberi taban yevmiyesi altında rehber alıştırmamalı, turist rehberlerini komisyonculuk yapmaya zorlamamalı, kaçak turist rehberi alıştırmamalı, müşteri memnuniyet anketlerinde yüksek puan alan turist rehberlerini dllendirmeli, iş güvenliğini ve güvencesini sağlamalıdır.

*TUREB'e yönelik öneriler:* TUREB, ülke turizmde rehberlerin daha etkin rol almaları, ülkenin kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılması, yasa dışı turist rehberliği faaliyetlerinin önlenmesi için çalışmaktadır. Turist rehberleri adına önemli kararlar alan Türkiye'deki tüm turist rehberleri meslek odalarının üst kuruluşudur. Turist rehberleri için bu denli önemli bir kurumun, yerine getirmesi gereken sorumlulukları bulunmaktadır. TUREB ve turist rehberleri meslek odaları, kaçak turist rehberliğinin önüne geçmek için tüm destinasyonlarda sık sık denetim yapmalı, turist rehberlerinin bilgisini yenilemek, niteliğini ve hizmet kalitesini artırmak için daha çok sayıda rehberlikte uzmanlaşma eğitimi düzenlemelidir.

*Eğitim kurumlarına yönelik öneriler:* Türkiye'de turist rehberi olabilmek için T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın desteği ile TUREB'in nadir diller için açmış olduğu altı aylık kursları veya üniversitelerin turist rehberi yetiştiren önlisans, lisans, uzaktan öğretim ve tezli-tezsiz yüksek lisans programı gibi turist rehberliği eğitim programlarından birini tamamlamak gerekmektedir. Bu bölümlerden mezun olan turist rehberi adayları daha sonra, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın desteğiyle TUREB'in düzenlediği her bölge için en az altı günlük veya en az 36 günlük uygulama gezisine katılmak zorundadır. Bu nedenle mesleki bağlılıkları yüksek, tükenmişlik ve ekonomik kaygıları düşük turist rehberleri yetiştirmede eğitim kurumları önemlidir ve yerine getirmesi gereken sorumlulukları vardır. Üniversitelerdeki Turizm Rehberliği Bölümlerinin turizmdeki güncel bilgileri takip etmeleri için turizm sektörü temsilcileri, TUREB ve turist rehberleri meslek odaları ile iletişimlerini ve işbirlikleri artırılmalı, Turizm Rehberliği Bölümleri'nde turist rehberliği eğitimi almış akademisyen sayısı artırılmalı, eğitim gören öğrencilerin sosyal ve kültürel gelişimine katkıda bulunacak çevre gezileri gibi etkinlikler düzenlenmelidir.

*Turist rehberlerine yönelik öneriler:* Turist rehberlerinin mesleklerine bağlılıkları, sundukları hizmet kalitesinin belirleyicisidir. Bu noktada turist rehberlerinin kendi mesleki kimliklerinin ön plana çıkarılması, meslekleri için gayret göstermeleri ve mesleki amaçlar için etik ilkelere önem vererek hareket etmelerinin geliştirilmesi, mesleki bağlılıklarının artmasını sağlar. Mesleki bağlılığın artırılması durumunda turist rehberinin iş performansının yükselmesi, turist memnuniyetinin artması, seyahat acentasının imajının gelişmesi ve daha sadık turist potansiyelin yaratılması gibi faydalar elde edilebilir. Bu bağlamda TUREB ve turist rehberleri meslek odalarının düzenlediği

uzmanlaşma eğitimlerine katılarak mesleki anlamda kendilerini geliştirmeleri, gündemi ve günceli takip etmeleri, TUREB ve meslek odaları ile işbirliği içinde olmaları ve haklarını korumak adına taban ücretin altında yevmiye almayı kabul etmemeleri önerilebilir.

*Akademik çalışmalara yönelik öneriler:* Bu çalışma, Türkiye’de çalışan eylemli turist rehberlerinden seçilen örnekleme uygulanmıştır. Aynı araştırmanın Türkiye’de bulunan eylemsiz turist rehberlerine de uygulanması ve eylemli turist rehberleri ile karşılaştırmalı bir çalışmanın gerçekleştirilmesi önerilebilir. Turizm alanyazınında mesleki bağlılık ve tükenmişlik üzerine çok az sayıda çalışmanın olduğu, ekonomik kaygının ise hiç çalışılmadığı belirlenmiştir. Ulusal alanyazına katkı bağlamında bu konulardaki çalışmaların sayısı arttırılmalı, ileride gerçekleştirilecek çalışmalar için dayanak oluşturulmalıdır. Turist rehberlerinin ekonomik kaygılarının, tükenmişliklerinin ve mesleki bağlılıklarının ölçülmesi, mevcut durumu ortaya koyması bakımından çözüm bulmaya yönelik adımlar atılmasını sağlayacaktır. Bu nedenle T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, TUREB, turist rehberleri odaları ve üniversitelerin Turizm Rehberliği bölümleri ile işbirliği yapılmalı, bu araştırmalar teşvik edilmelidir.



## KAYNAKÇA

- Acar, E. (2015). Ekonomik kriz ve kaygılar 21/08/2015  
<http://www.radikal.com.tr/yazarlar/ertan-acar/ekonomik-kriz-ve-kaygilar-1419174/>
- Ağırman Ü. H. ve Naktiyok, A. (2014). Hizmet sektörü çalışanlarından beklenen duygu gösterimlerinin mesleki bağlılık ve duygusal tükenmişlik düzeylerine etkisi: hemşireler üzerine bir araştırma 323–331 2. *Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı*, 7–8 Kasım 2014 Kayseri
- Ahipaşaoğlu, H. S. (2006). *Turizmde Rehberlik*. (2. baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Ahola K, Honkonen T., Kivimaki M. and Virtanen M. (2006). Contribution of burnout to the association between job strain and depression: the Health 2000 Study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 48 (10), 1023-1030.
- Akar, S. (2014). Türkiye’de daha iyi yaşam endeksi: OECD ülkeleri ile karşılaştırma. *Journal of Life Economics*, 1, 1-12.
- Akbulut, Y. (2010). *Sosyal bilimlerde SPSS uygulamaları*. İstanbul: İdeal Kültür Yayıncılık.
- Akbulut, O. (2006). *Ege Bölgesindeki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunları ve çözüm önerilerine yönelik bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi.
- Alutto, J. A., Hrebiniak, L. G. and Alonso, R. C. (1973). On operationalizing the concept of commitment. *Social Forces*, 51, 448-54.
- Altunışık, R. (2008). Anketlerde veri kalitesinin iyileştirilmesi için öntest (pilot test) yöntemler. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 02, 1-17.
- Anderson, J.C. and Gerbing D.W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two - step approach. *Psychological Bulletin*, 103, 411-423.
- Ap, J. and K. F. Wong. (2001). Case study on tour guiding: professionalism, issues and soruns. *Tourism Management*, 22 (5), 551-563.
- Aranya, N. and Jacobson, D. (1975). An empirical study of theories of organizational and occupational commitment. *The Journal of Social Psychology*, 97 (1), 15-22.
- Aranya, N. and Ferris, K. R. (1984). A re-examination of accountants organizational-professional conflict. *Accounting Review*, 59, 1 – 15.

- Arı, G. S. ve E. Ç. Bal, (2008). Tükenmişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F.*, 15 (1), 131-148.
- Arslantürk, Y. (2003). *A Grubu seyahat acentalarının turist rehberlerinden beklentileri ve beklentilerin karşılanma derecesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi.
- Arslantürk Y., Altunöz Ö. ve Çalık A. Ö. (2013). Turist rehberliği hizmet kalitesi ölçümü: SERVQUAL yaklaşımı. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6 (27), 107-118.
- Arslantürk, Y. (2016). Mesleki bağlılık: Turist rehberleri üzerine bir inceleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8 (1), 186-207.
- Aslan, Ş. (2008). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel bağlılık ve mesleğe bağlılık arasındaki ilişkilerin araştırılması. *Yönetim ve Ekonomi*, 15 (2), 163-178.
- Avcıkurt, C. (2005). *Turizmde tanıtma ve satış geliştirme*. İstanbul: Değişim Yayınları.
- Avcıkurt, C., Alper, B. and Geyik, S. (2009). Education and training of tourist guides in Turkey. *Management and Education Academic Journal*, 5 (1), 57-63.
- Aydın, A. (2010). *İlköğretim öğretmenlerinin mesleki bağlılıklarına etki eden faktörler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi.
- Bachman, L. F. (2004). *Statistical analysis for language assessment*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ballantyne, R., Packer, J. and Hughes, K. (2009). Tourists' support for conservation messages and sustainable management practices in wildlife tourism experiences. *Tourism Management*, 30, 658–664.
- Barutçu, E. ve Serinkan C. (2008). Günümüzün önemli sorunlarından biri olarak tükenmişlik sendromu ve Denizli’de yapılan bir araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 8 (2), 541- 561.
- Batman, O. (2003). Türkiye’de profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 115–132.
- Bayram, N. (2013). *Yapısal eşitlik modellemesine giriş AMOS uygulamaları*. (2. baskı). İstanbul: Ezgi Kitabevi.
- Baysal, C. A. ve Paksoy, M. (1999). Mesleğe ve örgüte bağlılığın çok yönlü incelenmesinde Meyer-Allen Modeli. *İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Dergisi*, 28 (1), 7-15.

- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-40.
- Beefink, K. (2011). *Tourists and indigenous tour guides: An exploration of roles, relationships, and intercultural interactions*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Pennsylvania: The Pennsylvania State University.
- Bentler, P. M. and Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88, 588-606.
- Benligiray, S. ve Sönmez, H. (2011). Hemşirelerin mesleki bağlılıkları ile diğer bağlılık formları arasındaki ilişki: örgüte bağlılık, işe bağlılık ve aileye bağlılık. *Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 28-40.
- Benligiray, S. and Sönmez H. (2013). The analysis of demographic and work life variables which affect the occupational commitment of nurses. *Journal of Management Development*, 32 (4), 419-434.
- Bilge, B. (1989). *Profesyonel turist rehberliği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Birdir, K. ve Tepeci, K. (2003). Otel genel müdürlerinde tükenmişlik sendromu ve tükenmişliğin genel müdürlerin işlerini değiştirme eğilimlerine etkisi. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14 (2), 93-106.
- Black, R. and King, B. (2002). Human resource development in remote island communities: An evaluation of tour-guide training in Vanuatu. *International Journal of Tourism Research*, 4 (2), 103–117.
- Black, R. and Ham, S. (2005). Improving the quality of tour guiding: Towards a model for tour guide certification. *Journal of Ecotourism*, 4 (3), 178–195.
- Black, R. and Weiler, B. (2005). Quality assurance and regulatory mechanisms in the tour guiding industry: A systematic review. *The Journal of Tourism Studies*, 16 (1), 24-37
- Blau, G. (1985). The measurement and prediction of career commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 277-288.
- Blau, G. J. and Boal, K. B. (1987). Conceptualizing how job involvement and organizational commitment affect. *Academy of Management Review*, 12 (2), 288-300.

- Blau, G. (2000). Job, organizational, ve professional context antecedents as predictors of intent for interrole work transitions. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 330-345.
- Blau, G. (2001). Testing the discriminant validity of occupational entrenchment. *Journal of occupational and organizational psychology*, 74, 85-93.
- Blau, G. (2003). Testing for a four-dimensional structure of occupational commitment. *Journal of Occupational and organizational Psychology*, 76, 469-488.
- Blau, G. (2009). Can a four-dimensional model of occupational commitment help to explain intent to leave one's occupation? *Career Development International*, 14 (2), 116-132.
- Brown, A. L. and Roloff, M. E. (2011). Extra-role time, burnout, and commitment: The power of promises kept. *Business Communication Quarterly*. 74 (4), 450-474.
- Bourne, J. E. (2000). *The Anxiety and phobia workbook*. Oakland: New Harbinger Publications.
- Bowie, D. and Chang, J. C. (2005). Tourist satisfaction: A view from a mixed international guided package tour. *Journal of Vacation Marketing*, 11 (4), 303-322.
- Bozdam, A. (2008). *Öğretmen adaylarının mesleki kaygı düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi.
- Cabı, E. ve Yalçınalp, S. (2013). Öğretmen adaylarına yönelik mesleki kaygı ölçeği (MKÖ): Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 44, 85-96.
- Calvo, C. (2010). Costa Rica license certification for tour guiding. *E-Review of Tourism Research*, 8 (6), 179–195.
- Carson, K. D. and Bedeian, A. G. (1994). Career commitment: Construction of a measure and examination of its psychometrics properties. *Journal of Vocational Behavior*, 44, 237-262.
- Carson, K., Carson, P. and Bedeian, A. (1995). Development ve construct validation of a career entrenchment measure. *Journal of Occupational and organizational Psychology*, 68, 301–320.
- Casson, L. (1974). *Travel in the ancient world*. London: George Allen and Unwin Ltd.

- Ceylan, C. ve Bayram, N. (2006). Mesleki bağlılığın örgütsel bağlılık ve örgütten ayrılma niyeti üzerine etkilerinin düzenleyici değişkenli çoklu regresyon ile analizi. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20 (1), 105-120.
- Chan, A., Hsu, C. H.C. and Baum, T. (2015). The impact of tour service performance on tourist satisfaction and behavioral intentions: a study of Chinese tourists in Hong Kong. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 32, (1-2), 18-33.
- Chang, E. (1999). Career commitment as a complex moderator of organizational commitment and turnover intention. *Human relations*, 52, 1257–1278.
- Chang, J. C. (2006). Customer satisfaction with tour leaders' performance: A study of Taiwan's package tours. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11 (1), 97-116.
- Chang, H. T., Chi, N. W. and Miao, M. C. (2007). Testing the relationship between three-component organizational/occupational commitment and organizational/occupational turnover intention using a non-recursive model. *Journal of Vocational Behavior*, 70 (2), 352-368.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Cherniss, C. (1988). Observed supervisory behaviour and teacher burnout in special education. *Exceptional Children*, 54 (4), 449-454.
- Chowdhary, N. ve Prakash, M. (2009). Tour guide training in India: a comparison of approach and content with other programs. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 8 (2), 161-191.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide- the origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12 (1), 5-29.
- Cohen, E. H., Ifergan, M. and Cohen, E. (2002). A new paradigm in guiding: The Madrich as a role model. *Annals of Tourism Research*, 29 (4), 919–932.
- Cohen, A. (2007). *Dynamics between occupational and organizational commitment in the context of flexible labor markets: A review of the literature and suggestions for a future research agenda*. Inst. Technik und Bildung.
- Coşkun, İ. O. ve Özer, M. (2014). A reexamination of the tourism-led growth hypothesis under growth and tourism uncertainties in Turkey. *European Journal of Business and Social Sciences*, 3 (8), 256-272.

- Cunningham, P. H., Tang, T. L. P., Frauman, E., Ivy, M. I. and Perry, T. L. (2012). Leisure ethic, money ethic, and occupational commitment among recreation and park professionals: Does gender make a difference? *Public Personnel Management*, 41 (3), 421-448.
- Cüceloğlu, D. (1996). *İnsan ve davranışı*. (6. baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çağan, Ö. (2014). *Malatya ilindeki aile sağlığı ve toplum sağlığı merkezleri'nde görev yapan sağlık çalışanlarının iş doyumu, tükenmişlik ve anksiyete düzeyleri*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi.
- Çağlar, Ç. ve Demirtaş, H. (2011). Dershane öğretmenlerinde tükenmişlik ve iş doyumu. *E-Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi*. 2 (2), 30-49.
- Çam, O. (1992). Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenirliğinin araştırılması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı*, 155-166. Ankara.
- Çelebi, E. (2013). *Elâzığ ve Malatya il merkezinde bulunan özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ve ilgili faktörler*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Elazığ: Fırat Üniversitesi.
- Çermik, H., Şahin, B. ve Doğan A. (2010). Sınıf öğretmenliği öğretmen adaylarının öğretmenlik mesleğini tercih sebepleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28 (28), 201-212.
- Çetin, F., Şeşen, H. ve Basım H. N. (2013). Örgütsel psikolojik sermayenin tükenmişlik sürecine etkileri: kamu sektöründe bir araştırma, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13 (3), 95-108.
- Çetin, G. ve Kızılırmak, İ. (2012). Türk turizmde kokartlı turist rehberlerin mevcut durumunun analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14 (2), 307-318.
- Çetin, M., Fedai, T. ve Teke, A. (2012). Hekimlerin mesleki bağlılık düzeylerini etkileyen faktörlerin incelenmesi. *Anatolian Journal of Clinical Investigation*, 6 (4).
- Çeşmeci, N. (2003). *Türkiye'de paket turların yönetiminde turist rehberlerinin fonksiyonu: yönetsel rollerin tespiti, sorunlar ve çözüm önerileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi.
- Çiftci, G. ve Sarıışık, M. (2015). *Örgütsel davranışta güncel konular, tükenmişlik (Burn Out)- 13. Bölüm, Sayfa: 217-230, Detay Yayıncılık, Ankara,*

- Çiftci, G. (2015). *Turizm işletmelerinde kriz yönetimi uygulamalarının örgütsel öğrenme ve işletme performansı açısından ampirik olarak analizi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Tekirdağ: Namık Kemal Üniversitesi.
- Çiftci, G. ve Yetgin, D. (2016). Teröre dayalı krizler ve sosyal medya: Türkiye örneği. *17. Ulusal Turizm Kongresi*, Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, ss: 1506-1516.
- Çiftçiöğlu, A. (2011). Mesleki bağlılık ve meslekten ayrılma niyeti ilişkisinin tükenmişlik sendromu bağlamında incelenmesine yönelik bir araştırma. *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 2 (3), 109-119.
- Dalkılıç, O. S. (2014). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu*, Ankara: Nobel Yayın.
- Dayı, Y. S. (2007). *Meslekler sosyolojisi açısından doktorluk mesleği ve doktorlar: Elazığ örneği*,.Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Elazığ: Fırat Üniversitesi.
- de Kadt, E. (1979). *Tourism—Passport to development?* Oxford University Press, New York.
- de la Barre, S. (2013). Wilderness and cultural tour guides, place identity and sustainable tourism in remote areas. *Journal of Sustainable Tourism*, 21 (6), 825–844.
- Değirmencioğlu, A. Ö. (1998). *Türkiye’de turizm rehberliği eğitime bir yaklaşım*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi.
- Değirmencioğlu, Ö. (2001). Türkiye’de turizm rehberliği üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Yıl: 12, Güz, 189–196.
- Demir, Ö. ve Acar, M. (2002). *Sosyal Bilimler Sözlüğü*, Vadi Yayınları, İstanbul.
- Demircan, M. (2007). *Vergi hukuku açısından profesyonel turist rehberliği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Demirkol, Ş. ve Ekmekçi, İ. (2005). Paket turların sürdürülebilirliğinde turist rehberlerine etik bir bakış. *IV. Geleneksel Turizm Paneli (22 Nisan 2005) Bildirileri*, 59-83.
- Derin, N. ve Demirel, E. T. (2012). Tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılığı zayıflatıcı etkilerinin Malatya merkez’de görev yapan hemşireler üzerinde incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 17 (2), 509-530.

