

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM REHBERLİĞİ ANABİLİM DALI

**TURİST REHBERLERİNİN İŞ YAŞAM KALİTESİ VE İŞE
YABANCILAŞMA EĞİLİMLERİNİN BELİRLENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GAMZE AYDIN

Balıkesir, 2021

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM REHBERLİĞİ ANABİLİM DALI

**TURİST REHBERLERİNİN İŞ YAŞAM KALİTESİ VE İŞE
YABANCILAŞMA EĞİLİMLERİNİN BELİRLENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GAMZE AYDIN

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Seda Şahin

Balıkesir, 2021

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm Rehberliği Anabilim Dalı'nda 201712559002 numaralı Gamze AYDIN'ın hazırladığı '**Turist Rehberlerinin İş Yaşam Kalitesi ve İşe Yabancılaşma Eğilimlerinin Belirlenmesi**' konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarıncatarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/OY ÇOKLUĞU ile karar verilmiştir.

Üye (Başkan)..... İmza

Üye (Danışman)..... İmza

Üye..... İmza

.../.../...

Enstitü Onayı

ETİK BEYAN

Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

.../.../20..

Gamze AYDIN

ÖNSÖZ

Çalışma yaşamının insancillaştırılması olarak da bilinen iş yaşam kalitesinin, bireyin deneyimleriyle iş ortamını algılaması olduğu söylenebilir. Bu yüzden de iş yaşam kalitesi, bir kurumun çalışanlarının, o kurumdaki deneyimleri yoluyla önemli kişisel ihtiyaçlarını doyması düşüncesidir. Son yıllarda işletmelerin artan rekabet ortamına uyum sağlayabilmesi için, motivasyonu yüksek ve verimli çalışanlara olan ihtiyacı artmaktadır. Bir işletmenin başarılı olması ve çalışanlardan yüksek düzeyde verim alabilmesi için iş yaşam kalitesinin yüksek düzeyde tutulması gerekmektedir. Çalışanların verimliliğini arttıran, yaptıkları işi sevmelerini sağlayan iş yaşam kalitesini etkileyen pek çok değişkenin (ücret, yükselme olanakları, adil yönetim, iş arkadaşları ve yöneticilerle ilişkiler, güvenlik, verimlilik ve çalışma koşulları gibi) olması konuya yöneticilerin çok daha dikkatle yaklaşmalarını gerektirmektedir.

İşe yabancılaşma ise “işin özerklik, sorumluluk, toplumsal etkileşim ve kendini gerçekleştirme gibi bireyin insan olarak değerini ortaya koyan koşulların ve ortamın sağlanamaması durumunu ifade etmektedir(Blauner, 1964). İşe yabancılaşan çalışanlar, işinde başarılı olamadıkları, katkı sağlayamadıkları gibi, özel hayatlarında da mutsuz olmaktadır. Çalışanların iş yaşam kaliteleri örgütte verimliliğin artmasına, performansın yükselmesine, devamsızlıkların ve işe geç gelmelerin azalmasına neden olurken; işe yabancılaşmaları ise tersi sonuçlar doğurmaktadır.

İşe yabancılaşma ve iş yaşam kalitesi kavramı işverenler ve iş görenler açısından önemli bir kavramdır. Bu kapsamda bu çalışmada iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma kavramlarının turist rehberleri açısından incelenmesi amaçlanmıştır.

Bu çalışmanın yürütülmesinde yakın ilgi ve desteğini esirgemeyen değerli danışmanım Doç. Dr. Seda ŞAHİN’e teşekkürü borç bilirim. Yüksek lisans öğrenimim süresince bana emeği geçen tüm hocalarıma ve arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Araştırma verilerinin toplanmasına destek verip ankete katılan tüm rehberlere teşekkür ederim. Ayrıca tez yazım sürecinde beni destekleyen değerli arkadaşım Bengican Ödemiş’e teşekkürü borç bilirim.

Bugünlere gelmemde büyük emeği olan, beni maddi ve manevi olarak her zaman destekleyen çok değerli annem Ayşe AYDIN, babam Mehmet AYDIN ve kardeşlerim Hande AYDIN ve Beyza AYDIN'a bu süreçte tüm kaygı ve stresimi paylaşıp yanımda oldukları için sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

BALIKESİR, 2021

Gamze AYDIN



ÖZET

TURİST REHBERLERİNİN İŞ YAŞAM KALİTESİ VE İŞE YABANCILAŞMA EĞİLİMLERİNİN BELİRLENMESİ

AYDIN, Gamze

Yüksek Lisans, Turizm Rehberliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Seda Şahin

2021, 115 Sayfa

Turist rehberliği, turizm endüstrisinde kilit rol oynayan bir meslektir. Turist rehberlerinin performansı, turistlerin ülkeden memnun ayrılmaları noktasında önemli rol oynamaktadır. Ülkelerin, bölgelerin ve işletmelerin tanıtımında, turist memnuniyetinin sağlanmasında stratejik rol oynayan rehberlik mesleği, aynı zamanda sezonluk çalışma, taban ücret altında çalışmaya zorlanma, kaçak rehberlik, sağlık güvencesinin olmayışı gibi birçok zorluğu da bünyesinde barındırmaktadır. Turist rehberlerinin iş yaşam kalitelerinin yüksek olması, bir başka ifadeyle işinden memnun olması oldukça önemlidir. Aksi takdirde işine yabancılaştan, işini sevmeyen turist rehberlerinin performansı düşebilir ve dolayısıyla turist memnuniyeti de düşebilir. Bu araştırmanın konusu, turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaştırma eğilimlerinin belirlenmesidir. Turist rehberleri üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın temel amacı, iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaştanın turist rehberleri ile olan ilişkisini incelemektir. Araştırmanın verileri, Türkiye’de eylemli 320 turist rehberinden anket yoluyla toplanmıştır.

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, araştırmanın amacı, önemi, varsayımları ve sınırlılıklarını kapsamaktadır. İkinci bölümde çalışmanın kavramsal çerçevesi üzerinde durulmuştur. Üçüncü bölümü araştırmanın yöntemi oluşturmaktadır. Bu bölümde, veri toplama araç ve teknikleri, evren ve örneklem, verilerin analizi başlıkları altında araştırmanın yöntemi açıklanmıştır. Dördüncü bölümünde, araştırmanın bulgularına ve yorumlara yer verilmiştir. Son bölümde ise, araştırmanın sonuçlarına yer verilerek, öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: *iş yaşam kalitesi, işe yabancılaştırma, turist rehberi.*

ABSTRACT

TO DETERMINATION OF TOURIST GUIDES'S WORK LIFE QUALITY AND WORK ALIENATION TENDENCY

AYDIN, Gamze

Master Thesis, Department of Tourism Guide

Adviser: Assoc. Doç. Dr. Seda Şahin

2021, 115 Sayfa

The tourist guiding is a profession that plays a key role in the tourism industry. The performance of tourist guides ensures that the tourist leave the country with satisfaction. Tourist guides which play a strategic role in the promotion of countries, regions and businesses and in ensuring tourist satisfaction, also includes many difficulties such as seasonal work, being forced to work under minimum wage, illegal guidance, and lack of health insurance. It is very important that tourist guides have high quality of work life, that is, they are satisfied with their job. Otherwise, the performance of tourist guides who are alienated from their job, dislike their job may decrease and hence tourist satisfaction may decrease. The subject of this research is to determine tourist guides' tendency quality of work life and job alienation. The main purpose of the research is to determine the relationship between tourist guides of quality of working life and job alienation. The data of the research were collected through a questionnaire from 320 active tourist guides.

The study consists of five chapters. The first part covers the purpose, importance, assumptions and limitations of the research. In the second part, the conceptual framework of the study is emphasized. The third part is the method of the research. In this section, data collection tools and techniques, universe and sampling, data analysis are explained. In the fourth part, the findings and comments of the research are included. In the last section, suggestions were developed by including the results of the research.

Keywords: *quality of working life, work alienation, tourist guide.*



Babam ve anneme...

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iii
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
ÇİZELGELER LİSTESİ	xi
1.GİRİŞ	1
1.1.Problem	2
1.2.Amaç	3
1.3.Önem	3
1.4.Varsayımlar	4
1.5.Sınırlılıklar.....	5
1.6.Tanımlar	5
2.İLGİLİ ALANYAZIN	6
2.1.Kuramsal Çerçeve	6
2.1.1.İş Yaşam Kalitesi Kavramının Analizi	6
2.1.1.1.İş Yaşam Kalitesinin Tanımı.....	6
2.1.1.2.İş Yaşam Kalitesinin Önemi	9
2.1.1.3. İş Yaşam Kalitesi Unsurları	11
2.1.1.3.1.Yeterli ve Adil Ücretlendirme	13
2.1.1.3.2.Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Koşulları.....	14
2.1.1.3.3.İnsan Kapasitesini Kullanma ve Geliştirme	15
2.1.1.3.4.Sürekli Gelişim İmkânı ve Sosyal Güvenlik	15
2.1.1.3.5.Kurumsallaşma	17
2.1.1.3.6.Örgütle Sosyal Bütünleşme (Entegrasyon)	17
2.1.1.3.7.İş ve Özel Yaşam Arası Denge.....	18
2.1.1.3.8.Sosyal İlişkililik.....	19
2.1.1.4.İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler	19
2.1.1.4.1.Örgütsel Faktörler.....	20
2.1.1.4.2.Bireysel Faktörler	22
2.1.2.İşe Yabancılaşma Kavramının Analizi	23
2.1.2.1.Yabancılaşma Kavramı	24
2.1.2.2.Yabancılaşma Boyutları	25
2.1.2.2.1.Güçsüzlük	26