- Dinçer, F. İ. ve Kızılırmak, İ. (1997). Türkiye’de turizmin gelişmesinde turist rehberlerinin rolü. *Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Hafta Sonu Semineri IV*, 05-07 Aralık, Nevşehir, 121-148.
- Dinçer E. D. (2010). *Biyolojik saat ve kaygının temel bilişsel işlevler üzerindeki etkileri*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi
- Doğan, H., Üngüren, E. ve Kesgin, D. D. (2010). Meslek ve aile yaşamı ilişkisi: profesyonel turist rehberlerine yönelik bir araştırma. *Journal of Yasar University*, 20 (5), 3430-3442.
- Edelwich, J. and Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*, New York: Human Sciences Press.
- Ekmekçi, N. (2005). *Paket turların sürdürülebilirliğinde turist rehberlerinin rolü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi
- Emekli, G. (2001). Doğal felaketler ve turizm: İzmir örneği. *Türkiye Turizmini Araştırma Enstitüsü 2. Ulusal Turizm Sempozyumu Bildiri kitabı*, 6- 7 Aralık 2001, İzmir, 199-216.
- Engelberg, M., T., Stipis C., Kippin B., Spillman S. and Burbidge K. (2009). Organisational and occupational commitment as predictors of volunteer coaches' burnout'. *Australian Journal on Volunteering*, 14 (1), 1–9.
- Enlil, Z., Dinçer, İ., Evren, Y. ve Seçkin, E. (2011). *İstanbul’da Kültür Turizmi İçin Yenilikçi Stratejiler*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması, *VII. Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları*, (Edit: R. Bayraktar, I. Dağ) Ankara: VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, 22, 25.
- Ersoy, A. ve Utku, B. D. (2005). Konaklama işletmeleri muhasebe müdürlerinde tükenmişlik sendromu-1, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 26, 43-50.
- Fernet, C., Austin, S. and Vallerand, R. J. (2012). The effects of work motivation on employee exhaustion and commitment: An extension of the JD-R model. *Work & Stress*, 26, 213-219.
- Fırat, M. Z. (2015). *Tükenmişlik ve örgütsel bağlılığın mesleki bağlılık üzerindeki etkileri: banka çalışanları üzerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Haliç Üniversitesi.



- Frauman, E., Ivy, M. and Cunningham, P. (2011). Occupational commitment and the role of leisure ve money among recreation ve park professionals. *LARNet-The Cyber Journal of Applied Leisure and Recreation Research*, 13 (1), 1-12.
- Freud, S. (1999). *Psikopatoloji üzerine* (Çev. Selçuk Budak). Ankara: Öteki Ajans.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Frey, S.B. and Stutzer A. (2002). *Happiness and economics: How the economy and institutions affect human well-being*. Princeton and Oxford: Princeton University Press.
- Friedman, H. S. and Schustack, M. W. (2009). *Personality: classic theories and modern research*. Boston: Pearson Allyn and Bacon.
- Geçtan, E. (1999). *İnsan olmak*. İstanbul: Remzi Kitabevi
- Geer, B. (1966). Occupational commitment and the teaching profession. *The School Review*, 74 (1) , 31-47.
- Geva, A. and Goldman, A. (1991). Satisfaction measurement inguided tours. *Annals of Tourism Research*, 18, 177–185.
- George, M. P. (1967). A balance approach to occupational commitment, values ve perceptions. *Sociological Inquiry*, 291 – 295.
- Geyik, S. (2011). *Destinasyon pazarlamasında imajın rolü: turist rehberleri üzerine bir araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi.
- Getty, J. M. and Getty, R. L. (2003). Lodging quality index (LQI): Assessing customers perceptions of quality delivery. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15 (2), 94-104.
- Giderler, C., Durmuş, H. ve Kırmızı, C. (2016). Akademisyenlerin mesleki bağlılıkları ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Global Business Research Congress (GBRC)*, 26-27, Mayıs 2016, İstanbul.
- Girgin, G. (2010). Öğretmenlerde tükenmişliğe etki eden faktörlerin araştırılması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 9 (32), 31-48.
- Greenfield Jr., A. C., Norman, C. S. and Wier, B. (2008). The effect of ethical orientation and professional commitment on earnings management behavior. *Journal of Business Ethics*, 83 (3), 419-434.

- Goswami, S., Mathew, M. and Chadha, N. K. (2007). Differences in occupational commitment amongst scientists in Indian defence, academic, and commercial R & D organizations. *Vikalpa*, 32 (4), 13.
- Goulet, L. R. and P. Singh (2002). Career commitment: a reexamination and an extension. *Journal of Vocational Behavior*. 61 (1), 73-91.
- Greenhaus, J. H. (1971). An investigation of the role of career salience in vocational behavior. *Journal of Vocational Behavior*. 1 (3), 209-216.
- Guerrier, Y. and Adib, A. (2003). Work at leisure and leisure at work: A study of the emotional labour of tour reps. *Human Relations*. 56 (11), 1399-1417.
- Gül, T. (2012). *Türkiye'deki Turizm Rehberliği Öğretim Programlarının Değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi.
- Güteryüz, G., Güney, S., Aydın, E. M. and AS, Ö. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 45, 1625–1635.
- Gümüş, E. A. (2010). *Sosyal kaygı ile başa çıkma*. U. Öner (ed). Ankara: Nobel Yayınları.
- Gümüş, H. (2008). *Türkiye'de ulusal turizm örgütlerinin yapısal analizi ve turizm pazarlamasına katkılarına yönelik bir araştırma çalışması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi.
- Güzel, F. Ö. (2007). *Türkiye imajının geliştirilmesinde profesyonel turist rehberlerinin Rolü: Alman turistler üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi.
- Güzel, F. O. (2014). Turizmin vitrin yüzleri: profesyonel turist rehberleri. *TSE Standart*, 53 (65), 53-61.
- Güzel F.Ö., Türker A. ve Şahin İ. (2014). Profesyonel turist rehberlerinin algıladıkları mesleki engelleri belirlemeye yönelik bir araştırma, *15. Ulusal Turizm Kongresi*, Gazi Üniversitesi, Ankara, 13-16 Kasım, 1114-1131.
- Hacıoğlu, N., Kaşlı, M., Şahin, S. ve Tetik, N. (2008). *Türkiye'de Turizm Eğitimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Hacıoğlu N. (2008). Türkiye’de profesyonel turizm rehberliği eğitime yeni bir yaklaşım, *III. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi*, 17-19 Nisan, 244-247.
- Hackett, R. D., Lapierre, L. M. and Hausdorf, P. A. (2001). Understanding the links between work commitment constructs. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 392-413.
- Haig, I. and McIntyre, N. (2002). Viewing nature: The role of the guide and the advantages of participating in commercial ecotourism. *The Journal of Tourism Studies*, 13 (1), 39–49.
- Hall, C.M. (1995). *Introduction to Tourism in Australia*. Melbourne: Addison Wesley Longman.
- Heung, V. C. (2008). Effects of tour leader's service quality on agency's reputation and customers' word-of-mouth. *Journal of Vacation Marketing*, 14 (4), 305-315.
- Hiroe, T. (2010). Competence model and elements required for tour guides. *Kyushu Communication Studies*, 8 (1), 21-39.
- Ho, C. I. and Lee, Y. L. (2007). The development of an e-travel service quality scale. *Tourism Management*, 28, 1434-1449.
- Holloway, J. C. (1981). The guided tour: A sociological approach. *Annals of Tourism Research*, 12, 377-402.
- Howard, J., Smith, B. ve Thwaites, R. (2001). Investigating the role of the Indigenous tour guide. *Journal of Tourism Studies*, 12 (2), 32.
- Hu, W. (2007). *Tour guides and sustainable development: the Case of Hainan, China*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ontario, Canada: University of Waterloo.
- Hu, L. T. and Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1–55.
- Hu, W. and Wall, G. (2012) Interpretative guiding and sustainable development: A framework. *Tourism Management Perspectives*, 4, 80–85.
- Huang, Y. (2004). *A study of intercultural communication of professional tour guides in Yunnan*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. La Trobe University.
- Huang, S., Hsu, C. H. C. and Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34 (1), 3–33.