2.1.2.2.2. Anlamsızlık	27
2.1.2.2.3. Kuralsızlık	28
2.1.2.2.4. Topluma Yabancılaşma	28
2.1.2.2.5. Kendine Yabancılaşma.....	29
2.1.2.3. İşe Yabancılaşma	30
2.1.2.4. İşe Yabancılaşma Nedenleri ve Sonuçları.....	31
2.1.3. İş Yaşam Kalitesi ile İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişki.....	33
2.1.4. Turist Rehberliği Mesleğinin Tarihsel Gelişimi	34
2.1.4.1. Turist Rehberliği Tanımı.....	38
2.1.4.2. Turist Rehberliği Mesleğinin Önemi	39
2.1.4.3. Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri	40
2.1.4.4. Turist Rehberliği Mesleğinin Başlıca Sorunları.....	42
2.2. İlgili Araştırmalar	47
2.2.1. İş Yaşam Kalitesi ile İlgili Araştırmalar	47
2.2.2. İşe Yabancılaşma ile İlgili Araştırmalar	49
2.2.3. Turist Rehberliği ile İlgili Araştırmalar	52
3. YÖNTEM.....	55
3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri.....	55
3.2. Evren ve Örneklem.....	56
3.3. Veri Toplama Aracı ve Teknikleri	56
3.4. Verilerin Analizi.....	58
4. BULGULAR ve YORUMLAR	60
4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerini İlişkin Bulgular	60
4.2. Katılımcıların Mesleki Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	61
4.3. İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Geçerlilik ve İç Tutarlılığı.....	62
4.4. Turist Rehberlerinin İş Yaşam Kalitesi Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri	63
4.5. İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Geçerlilik ve İç Tutarlılığı	64
4.6. Turist Rehberlerinin İşe Yabancılaşma Ölçeği Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri	65
4.7. Faktör Analizi.....	66
4.7.1. İş Yaşam Kalitesi Ölçeğine Ait KMO ve Barlett's Küresellik Testi Sonuçları	67
4.7.2. İş Yaşam Kalitesi Ölçeğine Ait Faktör Analizi Sonuçları	67
4.7.3. İşe Yabancılaşma Ölçeğine Ait KMO ve Barlett's Küresellik Testi	69
4.7.4. İşe Yabancılaşma Ölçeğine Ait Faktör Analizi Sonuçları	69
4.8. Turist Rehberlerinin İş Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Demografik Değişkenlerine Ait Analiz Sonuçları.....	70

4.9.Turist Rehberlerinin İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Demografik Değişkenlerine Ait Analiz Sonuçları.....	72
4.10. Regresyon Analizi	75
4.11.Korelasyon Analizi.....	75
4.SONUÇ ve ÖNERİLER.....	77
KAYNAKÇA	82
EK-1 ANKET FORMU	97



ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 1. İş Yaşam Kalitesi Boyutları.....	12
Çizelge 2. Turist Rehberliği Mesleğinin Dezavantajları ve Avantajları.....	41
Çizelge 3. Turist Rehberliği Taban Yevmiyeleri.....	43
Çizelge 4. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları	58
Çizelge 5. Katılımcıların Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımları.....	59
Çizelge 6. İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Geçerlilik ve İç Tutarlılığı.....	60
Çizelge 7. Guttman Split Half Analizi Sonuçları.....	61
Çizelge 8. Turist Rehberlerinin İş Yaşam Kalitesi Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri	61
Çizelge 9. İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Geçerlilik ve İç Tutarlılığı	62
Çizelge 10. Guttman Split Half Analizi Sonuçları.....	63
Çizelge 11. Turist Rehberlerinin İşe Yabancılaşma Ölçeği Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri	64
Çizelge 12. İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett's Testi Sonuçları.....	65
Çizelge 13. İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Alt Boyutlarında Yer Alan Maddelere Ait Yük Değerleri	66
Çizelge 14. İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett's Testi Sonuçları.....	66
Çizelge 15. İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Alt Boyutlarında Yer Alan Maddelere Ait Yük Değerleri	67
Çizelge 16. Turist Rehberlerinin İş Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Demografik Değişkenlerine T-Testi Analizi Sonuçları	67
Çizelge 16a. Turist Rehberlerinin İş Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Demografik Değişkenlerine Ait One-Way Anova Analizi Sonuçları.....	68
Çizelge 17. Turist Rehberlerinin İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Demografik Değişkenlerine Ait T-Testi Analizi Sonuçları.....	69
Çizelge 17a. Turist Rehberlerinin İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Demografik Değişkenlerine Ait One-Way Anova Analizi Sonuçları	70
Çizelge 18. Regresyon Analizi	75
Çizelge 19. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği ile İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişki	75
Çizelge 20. Hipotez Sonuçları.....	7

1.GİRİŞ

Yirminci yüzyılda ekonomik, sosyal, kültürel, çevresel ve psikolojik değişimlerin yaşanması, insanların turizm alışkanlıkları ve ihtiyaçları üzerinde büyük etkiler yaratmıştır. Bu durum, dünya çapında yaygın bir turizm hareketinin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Usta, 2012). Dünyada teknoloji ve sosyal yaşamda yaşanan gelişmeler insanların seyahat alışkanlıklarına da etki etmiştir. Teknoloji ve sosyal yaşamdaki bu değişimler insanlara seyahatin sadece bir yerden başka bir yere ulaşımından ibaret olmadığını, seyahat öncesinde ve sonrasında da birçok hizmete gereksinim duyulduğunu göstermiştir (Batman vd., 2011). Turistlerin beklenti ve gereksinimlerine uygun hizmetlerin sunulmasında, onlarla birebir ilişki içerisinde olan turist rehberlerine önemli görevler düşmektedir (Tetik, 2006).

Turist rehberleri, ziyaretçilerin daha önceden seçtikleri dilde ve genellikle kendine özgü özellikleri bulunan bir bölgenin doğal ve kültürel mirasının anlatımını yapan kişilerdir (http-1). Kültürel deneyimler yaşamak isteyen turistler için rehberlik hizmeti önem arz eder. Turist rehberleri, ülkesine gelen turistlerin nerelere gidecekleri, nereleri görecekleri ve yerel halkın kültürlerinin hangi boyutlarını görebilecekleri konusunda etkileyici rol oynamaktadırlar (Avcıkurt, 2015). Bu çerçeveden bakıldığında turistlerin memnun ayrılmasındaki en etkili faktörlerden birinin turist rehberlerinin bilgi, beceri, tutum ve davranışları olduğu da savunulmaktadır (Kızılırmak ve Çetin, 2012).

İş hayatında idealindeki işi yapan birey, kendi kişisel ihtiyaçlarını karşılayabilen ve arzu ettiği imkânlarla iş ortamında sahip olandır. Bir bakıma bu bireyler iş ve yaşam doyumunu sağladığı için huzurlu ve mutlu olmaktadır (Korkmaz ve Kırıcı, 2014). Aynı zamanda iş yaşam kalitesi, çalışanların genel yaşam doyumlarına fiziksel ve ruhsal sağlıklarına önemli etkileri vardır (Bahçecik ve Çatak, 2015). Temel insan haklarından biri olan güvenli ve sağlıklı çalışma ortamı, yeterli ve adil ücret alabilme, işiyle sosyal yaşamı arasındaki dengeyi kurabilme gibi önemli faktörler kişinin iş yaşam kalitesini artırması ve buna bağlı olarak verdiği hizmet kalitesinin de artması açısından son derece önemlidir (Yılmaz ve Eroğlu, 2008).

Öte yandan, yaptığı işin önemsiz olduğunu veya yaptığı işin yeterince takdir edilmediğini düşünen, işle ilgili veya iş dışında destek bulamayan çalışanlar bir süre sonra işe yabancılaşmaya başlamaktadırlar (Çalışkan ve Pekkan, 2017). İşe yabancılaşma bireyi olumsuz yönde etkilerken, o birey üzerinden çevresini ve işindeki verimini de olumsuz yönde etkilemektedir (Tosunoğlu ve Demirez, 2017). Ülkelerinin birer kültür elçisi konumunda olan turist rehberleri, eşlik ettikleri turistlerin ülkeden memnun ayrılmasında önemli rol oynamaktadır. Turistlerin memnun olmasında ülkeyi tekrar ziyaret etmek istemelerinde, ülke imajının olumlu ya da olumsuz şekillenmesinde önemli rol oynayan turizm çalışanları olarak turist rehberlerinin mesleklerini sevmesi, iş tatmininin yüksek olması ve bu doğrultuda mesleklerini en iyi şekilde icra edebilmeleri için iş yaşam kalitesinin yüksek olması son derece önemlidir. Aksi takdirde turist rehberlerinin işe yabancılaşması ve bunun sonucunda verdiği hizmet kalitesinin düşme ihtimali olabilir. Bu durumda da turistlerin memnun ayrılmamalarına neden olabilmektedir.

Araştırmanın amacı, turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma eğilimlerinin incelenmesidir. Bu bağlamda çalışmanın birinci bölümünde iş yaşam kalitesi kavramının tanımı, önemi, unsurları ve iş yaşam kalitesini etkileyen faktörler hakkında bilgiler verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde yabancılaşma kavramı ve boyutları, işe yabancılaşma tanımı, nedenleri, sonuçları ve iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki açıklanmıştır. Araştırmanın üçüncü ve son bölümünü oluşturan kavramsal çerçeve kapsamında araştırmanın yöntemi, verilerin analizi ve bulguları açıklanmıştır. Araştırma, sonuç ve öneriler ile tamamlanmıştır.

1.1.Problem

İş yaşam kalitesi, genel anlamda çalışma hayatının düzenlenmesini içermektedir. Çalışanların, iş hayatından ve çalışma koşullarından duydukları memnuniyet, onların verimliliğini ve iş performanslarını etkilemektedir. İşe yabancılaşma ise bireyin işine olan ilgisini kaybetmesi, işinden mutlu olmamasıdır.