- Irving, P. G., Coleman, D. F. and Cooper, C. L. (1997). Further assessments of a three-component model of occupational commitment: Generalizability and differences across occupations. *Journal of applied psychology*, 82 (3), 444.
- Izgar, H. (2003). *Okul yöneticilerinde tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- İrigüler, F. ve Güler, M. E. (2016). Emotional labor of tourist guides: how does it affect their job satisfaction and burnout levels? *Journal of Yasar University*, 11 (42), 113-123.
- İşler, D. B. ve Güzel, Ö. (2014). Tur yönetiminde profesyonel turist rehberlerinin deneyimsel rolü: alman turistlerin kültür turu satın alma davranışına yönelik bir değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (1), 125-138.
- Jacobson, S. K. and Robles, R. (1992). Ecotourism, sustainable development and conservation education: Development of a tour guide training program in Tortuguero, Costa Rica. *Environmental Management*, 16 (6), 701–713.
- Jensen, O. (2010). Social mediation in remote developing world tourism locations – the significance of social ties between local guides and host communities in sustainable tourism development. *Journal of Sustainable Tourism*, 18 (5), 615–633.
- Johnson, R. (1996). Antecedent and outcome of corporate refocusing. *Journal of management*, 22 (3), 439– 483.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) sendromu. *İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 68 (1), 29-32.
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67, 341-349.
- Kaldenberg, D. O., Becker, B. W. and Zvonkovic, A. (1995). Work and commitment among young professionals: A study of male and female dentists. *Human Relations*, 48 (11), 1355-1377.
- Karaçal, İ. ve Demirtaş, N. (2002). 4702 Sayılı yasa uygulamalarının turizm rehberliği eğitimine etkisi. *Turizm Eğitimi Konferansı–Workshop, Bildiriler Kitabı*, Ankara: Turizm Bakanlığı.

- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). Paket tur operasyonunda turist rehberlerinin karşılaştıkları yönetsel sorunlar üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1), 70-86.
- Karaöz, S. (2002). Hemşirelik öğrencilerinin eğitimleri sırasında mesleğe ilişkin algılarındaki değişimin incelenmesi: Hemşireliğe giriş dersinin bu değişimdeki rolü. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 6 (2), 10-20.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç.K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3 (2), 109-130.
- Kaya, D. Ş. ve Zerenler, M. (2014). *Çalışma Hayatında Psikolojik Sermaye, Mesleki Bağlılık ve Kariyer Planlamasına Genel Bakış*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Keser, A. ve Yılmaz, G. (2009). İşe bağlanma içinde çalışma yaşamında davranış: Güncel yaklaşımlar (Editör: A. Keser, G. Yılmaz, Ş. Yürür). Kocaeli: Umut Yayınları.
- Kim, T. H. and Chang, K. R. (2007). Interactional effects of occupational commitment and organizational commitment of employees in sport organizations on turnover intentions and organizational citizenship behaviors. *International Journal of Applied Sports Sciences*, 19 (2), 63-79.
- Kline, R. B. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: Guilford publications.
- Kohl, J., Brown, C. and Humke, M. (2001). Overcoming hurdles: Teaching guides to interpret biodiversity conservation. *Legacy*. 12 (4), 19-28.
- Kong, H. (2012). Are tour guides in China ready for ecotourism? An importance-performance analysis of perceptions and performances. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19 (1), 17-34.
- Koyunoğlu, S. (2003). *Turist sağlığı turist sigortası ve tüketicinin korunması*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, M. A. (2009). *Otel işletmelerinde insan kaynakları yönetimi ve örnek olaylar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, M. A. ve Bahçe, A. S. (2009). *Özel ilgi turizmi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, M. A. ve Yetgin, D. (2013). Profesyonel turist rehberlerinin (PTR) yetkinliklerinin mesleki yeterlilikler çerçevesinde değerlendirilmesi 14. *Ulusal Turizm Kongresi*, Kayseri: Erciyes Üniversitesi, 408-428.

- Kozak, M. A., Evren, S. ve akır ve O. (2013). Tarihsel sürec içinde turizm paradigması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24 (1), 7 – 22.
- Köroğlu, ., şahin, S. ve Tetik, N. (2007). Turizm sektöründe bayan çalışanların sorunları: bayan profesyonel turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunları belirlemeye yönelik sınırlı bir örneklem üzerinde araştırma. *I. Ulusal Türkiye Turizmi Kongresi (07-08 Eylül) Bildiriler Kitabı*, Ankara: Detay Yayıncılık, 719-739.
- Köroğlu, . (2011). *İş doyumunu ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi.
- Köroğlu, . (2012). İçsel ve dışsal iş doyum düzeyleri ile genel iş doyum düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi: Turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13 (2), 275 – 289.
- Köroğlu, . ve B. Merter (2012). Seyahat acentelerinin turist rehberlerini seçme ve işe alma sürecindeki eğilimlerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9-20, 213-238.
- Köroğlu, . (2013). Turist Rehberlerinin iş yaşamındaki rolleri üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 91-112.
- Kuo, M. H. C., Chang, Y. and Chang, W. C. (2014). Perceived organizational support as a mediator of managerial coaching skills and occupational commitment. *Public Administration Research*, 3 (1), 17.
- Kuo, N. T., Chang, K. C., Cheng, Y. S. and Lin, J. C. (2016). Effects of Tour Guide Interpretation and Tourist Satisfaction on Destination Loyalty in Taiwan's Kinmen Battlefield Tourism: Perceived Playfulness and Perceived Flow as Moderators. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 33 (1), 103-122.
- Kuşluvan, S. ve N. Çeşmeci. (2002). *Türkiye'de turist rehberliği eğitiminin sorunları ve yeniden yapılandırılması. Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop (11-13 Aralık 2002) Bildiriler Kitabı*, Ankara: Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, 235-242.
- Küçükaltan, D. ve Oğuzhan, A. (1998). Türkiye'de turizm hedefli terör hareketleri üzerine bir model denemesi: Almanya rneği. *21. Yüzyılın Eşiğinde Türkiye*

- Turizmi Sempozyumu*, 16 Nisan, Ankara: Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu.
- Larson, J. H, Wilson, S. M. and Beley, R. (1994). The impact of job insecurity on marital and family relationships. *Family Relations*, 43 (2), 138-143.
- László, K. D., Pikhart, H., Kopp, M. S., Bobak, M., Pajak, A., Malyutina, S. and Marmot, M. (2010). Job insecurity and health: A study of 16 European countries. *Social Science & Medicine*, 70 (6), 867-874.
- Leclerc, D. and Martin, J. N. (2004). Tour guide communication competence: French, German and American tourists' perception. *International Journal of Intercultural Relations*, 28, 181–200.
- Leiter, M. P. and Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Lee, K., Carswell, J. J. and Allen, N. J. (2000). A meta-analytic review of occupational commitment: Relations with person ve work related variables. *Journal of Applied Psychology*, 85, 799-811.
- Liu, Lr., Li, C. J., Long, Y. F. and Zhan, C. L. (2009). Structure validity of an occupational commitment scale for traditional Chinese Medical Practitioners. *Journal of Sichuan University. Medical Science Edition*. 40 (2), 318-321.
- Loehlin, J. C. (2004). *Latent variable models: An introduction to factor, path, and structural equation analysis*. (4. baskı). NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Lozza, E., Libreri, C. and Bosio A. C. (2012). Temporary employment, job insecurity and their extraorganizational outcomes. *Economic and Industrial Democracy*, 34, 89-105.
- Löschburg W. (1998). *Seyahatin kültür tarihi*. (Çev: J. Traub) Ankara: Dost Yayınları.
- Mak, A. H., Wong, K. K. and Chang, R. C. (2010). Factors affecting the service quality of the tour guiding profession in Macau. *International Journal of Tourism Research*, 12(3), 205-218.
- Mak, A.H.N., Wong, K. K. F. and Chang, R.C.Y. (2011) Critical issues affecting the service quality and professionalism of the tour guides in Hong Kong and Macau. *Tourism Management*, 32 (6), 1442–1452
- Mancini, M. (2001). *Conducting tours*. (3. baskı), New York: Delmar Publishers.

- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behaviour*, 2 (4), 99-113.
- Maslach, C. and Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. İçinde (Eds., W. B. Schaufeli, C. Maslach ve T. Marek), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (1-16). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Maslach, C. and Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P. (2001). Job burnout, *Annual Review of Psychology*, 52 (1), 397-422.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*. 12 (5), 189-192.
- May, T.Y., Korczynski, M. and Frenkel, S. (2002). Organizational and occupational commitment: knowledge workers in large corporations. *Journal of management studies*, 39 (6), 775-801.
- McDonnell, I. (2001). The role of the tour guide in transferring cultural understanding. Working Paper. *School of Leisure, Sport and Tourism, UTS*, No. 3
- McKean, P. F. (1976). An anthropological analysis of the culture-brokers of Bali: Guides, tourists, and Balinese. In *Background paper for the UNESCO/World Bank Seminar on the Socio-cultural Impacts on Tourism*, 7-11.
- Meged, J. W. (2010). Guides' intercultural strategies in an interaction perspective. Paper presented at the *First International Research Forum on Guided Tours*, 23-25 April, Sweden: Halmstad University.
- Meier, T. S. (1983). Toward a theory of burnout. *Human Relations*, 36 (10), 899-910.
- Meltzer, H., Bebbington, P., Brugha, T., Jenkins, R., McManus, S., and Stansfeld, S. (2009). Job insecurity, socio-economic circumstances and depression. *Psychological Medicine*, 40 (8), 1401-7.
- Meydan, H. C. ve Şeşen, H. (2015). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Meyer, J. P. ve Allen, N. J. (1991). A Three conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.



- Meyer, J. P., Allen, N. J. and Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Meyer J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L. and Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
- Min, J. C. H. (2012). A Short-form measure for assessment of emotional intelligence for tour guides: development ve evaluation. *Tourism Management*, 33 (1), 155-167.
- Min, J. (2014). The relationships between emotional intelligence, job stress, and quality of life among tour guides. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19 (10), 1170-1190.
- Minsky, H. P. and Whalen C. J. (1997). Economic insecurity and the institutional prerequisites for successful capitalism. *Journal of Post Keynesian Economics*, 19 (2), 155-170.
- Mills, E.A. (1920). *The adventures of a nature guide*. Garden City: Doubleday, Page and Co.
- Mitchell, J. P., Briguglio, L., Butler, R. and Harrison, D. (1996). Presenting the past: cultural tour-guides and the sustaining of European identity in Malta. *Sustainable Tourism in Islands and Small States: Case studies*, 199-219.
- Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment. *Academy of Management Review*, 8, 486–500.
- Morse, M. A. (1997). All the world's a field: A history of the scientific study tour. *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 3, 257–269.
- Mossberg, L. L. (1995). Tour leaders ve their importance in charter tours. *Tourism Management*, 16 (6), 437-445.
- Mowday, R.T., Porter, L.W. and Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages, the psychology of commitment, absenteeism and turnover*, Academic Press, Inc, New York.
- Müküs, C. (2009). *Doğu Anadolu Bölgesi'nde Çalışan Turist Rehberlerinin Yeterliliği ve Turist Memnuniyetinin Analizi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Van: Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Nasopoulou, T. (2011). *Ecoguiding and problems in protected areas in Greece*. Greece: Guide for National Parks and Wetlands.
- Nebioğlu, G. K. (2013). *Meslek etiği: Turist rehberleri üzerine araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. (2. baskı.). New York: McGraw-Hill.
- Ong C., Ryan C. and McIntosh A. (2014). Power-knowledge and tour-guide training: Capitalistic domination, utopian visions and the creation and negotiation of UNESCO's Homo Turismos in Macao. *Annals of Tourism Research*, 48, 221-234.
- Orgun, F. (2009). Aday hemşirelerin epistemolojik inançları ile öz-etkilik-yeterlilik düzeylerinin incelenmesi, 12. *Ulusal Uluslararası Katılımlı Hemşirelik Kongresi Bildiri Kitabı (Editör: Selma Doğan)*, Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Yayınları.
- Ormsby, A. and Mannle, K. (2006). Ecotourism benefits and the role of local guides at Masoala National Park, Madagascar. *Journal of Sustainable Tourism*, 14 (3), 271–287.
- Osberg, L. (2015). *How should one measure economic insecurity?* OECD Statistics Working Papers, 1, OECD Publishing.
- Osberg, L. and Sharpe, A. (2014). Measuring economic insecurity in rich and poor nations. *Review of Income and Wealth*, 60, 53–76.
- Osberg, L. (2009). Measuring economic security in insecure times: new perspectives, new events, and the index of economic well-being. *CSLS Research Report*.
- Osberg, L. and Sharpe A. (2005). How should we measure the 'economic' aspects of well-being. *Review of Income and Wealth*, 51 (2), 311-336.
- Otacıoğlu S. G. (2008). Müzik öğretmenlerinde tükenmişlik sendromu ve etkileyen faktörler. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 9 (15), 103–116.
- Öner N. (1972). Kaygı ve başarı. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal ve İdari Bilimler Dergisi*.
- Öner, N. ve Le Compte, A. (1985). *Durumluk – sürekli kaygı envanteri el kitabı*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları. 4: 151-163.
- Örs, M., Acuner, A. M., Sarp, N. ve Önder Ö. R. (2003). Antalya tıp fakültesinde, Antalya SSK'da çalışan hekimler ile hemşirelerin örgütlerine bağlılıklarına ilişkin

- görüşlerinin değerlendirilmesi. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 56 (4), 217-224.
- Öter, Z. (2007). *Seyahat Acentelerinde Pazarlama Bilgi Sistemlerine Turist Rehberlerinin Katkıları: Ege Bölgesi Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Öter, Z. (2010). Turist rehberlerinin pazarlama bilgisi toplama davranışları. *SOİD Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 7 (1), 25-37.
- Özbay, R. (2002). Turist rehberliği eğitimde nereye? *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 11-13 Aralık 2002, Ankara: Turizm Bakanlığı.
- Özbay, R. (2008). *Turist rehberliğinde güncel mesleki sorunlar ve belirsizlikler*. III. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi (17-19 Nisan 2008) Bildiriler Kitabı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 261-266.
- Özdamar, K. (2016). *Eğitim, sağlık ve davranış bilimlerinde ölçek ve test geliştirme yapısal eşitlik modellemesi, IBM SPSS, IBM SPSS AMOS ve MINITAB uygulamalı*. Eskişehir: Nisan Kitabevi.
- Özdevecioğlu, M. ve Aktaş, A. (2007). Kariyer bağlılığı, mesleki bağlılık ve örgütsel bağlılığın yaşam tatmini üzerindeki etkisi: İş-aile çatışmasının rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (28), 1-20.
- Özer, G. ve Uyar, M. (2010), Muhasebecilerin etik oryantasyonlarının mesleki bağlılığa etkisi üzerine bir inceleme. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 48, 89-100.
- Özmen, Ö. T., Özer, S. P. ve Saatçioğlu, Ö. Y. (2005). Akademisyenlerde örgütsel ve mesleki bağlılığın incelenmesine ilişkin bir örnek araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 6 (2), 1-14.
- Özoğul, T., İlbağ, B. ve Kozak, A. M. (2016). Rekreatif liderlerin ve turist rehberlerinin rolleri ve özellikleri üzerine kavramsal bir değerlendirme. *17. Ulusal Turizm Kongresi*, Bodrum-Muğla: Muğla Sıtkı Üniversitesi, ss: 367-376.
- Özsarı, İ. (2008). *Eğitim fakültesi son sınıf öğrencilerinin KPSS merkezi sınavı odaklı gelecek kaygıları ve mesleki beklentileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Pastorelli, J. (2003). *Enriching the experience – An Interpretive approach to tour guiding*. Frenchs Forest: Pearson Education Australia.

- Paaby, P., Clark, D. B. and Gonzalez, H. (1991). Training rural residents as naturalist guides: Evaluation of a pilot project in Costa Rica. *Conservation Biology*, 5 (4), 542–546.
- Pearce, P. (1984). Tourist-guide interaction. *Annals of Tourism Research*, 11, 129-146.
- Pereira, E. M. and Mykletun, R. J. (2012). Guides as contributors to sustainable tourism? A case study from the Amazon. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12 (1), 74–94.
- Perlman, B. and Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human relations*, 35 (4), 283-305.
- Pines, A. M., Aronson, E. and Kafry, D. (1981). *Burn out: From tedium to personal growth*. New York: Free press.
- Ponting, S. S. A. (2009). *Exploring practitioner conceptualisations of professionalism and the impact of professionalisation on the work of Australian ecotour guides*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sydney: University of Technology.
- Pond, K. L. (1993). *The professional guide*. New York: Van Nostrve Reinhold.
- Poudel, S. and Nyaupane, G.P. (2013). The role of interpretative tour guiding in sustainable destination management: A comparison between guided and nonguided tourists. *Journal of Travel Research*, 52 (5), 659–672.
- Polat, T. (2001). *Seyahat işletmelerinde profesyonel turist rehberliği, rehberlik mesleğinin sorunları ve çözüm önerileri üzerine bir alan araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Prakash, M. and Chowdhary N. (2010). What are we training tour guides for? (India). *Turizam*, 14 (2), 53-65.
- Prakash, M. and Chowdhary N. (2011). Tour guiding: Interpreting the challenges. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 6 (2), 65-81.
- Rabotić, B. (2011). Tour guiding as profession: perceptions and self-perceptions of guides in Serbia. *2nd International Research Forum on Guided Tours, University of Plymouth, Plymouth*, 7-9 Nisan.
- Rabotić, B. (2015). Tourist guiding as a new course in higher education: The case of college of tourism in Belgrade, *IRFGT 2015- 4th International Research Forum on Guided Tours, Portekiz Lizbon- Estoril- 18-21 Mart*.