Turist rehberleri, bir destinasyonun tanıtılmasında turist deneyimlerinin oluşmasında stratejik bir öneme sahiptirler. Rehberlere ziyaret edilen yer hakkında önemli bilgiler vermenin yanı sıra; bölgenin ve ülkenin penceresi olma sorumluluğu

yüklenmiştir. Bu yönüyle turist rehberleri Türk turizmüne büyük katkılar sağlamakla birlikte, Türk ekonomisinin güçlenmesinde de önemli katkılar sağlamaktadırlar.

Turizm sektörünün önemli çalışanları olan turist rehberlerinin, işinden mutlu olmaları, iş yaşam kalitelerinin yüksek olması oldukça önemlidir. Aksi takdirde, işini sevmeyen turist rehberlerinin işe yabancılaşması söz konusu olabilmektedir. İşine yabancılaşan, işini sevmeyen turist rehberinin performansı düşebilmekte ve bu durum tura katılan turistlerin memnuniyet düzeyini de etkileyebilmektedir. Benzer şekilde tatilinden memnun olmayan turistler, Türk insanı ve Türkiye ile ilgili olumsuz imajlara sahip olabilmektedir. Bu durum turistin ülkeyi tatil için tekrar tercih etmemesine ve hatta ülkesine döndüğünde yaşadığı olumsuz deneyimi çevresi ile paylaşmasına neden olabilmektedir. Bu durum ülkeye gelen yabancı ziyaretçi sayılarının azalmasına neden olabileceği gibi döviz gelirinin de düşmesine neden olabilmektedir. Bu nedenle turist rehberinin işini severek yapması ve iş yaşam kalitesinin yüksek olması önem arz etmektedir.

1.2.Amaç

Araştırmanın amacı, turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma eğilimlerinin belirlenmesidir. Bu çalışmada turist rehberlerinin iş yaşam kaliteleri ile işe yabancılaşma düzeyleri ölçülmüştür. Araştırmada ayrıca turist rehberlerinin, demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi), kadroları, kıdem yılları gibi faktörler göz önüne alınarak iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Bu çalışmanın kapsamını Türkiye’de eylemli şekilde çalışan turist rehberleri oluşturmaktadır. Bu çalışmada turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma eğilimlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda çalışmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır.

1.3.Önem

İş insan yaşamının sürekliliği bakımından önemli bir uğraş olmakla beraber insanın zamanını değerlendirmesi, enerjisini yararlı amaçlara yönlendirmesi ve bunların sonucunda yaşadığı doyumla ruh sağlığını korumasında belirleyici bir

etkinliktir. İş yaşam kalitesi kavramıyla ifade edilen de iş görenlere doyum sağlayacak çalışma koşullarının yaratılmasıdır (Baysal, 1993). Turist rehberlerinin iş yaşam kalitelerinin arttırılması, turist rehberlerinin işini sevmelerini, verimliliklerinin artmasını sağlayacaktır. Diğer yandan işe yabancılaşma, işin bireyin beklentilerini yeterince karşılayamaması ve bireyin işine duyduğu ilgiyi kaybetmesi durumudur. İş görenin işe yabancılaşması sonucunda ise iş yaşam kalitesi azalmakta, düşük üretkenlik ve motivasyon ile çalışmaktadır. Bununla beraber iş görenlerin yaptıkları işe olan sadakati düşmekte, işten kaçma, işe karşı soğuma ve işten uzaklaşma gibi sonuçları olmaktadır (Tutar, 2010). Türk turizmine ve ülke gelirlerine büyük katkılar sağlayan turist rehberlerinin, iş yaşam kalitelerinin yüksek olması turist memnuniyeti açısından oldukça önemlidir. Ülkemizden memnun ayrılan turistlerin, geri gelme ve tavsiye etme oranı artacak, ülke imajı ve döviz girdisi artacaktır.

Buradan hareketle tasarlanan araştırmada, turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan araştırma ile iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma gibi rehber performansını doğrudan etkileyen çok önemli iki unsurun, rehberler açısından ne düzeyde olduğu belirlenmiş ve bu duruma uygun öneriler sunulmuştur. Bu yönüyle çalışmanın önemli olduğu düşünülmektedir.

Alanyazın incelendiğinde turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma eğilimlerini inceleyen sınırlı sayıda araştırmaya rastlanmıştır (Genç, 2015; Erdem, 2014; Kösterioğlu, 2011). Ancak turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma eğilimlerini inceleyen çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma eğilimlerinin inceleyen bu çalışmanın, alanındaki boşluğu doldurması beklenmektedir. Aynı zamanda araştırmanın, yapılacak diğer çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.4.Varsayımlar

Turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma eğilimlerinin tespit edilmesi amacıyla yapılan bu araştırmanın, belirtilen amaca ulaşması için uygulanan anket sorularını cevaplamayı kabul eden turist rehberlerinin soruları içtenlikle ve

dürüst bir şekilde doldurulacağı varsayılmıştır. Araştırmada örneklem olarak ulaşılan eylemli 320 turist rehberinin evreni temsil edeceği varsayılmıştır

1.5.Sınırlılıklar

Bu araştırmanın kuramsal çerçevesi ulaşılabilen kaynaklar ile, ampirik uygulaması ise ankete katılan turist rehberleri ile sınırlıdır. Her araştırmada olduğu gibi, bu araştırmanın da bazı sınırlamaları bulunmaktadır. Bu araştırma Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı, turist rehberi ruhsatnamesine sahip 'eylemli' turist rehberleri ile sınırlıdır. Maddi olanaklar ve zaman kısıtı nedeniyle araştırma, araştırmaya katılmayı kabul eden 320 turist rehberi ile sınırlı kalmıştır.

1.6.Tanımlar

Turist Rehberi: Kültür ve Turizm Bakanlığı yönetmeliğine uygun olarak meslek icra etme yetkisi kazanan, yerli ve yabancı turistlere gezi öncesinde seçmiş oldukları dillerde rehberlik eden, onlara tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, tur operatörü veya seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımlanan gezi programının, tüketici tarafından satın alındığı şekilde yürütülmesini sağlayan ve bu programı seyahat acentası adına yöneten kişilerdir (Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2014).

İş Yaşam Kalitesi: İnsanların güvenli bir ortamda yaşamlarını sürdürebilmek için gerekli ihtiyaçlarının tatmin edilmesi, onların iş yerinde faydalı oldukları duygusunun kazandırılması, yeteneklerini fark etmelerine ve gelişmelerine fırsat veren bir ortamın oluşturulmasıdır (Özkalp ve Kırel, 2001).

İşe Yabancılaşma: Çalışanların uygun koşullar altında çalışmaması, işe karşı duyduğu hoşnutsuzluk ve işten soğuma durumlarıdır (Şimşek vd., 2006).

2.İLGİLİ ALANYAZIN

2.1.Kuramsal Çerçeve

Kuramsal çerçeve bölümünde iş yaşam kalitesi kavramı, işe yabancılaşma kavramı ve turist rehberliği kavramı incelenmektedir.

2.1.1.İş Yaşam Kalitesi Kavramının Analizi

Örgütün daha iyi çalışma koşulları içerisinde insan kaynağını koruması önemli olduğu için iş yaşam kalitesi kavramı oldukça önemlidir (Jyothilakshmi ve Indicula, 2017). Bu bölümde iş yaşam kalitesi kavramı, önemi, unsurları ve iş yaşam kalitesini etkileyen faktörler açıklanmıştır.

2.1.1.1.İş Yaşam Kalitesinin Tanımı

İş yaşam kalitesi kavramı, geniş kapsamlı, sınırları belirsiz, algılanışı ve tanımlanması zaman içinde ülkeden ülkeye hatta aynı ülkedeki kesimden kesime değişiklik gösterebilen bir kavramdır (Dikmetaş, 2004). İş yaşam kalitesi kavramını, Almanlar “işin insancillaştırılması”, Fransızlar “çalışma koşullarının iyileştirilmesi”, Doğu Avrupalılar ise “çalışanın korunması” şeklinde ifade etmektedir (Yılmaz, 2016). Bu farklılar iş yaşamı kalitesi hakkında farklı yaklaşımlar olduğunu göstermektedir.

İş yaşam kalitesi kavramı, 19. yüzyılın sonunda ortaya çıkmış bir kavramdır. 19. y.y. sonlarında işverenlerin çalışanlarıyla kar paylaşımı yapması gibi, çalışanların çalışma koşullarını iyileştirmeye yönelik çabalar göstermesiyle ortaya çıkmıştır. Bu çabalar, iş yaşam kalitesini geliştirmeye yönelik girişimler olarak gösterilebilir(Martel ve Dippius, 2006).Sosyolog Elton Mayo 1933 yılında Western Hawthorne Electric Fabrikasında, çevresel faktörlerin işçiler üzerindeki etkisini doğrulayan bir çalışma yapmıştır. Elde edilen sonuçlar, çalışanların insancıl çalışma koşullarını denetleme politikasına doğru bir hareketin başlangıcı olmuştur (Shafritz ve diğerleri, 2016).

Elton Mayo gibi sosyologların ve yapılan araştırmaların önerileriyle 1950’li yıllarda, kişinin işe bağlılığı, iş tatmini ve verimlilik arasında pozitif bir ilişki olduğu

kabul edilmiştir. İş hayatında, insan ilişkilerini geliştirmenin işe bağlılığı, iş tatminini ve dolayısıyla verimliliği arttıracak görüşü ortaya çıkmıştır. 1960’larda bu görüşler ilerletilerek, eşit iş fırsatı ve birçok iş zenginleştirme planı çalışması yapılmıştır (Walton, 1986). İş yaşam kalitesi ifadesi ilk olarak Davis ve meslektaşları tarafından, 1960’ların sonlarına doğru sunulmuş ve kötü iş yaşam kalitesine vurgu getirme amacı ile kullanıldığı görülmüştür. İş yaşam kalitesi, çalışan ile çalıştığı çevre arasındaki ilişkinin kalitesini gösterirken, işin unutulmuş insan boyutu üzerine de vurgu yapmaktadır (Balcı, 2014).

1970’lerde, General Motors şirketinde neredeyse yarım milyon işçinin baş temsilcisi olarak çalışan Irving Bluestone ([http-2](http://2)) iş yaşam kalitesi terimini; işçi memnuniyeti seviyesini ifade eden bir değişken olarak başlayan, daha sonra işçi üretkenliğini arttıran bir dizi program ve yaklaşım içinde dizayn edilip geliştirilen bir kavram olarak kullanmıştır (Kiernan ve Knutson, 1990). Yine 1970’lerde Araştırma Dergisinin Amerika’daki baskılarda iş yaşam kalitesi terimi kullanılmaya devam etmiştir. 1972 yılında ilk kez iş yaşam kalitesi terimi “Quality of Work Life” olarak Toronto’da kurulan ilk iş yaşam kalitesi konseyinde kullanılmıştır (Lokanadha ve Mohan, 2010). 80’li yıllarda iş yaşam kalitesi kavramı, psikolojiden uzaklaşıp örgüt ve takımın teknik perspektifi olan sosyal yaklaşıma yakınlaşmıştır. Levine ve arkadaşları (1984) iş yaşam kalitesini çalışanların iş ortamındaki yaşam kalitesine yönelik beklentilerini karşılamaları şeklinde tanımlamaktadır. Levine ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada, iş yaşam kalitesi çalışanlar tarafından istenilen ve çalışma ortamında yaşam kalitesini arttırabileceği düşünülen bir kavram olarak yorumlanmıştır (Abul, 2015).

İş yaşam kalitesi ile ilgili yapılan ilk çalışmalar 1992 yılında New York’ta “İnsani Çalışma Yaşamı” koşullarının nasıl oluşturulacağına yönelik bir teori ve uygulama saptamak için toplanan uluslararası bir kongrede gerçekleştirilmiştir (Bindu ve Yashika, 2014; Ryan, 1995). Kongreden sonra bu kavrama olan ilgi artmıştır (Rathi, 2009). Ardından 1980 yılında da Kanada’da iş yaşam kalitesi konulu bir uluslararası kongre düzenlenmiştir. Kongre sonucunda iş yaşam kalitesinin işletmelerde geliştirilmesi gereken önemli bir etken olduğu sonucuna varılmıştır (Yousuf, 1995). Ancak 1980’li yılların sonu 1990’lı yılların başlarında ekonominin kötüye gitmesi iş yaşam kalitesinin geleceğini tehlike altına almıştır (Dikmetaş, 2004). İş yaşam kalitesi ile ilgili girişimler eskiden daha çok sendikalaşmış üretim

sektöründe ağırlık kazanmasına karşın, günümüzde sektör ve meslek gruplarında daha fazla yer almaya başlamıştır. Özellikle kurumsallaşmış işletmeler “önce insan” anlayışını benimsemekte, işletmenin amaçlarına ulaşmada insan unsuru ile birlikte hareket etmenin kaçınılmaz olduğu savunulmaktadır (Aba, 2009).

İş yaşam kalitesi, bir çalışanın hayatı süresince ulaşabildiği maddi ve maddi olmayan değerlerin toplamıdır (Ulusoy, 1988). İş yaşam kalitesi işçinin ekonomik ve aile ihtiyaçları, sağlık ve güvenlik, sosyal ihtiyaçları altında memnuniyetini tanımlamaktadır (Parsa v.d., 2014). Cetrona ve diğerleri (2017) iş yaşam kalitesini, kişinin iş ile ilgili deneyimleri şeklinde açıklamıştır. İş yaşam kalitesi, bir çalışanın örgüt hedeflerini gerçekleştirirken kişisel ve iş ihtiyaçlarıyla mutlu olma derecesidir (Bandar vd., 2018).

İş yaşam kalitesi yaklaşımı, iş ortamının demokratikleştirilmesi, çalışanların korunması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve işin insanlaştırılması gibi konuları vurgulayan bir yaklaşımdır (Akar, 2018). Bir başka ifadeyle iş yaşam kalitesi, işçilerin tüm yaşam alanlarına uyumunun sağlandığı, kişisel ve tatil ihtiyaçlarının karşılandığı, stresli deneyimlerin aksine mutlu ve güvenli hissedilen bir iş yeri ortamı kuruluşu olarak tanımlanmaktadır (Sirgy vd., 2001). İş yaşam kalitesinin temelini “olumlu iş ortamı” denilen; çalışanların işlerinden, iş arkadaşlarından ve yönetiliş şekillerinden, memnuniyet yaşadıkları bir çalışma ortamı oluşturmaktadır (Akın, 2018).

İş yaşam kalitesi, çalışanın iş ve yaşamındaki hissettiği memnuniyet derecesinin yüksek olması, bir çalışma grubuna ait olma duygusu ile kendini değerli ve saygın hissetmesidir (Rani vd., 2012). Özkalp ve Kırel (2001) iş yaşam kalitesini, çalışanların güvenli ve sağlıklı bir ortamda iş yaşamlarını sürdürebilecek şekilde gereksinimlerinin karşılanması, onlara yaptıkları iş nedeniyle faydalı oldukları duygusunun verilmesi şeklinde tanımlamıştır. Çalışanların yeteneklerini keşfetmeleri ve geliştirmelerine olanak sağlanan bir iş ortamı oluşturulması da iş yaşam kalitesinin yükselmesinde etkilidir.

İş yaşam kalitesinin sağlanması çalışanlar açısından aşağıdaki avantajları sağlayabilmektedir (Solmuş, 2000):

- İş ile ilgili ve iş dışındaki ihtiyaçlar arasında denge kurulması,
- Çalışma yaşamının daha şevk edici olması,

- Çalışanların iş ile ilgili endişelerinin azaltılması,
- İş ile ilgili kararlarda daha fazla söz hakkı verilmesi,
- Güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamının oluşturulması,
- Bireysel yeteneklerden maksimum düzeyde faydalanabilmek için işlerin, örgütsel ve yönetsel süreçlerin planlanmasını,
- Yapılan işten elde edilen gelirin daha fazla olmasının sağlanması,
- Üretkenliğin artırılması,
- İşten kaçmaların azaltılması

İnsan kaynaklarının en verimli şekilde kullanılması ve çalışma yaşam kalitesinin artırılması işletmeler açısından aşağıdaki avantajları sağlayabilmektedir (Küçükaltan, 2002):

- İş gücü devir oranının düşmesi,
- İş ortamında yaşanan kazaların sebep olduğu kayıpların azalması,
- Devamsızlık oranının düşmesi, hatalı üretimin azalması,
- Ürün niteliğinin yükselmesi,
- İşyeri ortamında moral ve motivasyonun yükselmesi,
- İş gören- işveren çatışmasından kaynaklanan sorunların azalması

Hem çalışanlar hem de işletmeler açısından iş yaşam kalitesinin sağladığı avantajlar yadsınamaz. Bu nedenle iş yaşam kalitesinin hem çalışanlar hem de işletmeler açısından oldukça önemli olduğu belirtilebilir.

2.1.1.2. İş Yaşam Kalitesinin Önemi

Birinci Dünya Savaşı'nın sonunda birçok ülkede çalışma koşulları kötüleşmiş, çalışma insanların politik bir kaygısı olmuştur. Uluslararası Çalışma Örgütü Verseillas Antlaşmasının bir parçası olarak, işgücü sorunlarını ele almak ve sosyal adalet üzerine kurulan barışı sağlamak amacıyla kurulmuştur (http-3). Bu örgütün hedefleri arasında olan iş yaşam kalitesi, örgütsel başarının sağlanmasıyla birlikte çalışanlar içinde uygun çalışma koşullarını geliştirmeyi amaçlamaktadır (Demir, 2011).

Birey yaşamının büyük bir bölümünü, iş yaşamı içinde çalışan rolünde geçirmekte olduğu için çoğu kişinin yaşamında iş yaşamı merkezi bir yere sahiptir

(Özdemir ve Bilgin, 2015). İş ve işyerinin, iş görenin hayatında olumlu bir yere sahip olması, bir nevi kişinin iş, iş yeri ve mesleki beklentilerinin karşılanması anlamına gelen iş yaşam kalitesine bağlıdır. Memnun olunmayan iş, bir stres kaynağı olarak genel yaşam kalitesinin düşmesine neden olmaktadır (Yılmaz, 2016).

Kaliteli iş yaşamının sağlanması işveren ve yöneticiler tarafından, bireyin tüm ihtiyaçlarının (beden, zihin, sosyal ve psikolojik) dikkate alınarak inşa edilmesiyle gerçekleşmektedir. Bu şekilde beklentileri karşılanan bireylerin verimliliklerini yükselterek işletmeye daha fazla katkı sağlayacaklardır (Tınar ve Ulusoy, 2017).

İşletmeler rekabet ortamında müşteri memnuniyetini sağlamak için birçok para harcamaktadır. Ancak yapılan son araştırmalara göre, memnun müşteri yaratmaya giden yol mutlu çalışanlardan geçmektedir (Demir, 2011). Bir Amerikan perakende şirketi olan Sears Roebuck'ta yapılan araştırmanın sonuçları, çalışanların memnuniyet düzeyindeki 5 puanlık artışın, müşteri memnuniyetini 1,3 puan arttırdığını ortaya koymaktadır. Aynı şekilde müşteri memnuniyetinde yaşanan 1,3 puanlık artışta, işletme gelirlerini 0,5 puan arttırmıştır (Sivadas ve Baker-Prewitt, 2000).