- Raiziene S. and Endriulaitiene A. (2007). The relations among empathy, occupational commitment, and emotional exhaustion of nurses. *Medicina (Kaunas)*. 43 (5), 425-31.
- Randall, C. and Rollins, R.B. (2009). Visitor perceptions of the role of tour guides in natural areas. *Journal of Sustainable Tourism*, 17 (3), 357–374.
- Ritzer, G. and H. Trice. (1969). An Empirical Study of Howard Becker's Side-Bet Theory. *Social Forces*, 47 (2), 475-478.
- Robinson, R. N., Solnet, D. J. and Breakey, N. (2014). A phenomenological approach to hospitality management research: Chef's occupational commitment. *International Journal of Hospitality Management*, 43, 65-75.
- Rook, K. Dooley, D. and Catalano, R. (1991). Stress transmission: The effects of husbands job stressors on emotional health of wives, *Journal of Marriage and The Family*. 53 (1), 165-177.
- Rousseau, D. M. (1998). The 'problem' of the psychological contract considered. *Journal of Organizational Behavior*, 19 (1), 665-671.
- Satıcı, S. A. (2016). *Üniversite öğrencilerinin affetme, intikam, sosyal bağlılık ve öznel iyi oluşları: Farklı yapısal modellerin denenmesi üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Sawada, T. (2009). The relationship of occupational and organizational commitments with professional activities and burnout tendencies in nurses. *The Japanese Journal of Psychology*, 80 (2), 131-137.
- Sezgin, M. ve Açar, C. C. (2012). Impact of affective organizational and occupational commitment on job satisfaction: PR specialists in metropolitan municipalities. *International Journal of Business ve Commerce*, 2 (2), 21-35.
- Shephard, K. and Royston-Airey, P. (2000). Exploring the role of part-time ecotourism guides in central Southern England. *Journal of Sustainable Tourism* 8 (4), 324–332.
- Schmidt, C. J. (1979). The guided tour: Insulated adventure. *Urban Life*, 7 (4), 441–467.
- Scherle, N. and Nonnenmann, A. (2008). Swimming in cultural flows: Conceptualising tour guides as intercultural mediators and cosmopolitans. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 6 (2), 120–137.

- Scherle, N. and Kung, H. (2010). Cosmopolitans of the 21<sup>st</sup> century? Conceptualising tour guides as intercultural mediators. Paper presented at the *First International Research Forum on Guided Tours*, 23–25 Nisan 2009, Sweden, Halmstad University.
- Schumacker, R. E. and Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*. (2. baskı). New Jersey: Psychology Press.
- Shoemaker, D. J., Snizek, W. E. and Bryant, C. D. (1977). Toward a further clarification of Becker's side-bet hypothesis as applied to organizational and occupational commitment. *Social Forces*, 56 (2), 598-603.
- Sıgır, Ü. (2007). İş görenlerin örgütsel bağlılıklarının Meyer ve Allen tipolojisiyle analizi: Kamu ve özel sektörde karşılaştırmalı bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2), 261-278.
- Skanavis, C. and Giannoulis, C. (2010). Improving quality of ecotourism through advancing education and training for eco-tourism guides. *Tourismos*, 5 (2), 49–68.
- Snape E. and Redman T. (2003). An evaluation of a three-component model of occupational commitment: Dimensionality and consequences among United Kingdom human resource management specialists. *Journal of Applied Psychology*, 88 (1), 152-159.
- Snape E. and Redman T. (2008). The three-component model of occupational commitment a comparative study of Chinese and British Accountants. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 39 (6), 765-781.
- Snizek, W. and Little, R. E. (1984). Accounting for occupational and organizational commitment: a longitudinal re-examination of structural ve attitudinal approaches. *Sociological Perspectives*, 27 (2), 181– 197.
- Solmaz, C. (2012). *Turizm politikalarının oluşturulmasında turist rehberlerinin rolü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi.
- Solmuş, T. (2004). *İş yaşamında duygular ve kişilerarası ilişkiler; psikoloji penceresinden insan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Sun, H. Ö. (2002). *İş doyumunu üzerine bir araştırma*. Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü.
- Sürücü, F. (2012). *Matematik öğretmen adaylarının gelecek kaygıları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi.

- Şahin, S. (2012). Turist rehberlerinin iletişim yeterlilikleri: kültürlerarası bir karşılaştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi/ Journal of Travel and Hospitality Management*, 9 (3), 52-69.
- Şanlı, S. (2006). *Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi.
- Şeker, B. D. ve Zırhlıoğlu, G. (2009). Van emniyet müdürlüğü kadrosunda çalışan polislerin tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumları arasındaki ilişkilerin değerlendirilmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 11 (4), 1-26.
- Şimşek, M. Ş. ve Aslan, Ş. (2007). Mesleki ve örgütsel bağlılığın, temel iş özellikleri, rol stresi, örgüte ilişkin davranışsal sonuçlar, iş ve yaşam doyumuyla ilişkilerinin araştırılması. Sakarya Üniversitesi, *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 724-733.
- Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal eşitlik modellemesine giriş: Temel ilkeler ve LISREL uygulamaları*. Ankara: Ekinoks.
- Tak, B., ve Çiftçioğlu, B. A. (2008). Mesleki bağlılık ile çalışanların örgütte kalma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik görgül bir çalışma. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 63 (4), 155-178.
- Tak, B. ve Çiftçioğlu B. A. (2009). Üç boyutlu mesleki bağlılık ölçeği'nin Türkçe'de güvenilirlik ve geçerliliğinin incelenmesine yönelik bir alan araştırması. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 10 (1), 89-102.
- Tang, T. L. P., Cunningham, P. H., Frauman, E., Ivy, M. I. and Perry, T. L. (2012). Attitudes and occupational commitment among public personnel: Differences between baby boomers and Gen-Xers. *Public Personnel Management*, 41 (2), 327-360.
- Tangüler, A. (2002). *Profesyonel turist rehberliği ve turist rehber rehberlerinin seyahat acentası ve müşteri ilişkileri (Kapadokya örneği)*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S. ve Aydın, N. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7, 100-108.

- Temizkan, R. (2005). *Turist rehberlerinin Türkiye imajını algulamaları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi.
- Temizkan, S. P. (2010). *Profesyonel turist rehberlerinin turizm pazarlamasındaki rolüne etkisi açısından hizmet içi eğitim seminerleri*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi.
- Telli, E., Ünsar, A. S. ve Oğuzhan, A. (2012). Liderlik davranış tarzlarının çalışanların örgütsel tükenmişlik ve işten ayrılma eğilimleri üzerine etkisi: konuyla ilgili bir uygulama, *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 2, 135-150.
- Tetik, N. (2006). *Türkiye’de profesyonel turist rehberliği ve müşterilerin turist rehberlerinden beklentilerinin analizi (Kuşadası Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi.
- Tetik, N. (2015). Turist rehberlerinin davranışsal personel güçlendirme algıları. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7 (3), 407-431.
- Thomas, T. (1994). Ecotourism in Antarctica. The role of the naturalist-guide in presenting places of natural interest. *Journal of Sustainable Tourism*, 2 (4), 204–209.
- Tokay, S. (2015). *Profesyonel turist rehberlerinin Türkiye imajını algulamalarındaki değişim*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi.
- Toker, A. (2011), *Kültür turizminin sürdürülebilirliğinde profesyonel turist rehberlerinin rolü: Ankara örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Torland, M. (2012). *Emotional labour and the job satisfaction of adventure tour leaders in Australia*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Avustralya: School of Tourism and Hospitality Management Southern Cross University.
- Tosun, C. ve Temizkan, R. (2004). Türkiye’nin dış tanıtım ve ülke imajında turist rehberlerinin rolü. *1. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi*, Balıkesir Üniversitesi Yayınları, 345–364.
- Tunç, T. ve Kutunis R. Ö. (2015). Doktor ve hemşirelerde kaygı nedenleri: bir üniversite hastanesi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 6 (13), 62-71



- Torkildsen, G. (2005). *Leisure and recreation management*. Londra ve New York: Routledge.
- Tümkiye, S. ve Uştu, H. (2016). Tükenmişliğin mesleğe bağlılıkla ilişkisi: sınıf öğretmenleri üzerine bir araştırma. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12 (1), 272-289.
- Tümkiye, S. (2000). Akademik tükenmişlik ölçeğinin geliştirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19, 128-133.
- Tsai, H. A. (2007). *Job characteristics, burnout and occupational commitment in the banking service context*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çin: Tatung University.
- Ulrich, R. S., Simons, R. F., Losito, B. D., Fiorito, E., Miles, M. A. and Zelson, M. (1991). Stress recovery during exposure to natural and urban environments. *Journal of Environmental Psychology*, 11 (3), 201-230.
- Uludağ, G., Taşdöven, H. ve Dönmez, M. (2014). Polis adaylarının mesleki kaygı düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (2), 75-94.
- Ulusoy M. F. ve Görgülü S. (1995). *1. Hemşirelik esasları- temel kuram, kavram, ilke ve yöntemler*. Cilt:1 Ankara: Çağın Ofset.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi (SPSS 10.00-12.0 For Windows)*. (2. baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Urry, J. (2009). *Turist Bakışı*. (Çev: E. Tataroğlu ve İ. Yıldız). Ankara: Özkan Matbaacılık.
- Uyar, M. (2010). *Muhasebecilerin bilişsel ahlaki gelişim seviyelerinin etik kararlara ve mesleki bağlılığa etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Gebze: Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü.
- Uzun, H. (2000). *Meslekler sosyolojisi açısından avukatlar ve avukatlık mesleği, elazığı barosu avukatları üzerine sosyolojik bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Elazığ: Fırat Üniversitesi.
- Üner, T. (2015). *Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi: Ankara ölçeği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi.