Çalışanlar, örgütlerin başarılı olmasında önemli bir etkidir. Çalışanların işteki doyumunu sağlamak, arttırmak, hedef, misyon ve stratejilerini geliştirmek için iş yaşamı kalitesinin geliştirilmesi gerekmektedir (Serbest, 2000). Çalışanların yalnızca kazanç getiren varlıklar olmadığı, sosyal ve duygusal yönlerinin de bulunduğu unutulmaması gerekmektedir. Bu çerçeveden bakıldığında çalışanların ekonomik beklentilerinin yanı sıra, sosyal ve duygusal beklentilerinin de doyurulması gerekmektedir (Üngören ve Doğan, 2010).

Çalışma yaşamının geliştirilmesi ve işletmelerde bir sistem olarak yerleştirilmesi için işverenler daha yüksek ve istikrarlı kar sağlamalarının yanında çalışanlarına daha adil ve yüksek ücret, daha iyi çalışma koşulları ve ortamı, istihdam güvenliği ve tatmin sağlayabilecekleri bir iş imkânı sunmalıdır (Güvenli, 2006). Özellikle turizm sektörü gibi hizmet sektöründe, çalışanlar gelen müşterilerle birebir ilişki kurmaktadırlar. Müşterilerin memnuniyetini; otelin konaklama koşulları ve yiyecek içecek standartları kadar, çalışanların kibarlığı, yardımseverliği, kişisel özellikleri de etkilemektedir (Sü, 1999). Turistlerin, genellikle hiç bilmediği bir destinasyonda en çok ihtiyaç duydukları hizmet ise turist rehberliği hizmetidir (Arat

ve Bulut, 2019). Turist rehberleri, bilmediği destinasyonagelen turistlere, ziyaret süresince eşlik ederek seyahatlerinin sorunsuz geçmesini sağlamakta ve dolayısıyla müşteri memnuniyetini arttırmaktadırlar (Tetik, 2006). Bu nedenle çalışanların işe bağlılığını arttırmak, işten daha fazla verim alabilmek ve kazanç elde edebilmek için iş görenlerin iş yaşam kalitelerini arttırmak gerekmektedir (Tabassum, 2012).

2.1.1.3. İş Yaşam Kalitesi Unsurları

İş yaşam kalitesi kavramını açıklayabilmek için belli unsurların üzerinde durulması gerekmektedir. Çünkü bireyin iş yaşam kalitesi, iş içinde ve iş dışındaki pek çok davranışa bağlanmaktadır. Ancak iş yaşam kalitesi tanımında olduğu gibi iş yaşam kalitesi unsurları açısından da pek çok görüş ayrılığı bulunmaktadır. Bu bölümde bu unsurlar üzerinde durulmaktadır.

Lokanadha ve Mohan (2010) iş yaşam kalitesini 5 ayrı unsurla açıklamaktadır. Bunlar; sağlık ve refah, iş güvenliği, iş memnuniyeti, geliştirme kabiliyeti, iş ile iş dışı yaşam arasındaki dengedir.

Subbashani ve Gopal (2013),Tamilnadu ilinin Coimbatore adlı ilçesindeki bir giysi fabrikasında 100 kadın işçi üzerinde bir çalışma yapmış ve iş yaşam kalitesinin 8 farklı boyutu olduğu sonucuna varılmıştır. Bu boyutlar üzerinden verimlilik ölçülmeye çalışılmıştır. Bu boyutlar; iş arkadaşları ile ilişkiler, iş yoğunluğu hakkındaki düşünceler, sağlık ve güvenlik önlemleri, geribildirimlerden duyulan memnuniyet, çalışma saatleri hakkındaki görüşler, örgüt tarafından verilen eğitim programları, iş yerinde saygı hakkındaki görüşler, şikayeti erteleme prosedürüdür.

Nanjundeswaraswamy ve Swamy (2013)'nin araştırmasında iş yaşam kalitesini, örgüt kültür ve iklimi, iş çevresi, ilişkiler ve işbirliği, eğitim ve gelişim, tazminat ve ödüllendirme, imkânlar, iş memnuniyeti ve güvenliği, işin atonomisi ve kaynakların yeterliliği olmak üzere 9 boyutta incelemiştir. Çizelge 1.'de bazı araştırmacılara ve onların üzerinde çalıştıkları iş yaşam kalitesi boyutlarına yer verilmiştir.

Çizelge1: İş Yaşam Kalitesi Boyutları

Yazarlar	İş yaşam Kalitesi Boyutları
Mirvis and Lawler (1984);	1.Ödemeler 2.Verilen iş dışında sağlanan olanaklar 3.İş güvenliği 4.Çalışma koşulları 5.İş arkadaşlarıyla ilişkiler 6.Başarılar 7.Yetenekleri geliştirme şansı 8.Genel iş memnuniyeti
Lau and Bruce (1998)	1.Ödeme ve yardımlar 2.Fırsatlar 3.İş güvenliği 4.İş ve şirkette gurur 5.Açıklık ve adalet 6.Arkadaşlık ve samimiyet
Saklani D.R. (2003)	1.Yeterli ve adil ücret 2.Ücret dışında sağlanan olanaklar verefah hizmetleri 3.İş güvenliği 4.Güvenli ve sağlıklı fiziksel çevre 5.İş yoğunluğu 6.İnsan kapasitesini geliştirme ve kullanma fırsatı 7.Büyüme için gerekli fırsatlar 8.İnsan İlişkileri ve iş yaşamına sosyal bakış 9.Karar verme sürecine katılım 10.Ödül ve ceza sistemi 11.Eşitlik, adalet ve şikayet yönetimi sistemi 12.İş ve toplam yaşam alanı 13.Toplumda örgüt imajı
Rathamani P. ve Ramchandra R. (2013)	1.İş çevresi 2.Motivasyonel anlama 3.İş özgürlüğü ve güvenlik 4.Personel yetiştirme ve kariyer fırsatları
Ashwini J. and Anand D. (2014)	1.Çalışma yerine bağlılık 2.Yeterli ve adil ücret 3.İş memnuniyeti 4.Eğitim ve gelişme 5.Güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları 6.Beceri geliştirme ve büyüme fırsatı 7.Sosyal entegrasyon 8.İş çevresi
Memiş K., Haydar H., Boz C., Gün İ. ve HoşgörD.G. (2015)	1.İş ortamı 2.Çalışma koşulları 3.Sağlanan hizmet
Akman Y. ve Akman G.İ. (2017)	1.Dinçlik 2.Adanmışlık 3.İçinde olma 4.İşle bütünleşme 5.Yönetici desteği 6.İş ile ilgili stres yaşamama 7.Ücret ve ek gelirler 8.İletişim 9.İş arkadaşlarıyla ilişkiler 10.İş doyumunu ve teşvik etme
Beğiş G.B. (2019)	1.İş kariyer tatmini 2.İş yerinde kontrol 3.Genel iyilik hali 4.İş yaşam dengesi 5.İş yerinde stres 6.Çalışma koşulları

Bu araştırmada, iş yaşam kalitesi adına yapılan çalışmalardan en geniş kapsamlısından birini yapan ve araştırmacılar tarafından en çok kabul gören Richard E. Walton'nın 1975 yılında yaptığı çalışma dikkate alınmıştır. Walton (1975) araştırmasında, iş yaşam kalitesini 8 unsurda incelemiştir. Bu unsurlar:

- Yeterli ve Adil cretlendirme
- Güvenli ve Sağlıklı alışma Koşulları
- İnsan Kapasitesini Kullanma ve Geliştirme
- Sürekli Gelişim İmkanı ve Sosyal Güvenlik
- Kurumsallaşma
- Örgütle Sosyal Bütünleşme
- İş ve zel Yaşam Arası Denge
- Sosyal İlişkililik

2.1.1.3.1.Yeterli ve Adil cretlendirme

Genel anlamda ücret bir kimseye bir iş karşılığında işveren veya üçüncü kişiler tarafından sağlanan ve para ile ödenen tutardır (http-4). Emeğin bir karşılığıdır. cret, alışanlar açısından ekonomik ve sosyal yönü bulunan bir kavramdır (etinkaya, 2016).

Çalışanın işletmeye giriş nedeni olan ücret, işletmede sürekli çalışma nedenini de oluşturmaktadır. Ücretin iş tatmini üzerindeki etkisi bir noktadan sonra miktar ile değil, çalışanlar arasındaki dengeli dağılım açısından önem arz etmektedir. Çalışanın aynı kademedede çalıştığı arkadaşlarından daha az ücret alması, iş tatminsizliği yaratmaktadır (İmamoğlu vd., 2004).

İş tatmini; kişide, çalışma yaşamı koşullarına uyumun bir sonucu olarak ortaya çıkan memnuniyet duygusu ve kişinin işine karşı almış olduğu pozitif bir tutumdur (İşcan ve Sayın, 2010). Bir işletmenin başarisının yüksek olmasını, işte çalışanların işini severek yapması yani iş tatmininin yüksek olması sağlamaktadır (Güven vd., 2005).

Ayrıca bulunduğu grup veya toplum içerisinde yüksek ücret alan iş görenin, sosyal statüsü yükselmektedir. Yüksek cret alan iş gören saygınlık kazanmaktadır (Kaya, 2012). Örneğin Mohinder Chand'ın (2010) Hindistan'da yapmış olduğu bir

çalışmada, bir kişiye gösterilen misafirperverlikte dahi kişinin sosyal takdir almasının ve tanınmasındaki en önemli faktörün ücret olduğu yani kişinin gelirine bağlı olduğu ortaya çıkmıştır.

Sonuç olarak, ücretin adil ve uygun olması çalışanın verimliliğini, iş tatminini ve mutluluğunu arttıracak, dolayısıyla da işletmenin başarısı artacaktır (Kaya, 2012). Bu nedenle yeterli ve adil ücretlendirme iş yaşam kalitesinin sağlanmasında önemli bir unsurdur.

2.1.1.3.2. Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Koşulları

Günün en aktif döneminin yaşandığı çalışma hayatı, insan yaşamının vazgeçilmez bir parçasıdır. Diğer yandan çalışma ortamı, çalışanın sağlığını bozacak doyumsuzluklar, kazalar ve riskler taşımaktadır. Bundan dolayı bu ortamlar, bedensel, ruhsal ve sosyal sağlığı etkileyebilmektedir (Mollaoğlu vd., 2009). Çalışma ortamının iyi koşullarda olması, çalışanların sağlığını koruma ve sürdürme konusunda etkilidir.

Güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarının sağlanması işçiyi olduğu kadar işvereni ve devleti de etkilemektedir. Çalışanları ortaya çıkacak tehditlerden korumak, zarar verici etkileri en aza indirmek, onlara fiziksel ve ruhsal yönden kaliteli bir yaşam sunmaktadır (Can ve Hüseyinli, 2017). Kişinin çalışma ortamında karşılaştığı kötü koşullar ve aşırı uzun çalışma saatleri nedeniyle oluşan motivasyon azalması ve yorgunluk sonucunda verimlilik düşüşü gözlemlenebilmektedir (Hayta, 2007).

Personelin güvende olduklarını hissettikleri ve kabiliyetlerini geliştirebildikleri mekanların olduğu örgütlerde çalışmak personeli başarılı ve mutlu edecektir. Örgütlerin başarısının yükselmesi, yalnızca teknolojiden faydalanmasına değil, örgütün yönetim stili ile de ilgilidir. Bundan dolayı çalışan merkezli, personeli ortak çalışmayla başarılı yapan, çalışanların güçlü yönlerini gösteren modern bir yönetim tarzı kabul edilmelidir. Bu yönetim tarzı örgütün ve personelin hedeflerini ortak bir geleceğe götürecek hem örgütün başarısını hem de çalışanın iş yaşam kalitesini arttıracaktır (Çiçek, 2005). Bu nedenle çalışanların güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarına sahip olması son derece önemlidir. Aksi takdirde iş yaşam kalitesi olumsuz olarak etkilenebilmektedir.

2.1.1.3.3.İnsan Kapasitesini Kullanma ve Geliştirme

İş yaşam kalitesi kavramının temel unsuru insandır. Huselid'e (1995) göre, mevcut ve potansiyel insan kaynağı; stratejik iş planlarının uygulanmasında ve geliştirilmesinde, örgütsel performansın artırılmasında, rekabet avantajı elde edilmesinde kurumların en önemli kaynağıdır ve bu kaynak rakipler tarafından taklit edilememektedir. Bu nedenle bu kaynağın doğru bir şekilde kullanılması ve geliştirilmesi işletmeler açısından önemlidir.

Walton (1986)'a göre insan kapasitesini kullanmak ve geliştirmek için otonominin ve çok yönlü becerileri kullanabilme ihtiyacının giderilmesi, çalışana işle ilgili süreçlerde bilgi verilmesi, çalışanın işi yapmasının yanında planlamasını da sağlaması önemlidir. Bir işletmenin gelişmesi, verimliliğinin artması için insan kaynağının işi iyi öğrenmesi ve benimsemesi gerekmektedir. İnsan kaynağının işletme amaçlarına en uygun biçimde sağlanması, en verimli şekilde kullanılması ve geliştirilmesi örgüt menfaatleri açısından önemlidir (Erdem, 2004).

İnsanın becerileri, bilgileri yeterince geliştirilir ve kullanımı sağlanırsa, uzun dönemde işletmede büyük kar ve menfaat sağlanmaktadır (Özkalp ve Kirel, 2010). Aksi halde iş gören performansı ve verimliliği düşmektedir. Bu durum uzun vadede iş yaşam kalitesinin de düşmesine neden olabilmektedir. Bu nedenle iş görenlerin kapasitelerini kullanmalarına izin vermek ve geliştirme olanağı sağlamak son derece önemlidir.

2.1.1.3.4.Sürekli Gelişim İmkanı ve Sosyal Güvenlik

Büyüme ve sosyal güvenlik boyutu, en başta kariyer fırsatları üzerine odaklanmaktadır. Bu boyut, çalışanın iş yaşamında terfi edebilme olanağı, istihdam ve gelir güvenliğinin düzeyi, elde ettiği bilgileri iş yaşamında ne derece kullanabileceği ve çalışanın yeteneklerinin kullanılması gibi konularla ilgilidir (Enginer, 2003). Sürekli gelişimin odak noktası, çalışanın iş yerindeki aktivitelerinin bir iş olmaktan kariyer fırsatları olma yönelimine dönüşümüdür ve eğitimle birlikte zorlu bir terfi ve ilerleme fırsatı elde etmeyi içermektedir (Walton,1973).

İş yaşam kalitesi ile kariyer planlaması ilişkilidir. Kariyer planlaması yapmak, sürtüşmelerin azaltılması ve iş doyumunu arttırmak amaçlı ihtiyaçların belirlenmesini sağlayabilmektedir. Kariyer planlaması, uzun dönemli bir gelişim için

çalışanın mevcut yaptığı işte değil geleceğe yönelik beklentileri doğrultusunda yetiştirilmesini gerektirmektedir (Naylor, 1999). Çünkü çalışanlar kurumda geleceğe yönelik beklentilerinin karşılanmasını sağlamak için kalmaktadırlar.

İş yaşam kalitesi işletme içinde çalışanın net beklentileri üzerine kurulmakta ve başarı planları gibi kariyer geliştirme uygulamalarını kapsamaktadır. Çalışanlar iş yaşamlarında yapıcı öneriler almak ve iyi yaptıkları iş için takdir edilmek istemektedirler (Markham, 2010). Takdir edilen çalışanlar, kariyerlerinin ne doğrultuda ilerlediğinin bilincinde olmakta, performanslarını arttırmak istemektedir.

Kariyer geliştirme işverenler ve çalışanlar açısından önemlidir. Çünkü işgörenler arasındaki bireysel farklılıkları kullanarak, iş tatminlerini ve motivasyonlarını artırmaktadır. Böylece çalışanların verimliliği artmakta, örgütsel başarıya katkıda bulunmaktadır (Bowin ve Harwey, 1996). Çalışanların verimliliğini arttırarak yönetsel ve teknik becerilerinin artmasını sağlayan kariyer geliştirme, personelin örgütte kalmasına, çalışanların yeteneklerine uygun pozisyona getirilmesine, kadın ve erkek çalışanların eşit iş fırsatında çalışması konusunda yardımcı olmaktadır (Aytaç, 2005).

Kariyer geliştirme programının amaçları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Can, 1994);

- İşletmenin verimliliğini arttırmak,
- Onaylanan eylem ve hedeflerin benimsenmesini kolaylaştırmak,
- Örgütün ihtiyacı olan bilgili yöneticileri ve yönetici potansiyelini yaratmak,
- Çalışanların stresini azaltmak ve psikolojik olarak tatminini arttırmak,
- Bireylere örgüt içerisinde ilerleme fırsatı sunmak,
- Bireylere kariyer yolları hakkında bilgi vermek ve kariyer basamaklarını geliştirmektir.

Kısaca çalışanların verimliliklerini arttırmak isteyen iş verenler, çalışanlara kendilerini geliştirme olanağı sunmalı ve yükselmelerine olanak tanımalıdır.

2.1.1.3.5.Kurumsallaşma

Kurumsallaşma boyutu, çalışanların kişisel dokunulmazlıklarının korunması, düşüncelerini ifade edebilmelerini ve eşitlik haklarının işletme tarafından korunmasını içermektedir (Walton, 1973). İşletme içinde çalışanların eşitliğini ve özgürlüğünü sağlayacak bir takım normlar oluşturulmalıdır. Bunun yanı sıra, çalışanların gizliliğinin korunmasına önem verilmeli ve konuşma özgürlüğüne imkan tanınmalıdır (Lokanadha ve Mohan, 2011).

İş yaşam kalitesinin sağlanmasında en önemli unsurlar gizlilik, eşitlik ve ifade özgürlüğü haklarıdır. Çalışanlar kişisel bilgilerinin korunması, iş yerinde statü, güvenlik ve terfi gibi konularda eşit davranılmasına önem göstermektedir. Çalışanlar, yöneticilerinin görüşlerine katılmadıkları noktaları ifade ederken sonradan mağdur edilme veya misilleme korkusu yaşamadan düşüncelerini söyleyebilmelidirler (Orpen,1981). İşletmelerin, kişisel dokunmazlığa saygı duyarken, bireysel farklılıkları hoş görmesi, konuşma özgürlüğüne izin vermesi ve işle ilgili tüm konularda hukuksal eşitlik sağlaması önemlidir (Engirner, 2003). Bunları sağlayabilen işletmelerde çalışan bireylerin iş yaşam kaliteleri olumlu yönde etkilenecektir.

2.1.1.3.6.Örgütle Sosyal Bütünleşme (Entegresyon)

Örgütlerde kurulan bireysel ilişkiler, iş yaşam kalitesini belirleyen unsurlardan biridir. Örgütteki sosyal bütünleşme çalışanın kişisel kimlik ve öz saygısını kazanıp kazanamayacağı, sosyal ve siyasal eşitlik, destekleyici grup çalışmaları ve kişisel açıklık gibi çalışana özgü nitelikler yoluyla belirlenmektedir (Enginer, 2003).