- Vandenberg, R. J. and Scarpello, V. (1994). A longitudinal assessment of the determinant relationship between employee commitment to the occupation and the organization. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 535-547.
- Wasti, A. S. (2002). Affective and continuance commitment to the organization: Test of an integrated model in the Turkish context, *International Journal of Intercultural Relations*, 26 (5), 525-550.
- Weiler, B. and Crabtree, A. (1998). *Developing competent ecotour guides: Summary of research project findings*. Adelaide: National Centre for Vocational Education Research.
- Weiler, B. and Davis, D. (1993). An exploratory investigation into the role of the nature based tour leader. *Tourism Management*, 14 (1), 91-98.
- Weiler, B. and Ham, S. H. (2002). Tour guide training: A model for sustainable capacity building in developing countries. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(1), 52-69.
- Weiler, B. and Kim, A. K. (2011). Tour guides as agents of sustainability: Rhetoric, reality and implications for research. *Tourism Recreation Research*, 36 (2), 113–125.
- Weiler, B. and Black, R. (2014). *Tour guiding research: Insights, issues and implications*. Bristol: Channel View Publications.
- Weiler, B. and Walker, K. (2014). Enhancing the visitor experience: Reconceptualising the tour guide's communicative role. *Journal of Hospitality & Tourism Management*, 21, 90–99.
- Weng, Q. and McElroy, J. C. (2012). Organizational career growth, affective occupational commitment and turnover intentions. *Journal of Vocational Behavior*, 80 (2), 256-265.
- Whittlesey, L. H. (2007). *Storytelling in Yellowstone: horse and buggy tour guides*. USA: New Mexico Press.
- Wong, J. Y. and Wang, C. H. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30 (2), 249-259.
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel turist rehberlerinde mesleki etik üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1), 33-44.

- Yazıcıoğlu, İ., Tokmak, C. ve Uzun, S. (2008). Turist rehberlerinin rehberlik mesleğine bakışı. *Üniversite ve Toplum Dergisi*, 8 (2).
- Yenen, Ş. (2002). Turist rehberliği eğitiminde, niteliksel ve niceliksel planlamada turizm bakanlığı, yükseköğretim kurumu ve meslek kuruluşu arasındaki işbirliğinin önemi. *Turizm Eğitimi Konferansı*. Ankara: Turizm Bakanlığı.
- Yeniçeri, Ö., Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2009). Örgütsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki: imalat sanayi çalışanları üzerine bir araştırma. *KMU İİBF Dergisi*, 11 (16), 83-99.
- Yenipınar, U. ve Zorkirişçi A. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği ülkelerinde turist rehberliği eğitimi, *Cag University Journal of Social Sciences*, 10 (2), 111-136.
- Yenipınar, U. ve Bak, E (2015). Kapadokya Bölgesinin tanıtımında turist rehberleri performansının önemi. *16. Ulusal Turizm Kongresi*, Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, 12-15 Kasım, s. 1512-1528.
- Yıldırım, M. H., Erul, E.E. ve Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 6 (1), 34-44.
- Yıldız, R., Kuşluyan, S. ve Şenyurt, Y. (1997). Türkiye’de turizmin gelişmesinde turist rehberlerinin rolü (Turist rehberliği öğretiminde yeni bir model: Nevşehir turist rehberliği bölümü programı ve değerlendirmesi), *Hafta Sonu Semineri IV*, Nevşehir: Nevşehir Üniversitesi Yayınları.
- Yolal, M. (2016). *Turizm araştırmalarında örnekleme bibliyometrik bir araştırma*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Zengin, B., Batman, O. ve Yıldırğan, R. (2004). Seyahat acentalarının turist rehberlerinden beklentilerine yönelik bir araştırma. *I. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi*, (15-16 Nisan) Bildiriler Kitabı, 366-376.
- Zhang, H. and Chow Q. I. (2004). Application of importance- performance model in tour guides’ performance: evidence from Mainve Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25 (1), 81-91.

### **İnternet Kaynakçası**

<http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> (Erişim tarihi: 09.06.2015)

[http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&kelime=MESLEK](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&kelime=MESLEK) (Erişim tarihi: 10.11.2014)

[http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.56668a08c75019.70033822](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.56668a08c75019.70033822) (Erişim tarihi: 12.10.2015)

[http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_bts&view=bts&kategori1=veritbn&kelimesec=320524](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts&kategori1=veritbn&kelimesec=320524) (Erişim Tarihi: 12.02.2016)

[http://zaraihl.meb.k12.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/58/12/200099/icerikler/rehberligin-tanimi\\_42412.html](http://zaraihl.meb.k12.tr/meb_iys_dosyalar/58/12/200099/icerikler/rehberligin-tanimi_42412.html) (Erişim tarihi: 13.10.2015)

<https://www.doktorsitesi.com/makale/ekonomik-krizin-psikolojik-etkileri> (Erişim Tarihi: 28.06.2016)

<http://www.cnnturk.com/2008/saglik/10/28/ekonomik.kriz.depresyon.ve.anksiyete.nedeni/498368.0/index.html> (Erişim Tarihi: 28.06.2016)

[https://tr.wikipedia.org/wiki/Turist\\_Rehberleri\\_Birli%C4%9Fi](https://tr.wikipedia.org/wiki/Turist_Rehberleri_Birli%C4%9Fi) (Erişim Tarihi: 09.12.2016)

<http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/50> (Erişim Tarihi: 09.12.2016)

## EK-1

Değerli Katılımcı,

Bu araştırmanın amacı turist rehberlerinin mesleki bağlılıkları ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiye yaşadıkları ekonomik kaygının etkisini ortaya koymaktır. Soruların tümünü içtenlikle cevaplamanız araştırmamızın geçerliliği ve güvenilirliği açısından son derece önemlidir. Verdiğiniz bilgilerin gizliliğinin sağlanacağından ve sadece bilimsel çalışma amacıyla kullanılacağından emin olabilirsiniz. Gösterdiğiniz ilgiye teşekkür ederiz.

**Prof. Dr. Serap BENLİGİRAY**

**Anadolu Üniversitesi**

**Öğr. Gör. Duygu YETGİN**

**Anadolu Üniversitesi**

**dyetgin@anadolu.edu.tr**

**Cinsiyetiniz** ( ) Kadın ( ) Erkek

**Yaşınız** ( ) 20-25 ( ) 26-31 ( ) 32-37 ( ) 38-43 ( ) 44-49 ( ) 50+

**Eğitim Durumunuz** ( ) Lise ( ) Meslek Lisesi ( ) Önlisans ( ) Lisans ( ) Lisansüstü

**Medeni Durumunuz** ( ) Evli ( ) Bekâr

**Çocuğunuz var mı?** ( ) Evet ( ) Hayır

**Çocuğunuz varsa, kaç tane?** ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6+

**Bakmakla yükümlü olduğunuz kişi sayısı** ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6+

**Belgeli olarak turist rehberliği mesleğini kaç yıldır yapmaktasınız?**

( ) 1 yıl-daha az ( ) 2-7 yıl ( ) 8-13 yıl ( ) 14-19 yıl ( ) 20-25 yıl ( ) 26+

**Ana geçim kaynağınız turist rehberliği midir?** ( ) Evet ( ) Hayır

**Turist rehberliği dışında ek bir iş yapıyor musunuz?** ( ) Evet ( ) Hayır

**Ekonomik durumunuzu nasıl?** ( ) Çok kötü ( ) Kötü ( ) Orta ( ) İyi ( ) Çok iyi

**Turist rehberliği eğitiminizi nerede tamamladınız?**

( ) Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın düzenlediği turist rehberliği sertifika programında

( ) Önlisans (2 yıllık) düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren meslek yüksek okullarında

( ) Lisans düzeyinde (4 yıllık) turist rehberliği eğitimi veren yüksek okullarda/ fakültelerde

( ) Diğer (Lütfen Belirtiniz).....