İş arkadaşlarından veya amirlerinden alınan destek, endişe ve gerginliği azaltmaktadır. İş ortamındaki sosyal destek hem bireye öz saygı kazandırmakta hem de bireysel yeterlilik üzerinde olumlu etkisi olmaktadır. Bundan dolayı iş ortamında arkadaşlık ilişkilerinin olması, çalışanın psikolojik açıdan destek bulması adına önemli etkiye sahiptir (Warr, 1987).

Sağlıklı bir örgütte çalışanlar arasındaki ilişki önemlidir. Bu nedenle resmi ve resmi olmayan etkileşimler için tüm çalışanlara sosyal bir platformda eşit fırsatlar sağlanmalıdır (Lokanadha ve Mohan, 2011). Örgüt içindeki bireylerin etkileşimi

sağlanırsa, bireyler arasındaki etkileşim örgütün amaçlarına ulaşması noktasında yardımcı olan süreci oluşturur (Hicks, 1977).

Örgütün amaçları doğrultusunda çalışanların kapasitelerini en iyi şekilde ortaya koyması sağlanmalıdır. Bunun sağlanması için örgütlerin oryantasyon planlamalarının iyi yapılması gerekmekte, çalışanların yöneticilere iş arkadaşlarına ve örgütün değer sistemine alıştırılması gerekmektedir. Örgüt hedefleri, yapısı, çalışanın yapacağı işle ve kendisinden beklenen performansla ilgili gerekli bilgileri alması işe başlarken duyacağı anksiyeteyi azaltacaktır (Sullivan, 2001). İş yerinde bu sosyal entegrasyonu sağlayan işletmelerde, memnuniyetsizlikler, işe gelmeme oranları ve iş değiştirme hızı azalacak iş yaşam kalitesi artacaktır.

2.1.1.3.7. İş ve Özel Yaşam Arası Denge

İş yaşam kalitesinin önemli bir unsuru iş ve iş dışı yaşam arasındaki ilişkidir. Çalışma hayatında elde edilen deneyimler, bireyin yaşamının diğer alanlarında olumlu ya da olumsuz etkiler yaratmaktadır. Bu nedenle bireylerin yaşamındaki rolü ile iş dışındaki rolleri arasında denge kurmalıdır (Akdere, 2006).

İş yaşamındaki rekabet ortamında, ev ve iş yaşamını birbirinden ayırmak zordur. İş arayan birey sayısının fazla olması ve çalışanın kariyer beklentileri doğrultusunda işinde daha fazla zaman harcaması gerekliliği bu iki alan arasındaki dengeyi bozmaktadır (Topgül, 2016). Çalışanların arzusu, kariyer, aile hayatı ve boş zaman aktiviteleri arasında uyumlu bir dengenin kurulmasıdır (Lewis, 1997).

Bu dengenin kurulmasında işletmenin aldığı kararlar son derece önemli rol oynamaktadır. İş yaşamı ve iş dışı yaşam birbirini tamamlayan unsurlardır. Alınan kararlarda aralarındaki dengenin sağlanmasına yönelik olmalıdır (Borluk, 2014). Aslında birçok işletme bu konuda aile dostu yararlar sunmaktadır. İş yaşam dengesinin sağlanması için, işletmeler çalışanların ihtiyaçları doğrultusunda iş yerinde daha fazla esneklik sağlayacak programlamalar yapmaktadır. Bu programlardan bazıları yerinde çocuk bakımı, yaz kampları, esnek çalışma saatleri, iş paylaşımı, okul etkinlikleri için dinlenme zamanı, evden çalışma ve yarı zamanlı istihdamdır (Robbins vd., 2013).

Örgütlerin çalışanlarının iş dışındaki yaşamlarını önemsemeleri, sosyal sorumluluklarının önemli bir parçası olmakla birlikte çalışanları işlerini sevmeye

yönlendirmektedir (Kapız, 2002). Çalışanların işlerini sevmesi iş yaşamı için önemlidir. Çünkü işini seven bireyin verimliliği artmakta, bu da hem örgüte hem de çalışana daha fazla kazanç getirmektedir.

2.1.1.3.8.Sosyal İlişkililik

Sosyal ilişkililik unsuru, örgütün toplumdaki rolünü topluma geri kazandırması, topluma ve çalışanlarına karşı sorumluluklarını yerine getirip itibar kazanma durumuyla ilgilidir (Özgen, 2007). Örgütlerin ekonomik ve teknolojik faaliyetlerinin dışında aldıkları kararlarda buldukları ortama fayda sağlama sorumlulukları bulunmaktadır (Keth Davis, 1960'dan akt. Carrol, 1991; Aydemir, 1999). Diğer yandan, çalışanlarda çalıştıkları örgütün sosyal yönden sorumlu olmasını istemektedirler.

Çalışanlar için, istihdamın içinde bulunan toplum yararına rolleri, faaliyetlerinin sosyal açıdan zararlı etkileri önemli bir konudur. Toplum yararına hareket etmeyen örgütlerde, çalışanlar arasında giderek artan iş ve kariyer kayıpları görülmektedir (Walton, 1973). Bu kayıpları azaltmak adına örgütler, çevreye karşı duyarlılık, çocuk işçi çalıştırılması, gelişmekte olan ülkeler ile ilişkiler, politik kampanyalara katılım gibi konularda sosyal sorumluluklarını yerine getiren bir kurum gibi algılanmak istemektedirler (Solmuş, 2000).

Sosyal sorumluluklara sahip bir yaklaşımla hareket edildiği düşünülen bir örgütte çalışanlar kendi farkındalıklarını ve refah seviyelerini arttıran işlerine ve kariyerlerine daha çok değer vermektedir (Orpen, 1981). Sosyal sorumluluğunu yerine getirmeyen örgütlerde ise çalışanların saygısı ve işlerine verdikleri önem azalmaktadır. Örgütlere karşı azalan saygı ve çalışanların işi değerli görmemesi, verimliliklerinin düşmesine neden olmaktadır (Enginer, 2003).

2.1.1.4.İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler

İş yaşam kalitesi ile ilgili tanımlar incelendiğinde, iş yaşam kalitesinin çok boyutlu bir yapı olduğu, kavramsallaştırılması ve ölçülmesinde özen gösterilmesi gereken birbiriyle alakalı pek çok faktörden oluştuğu görülmektedir. Aşağıda iş

yaşam kalitesini etkileyen faktörler; örgütsel faktörler ve bireysel faktörler olmak üzere iki farklı başlıkta açıklanmıştır.

2.1.1.4.1.Örgütsel Faktörler

Çalışanın iş yaşam kalitesi denildiğinde, iş ve iş ortamına yönelik çok sayıda değişkenin etkisi ve o etkiyle gelişen tutumları söz konusu olmaktadır. Çalışan yaptığı iş ile iş yerine bir katkı ya da değer sağlamaktadır (Aşık,2010). Çalışanın iş yaşam kalitesine ve dolayısıyla iş yerine sağladığı katkısını veya iş yerine gösterdiği tutumda etkisi olan faktörler aşağıda açıklanmıştır.Söz konusu faktörler; çalışanın çalışma koşulları, ücreti, mali ödülleri, birlikte çalışılan diğer kişiler ve bunlarla ilişkileri, yönetim biçimi, yapılan işin yapısı ve yükselme olanaklarıdır (Robbins, 1994 akt; Bakan vd., 2004).

Çalışma Koşulları; İş yaşam kalitesini etkileyen çeşitli unsurların başında fiziksel çalışma koşulları gelmektedir. Çalışanın işini verimli yapabilmesini sağlayacak bir ortamın oluşturulması gerekmektedir. Bu doğrultuda, makine araç gereç yerleşimi, havalandırma, temizlik, sıcaklık, gürültü gibi faktörler açısından uygun fiziki koşulların oluşturulması gerekmektedir. Çünkü fiziksel koşullar ve çalışma ortamı çalışanın fizyolojik ve psikolojik yapısını etkilemektedir (Aydemir, 2008).

Çalışma koşulları hem kişisel rahatlık hem de işin verimli bir şekilde yapılması açısından önemlidir (Erdil, 2004). Çalışanların yaptıkları işte kontrol sahibi olmak ve işte ve iş yoluyla ilişkiler geliştirme isteklerinin yanında, güvenilir bir ortamda çalışma, fiziksel çalışma koşullarının iyi olması ve stressiz bir çalışma ortamı içerisinde bulunmak istemektedirler (Edvardsson ve Gustavsson, 2003). Bunu elde eden çalışanların iş yaşam kalitesi olumlu yönde etkilenmekte, çalışanın verimliliği yükselmekte ve dolayısıyla da örgütlerin kazancı artmaktadır.

Ücret Düzeyi;Çalışanın aldığı ücret, sosyal yaşamdaki konumu etkilemektedir. Bu bakımdan elde edilen ücret düzeyi bireyin iş yaşam kalitesi düzeyini de arttırmaktadır. Örgüt tarafından sağlanan ücretler, işin çekiciliğini arttırmaktadır. Yüksek ücret alan bir çalışanın, örgüte bağlılığı da aldığı ücret oranında artmaktadır (Balay, 2000). Kişinin iş yaşam kalitesi arttıkça örgüte bağlılığı artacağından, işte daha verimli ve aktif olacaktır.