**Hangi statüde turist rehberliği yapıyorsunuz?**

( ) Bir seyahat acentasına bağlı- tam zamanlı ( ) Bir seyahat acentasına bağlı- sezonluk

( ) Bağımsız olarak sezonluk ( ) Bağımsız olarak tam zamanlı

**Yılda ortalama yaklaşık kaç gün turist rehberliği yapıyorsunuz?**

( ) 0-25 ( ) 26-50 ( ) 51-75 ( ) 76-100 ( ) 101-125 ( ) 126-150 ( ) 151-175 ( ) 176-200 ( ) 201 +

**Ağırlıklı olarak hangi gruplara hizmet veriyorsunuz?**

( ) Yerli gruplara ( ) Yabancı gruplara ( ) Hem yerli hem yabancı gruplara

**Hangi turist rehberliği odasına bağlısınız?**

( ) İRO ( ) ANRO ( ) ADRO ( ) BURO ( ) GARO ( ) NERO ( ) TRO

( ) İZRO ( ) ARO ( ) ATRO ( ) ÇARO ( ) MURO ( ) ŞURO

<p>Bu bölümde, <b>mesleki bağlılığınıza</b> ilişkin düşüncelerinizi belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Bu ifadeleri ek iş olarak yapıyor olsanız bile “turist rehberliği” mesleğinizi düşünerek değerlendirmenizi rica ederiz. Aşağıdaki ifadelere katılıp katılmama durumunuzu gösteren rakam üzerine çarpı (X) işareti koyarak belirtiniz.</p> <p><b>1: Kesinlikle katılmıyorum</b>  <b>2: Katılmıyorum</b>  <b>3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum</b>  <b>4: Katılıyorum</b>  <b>5: Kesinlikle katılıyorum</b></p>	1	2	3	4	5
	Turist rehberliği mesleği kişisel imajım açısından önem taşımaktadır.	1	2	3	4
Turist rehberliği mesleğine girdiğim için pişmanım. (T)	1	2	3	4	5
Turist rehberliği yerine başka bir mesleği seçmeyi tercih ederdim. (T)	1	2	3	4	5
Turist rehberi olmak bana gurur veriyor.	1	2	3	4	5
Turist rehberi olmaktan hoşlanmıyorum. (T)	1	2	3	4	5
Turist rehberliği mesleği ile kendimi özdeşleştiremiyorum. (T)	1	2	3	4	5
Turist rehberliği mesleğini heyecan verici bir meslek olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
Turist rehberliğine şu anda meslek değiştirmeyi düşünemeyecek kadar çok emek verdim ( zaman harcadım).	1	2	3	4	5
Şu anda mesleğimi değiştirmek benim için çok zor olur.	1	2	3	4	5
Şu anda mesleğimi değiştirmem bana ekonomik açıdan çok zarar verir.	1	2	3	4	5
Şu anda mesleğimi değiştirmemi gerektiren herhangi bir neden yok.	1	2	3	4	5
Şu anda meslek değiştirmemin önemli kişisel fedakârlık gerektireceğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
Belirli bir mesleğin eğitimini almış kişilerin, o mesleği makul bir süre yapma sorumluluğunu taşımaları gerektiğine inanıyorum.	1	2	3	4	5
Turist rehberliği mesleğinde kalmak için herhangi bir yükümlülük hissetmiyorum. (T)	1	2	3	4	5
Turist rehberliği mesleğine devam etmeyi, yerine getirmem gereken bir sorumluluk olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
Yararıma bile olsa, şu anda turist rehberliğini bırakmamın doğru olmayacağını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
Turist rehberliğini bırakırsam kendimi suçlu hissederim.	1	2	3	4	5
Mesleğime duyduğum sadakatten dolayı mesleğimi yapmaya devam ediyorum.	1	2	3	4	5

<p><b>Bu bölümde, <u>tükenmişliğinize</u> ilişkin düşüncelerinizi belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Bu ifadeleri ek iş olarak yapıyor olsanız bile “turist rehberliği” mesleğinizi düşünerek değerlendirmenizi rica ederiz. Aşağıdaki ifadelere katılıp katılmama durumunuzu gösteren rakam üzerine çarpı (X) işareti koyarak belirtiniz.</b></p> <p><b>1: Kesinlikle katılıyorum</b>  <b>2: Katılmıyorum</b>  <b>3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum</b>  <b>4: Katılıyorum</b>  <b>5: Kesinlikle katılıyorum</b></p>	1	2	3	4	5
	Mesleğimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
Mesleğim gereği karşılaştığım bazı kimselere kötü davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı oluyor.	1	2	3	4	5
Mesleğim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
Bu mesleğin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
Yaptığım meslek sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
Bu meslekte çalışmaya başladığımdan beri insanlara tahammül edemiyorum.	1	2	3	4	5
Yaptığım meslekten yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
Mesleğimle ilgili daha pek çok şey yapabilecek güçte olduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
Mesleğimin beni kısıtladığına inanıyorum.	1	2	3	4	5
Mesleğimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğunu umursamam.	1	2	3	4	5
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
İşim gereği insanlarla yakın bir çalışma yaptıktan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	1	2	3	4	5
Bu meslekte kayda değer birçok başarı elde ettim.	1	2	3	4	5
Mesleğim ile ilgili yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
Mesleğimde yaşadığım duygusal sorunlar karşısında serinkanlı davranırım.	1	2	3	4	5
Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmemek beni üzüyor.	1	2	3	4	5
Bu iş için sarf ettiğim enerjinin maddi olarak karşılığını aldığımı düşünmüyorum.	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	1	2	3	4	5

<p><b>Bu bölümde, <i>ekonomik kaygularınıza</i> ilişkin düşüncelerinizi belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Bu ifadeleri ek iş olarak yapıyor olsanız bile “turist rehberliği” mesleğinizi düşünerek değerlendirmenizi rica ederiz. Aşağıdaki ifadelere katılıp katılmama durumunuzu gösteren rakam üzerine çarpı (X) işareti koyarak belirtiniz.</b></p> <p><b>1: Kesinlikle kaygılanmıyorum</b>  <b>2: Kaygılanmıyorum</b>  <b>3: Ne kaygılanıyorum ne kaygılanmıyorum</b>  <b>4: Kaygılanıyorum</b>  <b>5: Çok kaygılanıyorum</b></p>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Mesleğimden elde edeceğim gelir ile normal bir yaşantıya sahip olamama düşüncesinden	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Mesleğimden elde edeceğim gelir ile ailemin ihtiyaçlarını karşılayamamaktan	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Toplumda mesleğime yönelik saygının azalmasından	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Mesleğimde kendimi geliştireceğim olanakları bulamamaktan	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Ekonomik koşulların mesleğimi yapmaya uygun olmamasından	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Gelirim yetersiz olmasından dolayı sosyal ve kültürel faaliyetlerimin kısıtlanmasından	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Sosyal ve politik gelişmelerden dolayı her an işimi kaybetme korkusundan	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>



## ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Duygu YETGİN  
Doğum Yeri ve Tarihi : Tokat/Erbaa - 14.09.1979  
Yabancı Dil : İngilizce  
E-Posta : dyetgin@anadolu.edu.tr

### Eğitim Geçmişi

- Yüksek Lisans 2009 Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans Programı
- Lisans 2004 Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Öğretmenliği
- Önlisans 1999 Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik İşletmeciliği

### Mesleki Geçmişi

- Öğretim Görevlisi 2011- Anadolu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü
- Misafir İlişkileri Sorumlusu 2008-2010 Kempinski Hotel Barbaros Bay Bodrum
- Intern 2006-2007 Hilton Head Marriott Spa and Beach Resort, ABD
- Profesyonel Turist Rehberi 2005- devam ediyor

### Yayımlar

Yılmaz, A and Yetgin D. (2016). Product life cycle of the blue cruise in Turkey. *The Social Sciences*, 11 (20), 4865-4870.

Yetgin, D., Yılmaz, A. and Kozak, N. (2016). The role of crete immigrants in development of guest housing in Bodrum. *The Social Sciences*, 11 (20), 4849-4853.

Yetgin, D. ve Yılmaz, A. (2015). Eskişehir Porsuk (Turing Klöp) Oteli'nin kurum tarihi açısından incelenmesi. *Sosyal ve Kültürel Araştırmalar Dergisi*, 1 (2), 71-89.

Yetgin, D. (2015). Turizm eğitiminde öncü bir isim: Orhan Mesut Sezgin. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26 (1), 164-167.

## **Ulusal Bildiriler**

Çiftci, G. ve Yetgin, D. (2016). Teröre dayalı krizler ve sosyal medya: Türkiye örneği. *17. Ulusal Turizm Kongresi*, Bodrum: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, 20-23 Ekim 2016.

Çiftci, G., Küçükaltan, D. ve Yetgin, D. (2015). Savaş, barış ve turizm perspektifinde Çanakkale Örneği *16.Ulusal Turizm Kongresi*, Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, 12-15 Kasım 2015.

Yetgin, D. ve Yılmaz, A. (2014). Eskişehir Emek Otel'in kurum tarihi açısından incelenmesi. *III. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi*. 04-05 Nisan 2014. Ss. 92-101.

Yetgin, D. ve Yılmaz, A. (2014). Eskişehir turizm tarihinde öncü bir otel: Madam Tadia Otel. *III. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi*. 04-05 Nisan 2014. ss.261-272.

Yetgin, D. (2014). Ticaret Öğretmen Okulu'ndan Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi'ne geçiş sürecinin kurum tarihi açısından incelenmesi" *III. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi*. 04-05 Nisan 2014. ss. 273-287.

Kozak, M. ve Yetgin, D. (2013). Profesyonel turist rehberlerinin (PTR) yetkinliklerinin mesleki yeterlilikler çerçevesinde değerlendirilmesi", *14. Ulusal Turizm Kongresi*, Erciyes Üniversitesi, Kayseri, 06/12/2013

## **Uluslararası Bildiriler**

Yetgin, D. and Yılmaz, A. (2015). Additional Programs to Formal and Non-formal Tourist Guidance Education in Turkey: Specialized Training Programs, *IRFGT 2015 4th International Research Forum on Guided Tours*, Portugal Lisbon- Estoril- 18-21 Mart 19/03/2015

Yılmaz, A., Yetgin, D. and Kozak, N. (2015). A Leading Tour Guide in Turkey in the Early 20<sup>th</sup> Century: The Fisherman of Halicarnassus, *IRFGT 2015- 4<sup>th</sup> International Research Forum on Guided Tours*, Portugal Lisbon- Estoril- 18-21 Mart 19/03/2015