Ödüller; Ödüllendirme, çalışanların alacakları taahhüt edilen ücret dışındaki her türlü ödeme ve katkılar olarak açıklanmaktadır (Erdemir, 2012). Ödüller içsel ve dışsal olarak ikiye ayrılmaktadır. İçsel ödül işle ilgili belli davranışları yerine getirme sonucunda kazanılmaktadır. İş tatmini, tanınma, takdir, başarıma duygusu buna örnek olarak gösterilebilir. Dışsal ödüller ise, doğrudan kurum tarafından kontrol edilmekte ve dağıtılmaktadır. Ek ödemeler, ikramiye ve terfi gibi maddi boyutlu ödülleri içermektedir (Byars ve Rue, 2008).

Çalışma Arkadaşları; İnsan günlük yaşamının çoğunu iş yerinde geçirmekte ve iş yeri sınırları içerisinde sosyalleşmektedir (Erdoğan, 1996). İş ortamında arkadaşlık ilişkilerinin ve fırsatlarının olması işle ilgili ruhsal sağlık üzerinde önemli etkiye sahiptir. İş arkadaşlarından veya üstlerinden alınan sosyal desteğin endişe ve gerginliği azaltıcı etkisi olurken, bireyin öz saygısı ve bireysel yeterliliği üzerinde olumlu etkisi bulunmaktadır (War, 1987). Çalışanın birlikte çalıştığı kişilerle tutum, değer ve kişilik özelliklerini destekleyen bir etkileşim içinde olması, çalışanların iş tatminlerini de yükseltmektedir (Başaran, 2004). İş arkadaşlarını seven birey, kendini iş yerinde rahat ve mutlu hissetmekte ve dolayısıyla iş yaşam kalitesi artmaktadır. İş yaşam kalitesinin artması, iş verimliliğini de arttırmaktadır.

Yönetim Biçimi; İş yaşam kalitesinin oluşumunda yönetimin büyük bir sorumluluğu bulunmaktadır. İş yaşam kalitesinin oluşmasında, çalışanların karar alma sürecinde söz sahibi olması, iş hakkında onlara yeterli bilgi sağlanması yönetim tarafından sağlanan önemli faktörlerdendir (Turhan, 2014). İşle ilgili bazı kararlarda insiyatif kullanabilen, çalışma sürecine katkıda bulunan ve düşüncelerini rahatça ifade edebilen çalışanlar kendilerini örgütün bir parçası olarak görmekte, rahat hissetmektedirler. Bunu sağlayan yöneticiler, örgütsel adalet algısı yaratmakta, kendilerinden duyulan tatmini arttırmaktadır (Çakar ve Yıldız, 2009). Ancak işletmede alınan kararlarda pasif rol üstlenen ya da yöneticinin daha iyisini bildiğine inanıp bu yönde çaba göstermeyen çalışanlar, iş yaşamında gerekli motivasyona ulaşamayıp verimliliklerini düşürmektedirler (Uysal, 2002).

Yapılan İşin Yapısı; İşlerin tekdüze olması çalışanların, birbirine benzeyen hareketler yapısına neden olmaktadır. Çalışanlar bu gibi işlerde sadece dikkatlerini kullanmakta, zihinsel çabalara gereksinim duymamaktadır. Çalışanın zekasının sağladığı yaratıcılığını kullanmasına gerek olmayan işler, hiçbir ilgi uyandırmaktadır (Erdem vd., 2001). Yapılan işin öğrenmeye uygun olması, bilişsel buluşlara

yeniliklere açık olması, işin sorun çözmeye dayanmasına olanak vermesi çalışanın işe doyumluluğunu arttırmaktadır (Barutçu ve Serinkan, 2008). Çalışanların kendi yetenek ve özelliklerine uygun bir işte çalışmaları da oldukça önemlidir. Çalışana göre yapılması zor, anlayamadığı bir iş, yaşam kalitesini yükseltmek yerine azaltmaktadır (Eren, 2001).

Yükselme Olanakları; Birey hem çalışma hayatına girmeden hem de çalışma hayatına adım attıktan sonra örgütteki pozisyonunu ve gelecekteki durumunu merak etmektedir (Uygur, 1988). Çalışanlar görev aldıkları işletmelerde yükselme olanaklarının olmasını istemektedir. Çünkü işleri iyice öğrenen, deneyimleri artan çalışanın, yaptığı iş monotonlaşmakta, bulunduğu mevkideki yetkilerini ve sorumluluklarını yetersiz bulmaktadır (Eren, 1993). Örgütler yalnızca finansal hedeflerini yerine getirme amacıyla olmamalı, çalışanların hedef ve beklentilerini de yerine getirmesinde yardımcı olmalıdır (Ataol, 1989). Bu doğrultuda örgütler, bireyin kendini sürekli yenilemesi, geliştirmesi ve grup çalışmalarında yer alması gibi faktörler önem kazanmaktadır. Çalışanlar için ise mesleklerinde ilerlemek, daha fazla para kazanmak, sorumluluk üstlenmek, saygınlık, erk gibi faktörler daha fazla önem kazanmaktadır (Soysal, 2000). İş yerinde yükselme olanağı bulan çalışanın iş yaşam kalitesi artmakta ve verimliliği yükselmektedir.

2.1.1.4.2. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler, kişinin özellikleri ile yaşamı boyunca elde ettiği deneyimlerdir. Bu faktörler iş yaşam kalitesinin oluşumunda önemli etkiye sahiptir. Kişinin yaşı, cinsiyeti, eğitimi gibi bireysel faktörler, içinde bulunulan durumu algılamasını doğrudan etkilemektedir (Ataklı vd., 2004).

Yaş; Kişinin yaşı ve yaşadığı dönem kişinin tutumları, davranışları ve kararları üzerinde belirleyici rol oynamaktadır (Eğinli Temel, 2009). Örneğin, genç çalışanlar işten beklentilerini yüksek tutmakta, bu da onların doyumsuzluğa kapılma olasılıklarının arttırmasına sebep olmaktadır. Bireyler yaşlandıkça kazandıkları iş deneyimleri artmakta ve dolayısıyla işlerinden aldıkları doyum da artmaktadır. Bunun yanı sıra, çalışanın yaşına bağlı olarak mesleki hayatı ilerledikçe, aldığı ödüllerin artması, mesleki konumunun yükselmesini sağlamakta ve iş yaşamı kalitesinin artmasında önemli rol oynamaktadır (Gülseren vd., 2000).

Cinsiyet; Kadın ve erkekler bir toplulukta farklı algılandıklarından dolayı, işsel motivasyonlarının ve işe bağlılıklarının farklı olduğu söylenmektedir (Kirel, 1999). Kadın çalışanların, aile ekonomik durumlarını tam olarak üstlenmedikleri için iş yaşamından beklentilerini düşük tutmakta oldukları görülmüştür (Izgar, 2001). Kadınların turizm sektöründe fazla bulunmalarına rağmen, üst kademelerde çok az istihdam olanağı sunulması çarpıcı bir sonuçtur (Dalkıranoglu, 2006). Turizm sektöründe yapılan bir başka araştırmaya göre, fiziki güç gerektiren işlerde erkeklerin, fiziki güç gerektirmeyen acentecilik sektöründe ise kadınların yoğun olduğu saptanmıştır (Çelik ve Altıntaş, 2017).

Eğitim Seviyesi; Eğitim seviyesi, iş yaşam kalitesini etkileyen diğer bir faktördür. Ancak iş yaşam kalitesi ve eğitim arasındaki ilişki duruma göre değişiklik gösterebilmektedir. Örneğin yüksek eğitime sahip bireylerin, meslekten beklentilerinin yüksek olması nedeniyle iş yaşam kaliteleri düşebilmektedir. Bazı durumlarda ise yüksek eğitime sahip bireyler, örgütsel ödüllere daha çok ulaşabilmeleri ve yüksek ücret almaları söz konusu olduğundan iş yaşam kaliteleri de yüksek olmaktadır (Erol, 1998). Bu belirsizliğin oluşmasını, bireyin kendi kazandığı para ve eğitim seviyesini, başkalarının eğitim seviyesi ve kazançlarıyla kıyaslaması sonucunda, arada oluşan farkın boyutu belirlemektedir (Klein ve Maher, 1966).

2.1.2. İşe Yabancılaşma Kavramının Analizi

İşe yabancılaşma, çalışanın işinin kendisi için bir şey ifade etmemesi; iş yerinde kurduğu bağlardan tatmin olmaması; kendisini yetersiz, yalnız, güçsüz görmesi; geleceğe dönük beklentilerini yitirmesi ve kendisini sistemin bir parçası şeklinde algılaması şeklinde tanımlanmaktadır (Elma, 2003). İş yaşam kalitesi ise mevcut çalışma ortamında değişiklikler yaparak daha iyi çalışma koşulları oluşturmayı ve yaşam kalitesini geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bir yandan işletme verimliliğini artırırken bir yandan işletmede çalışan bireylerin niteliklerinin yükseltilmesi, onların tatmine ulaşmalarını sağlamaya çalışmaktadır (Enginer, 2003).

Sonuç olarak iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma kavramları iş performansı ve verimlilik ile doğrudan ilişkilidir. İşe yabancılaşma çalışanların memnuniyet, iş tatminleri, işe bağlılık ve verimlilik düzeylerini düşürebilmektedir (Kanten ve Ülker, 2014). İş yaşam kalitesi ise çalışanların memnuniyet, iş tatmini ve işe olan bağlılık

düzelelerini ve verimlilik düzeylerini arttırmaktadır. İşletmelerin verimliliğinin sağlanması ve rekabet içerisinde oldukları sektörde ayakta kalabilmeleri için bu kavramlara özen gösterilmelidir. Bu bağlamda bu bölümde yabancılaşma kavramı ve boyutlarının tanımı yapılmakta, işe yabancılaşma kavramı, nedenleri ve sonuçları ve iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki incelenmektedir.

2.1.2.1.Yabancılaşma Kavramı

İşe yabancılaşma kavramını açıklanmadan önce yabancılaşma kavramı açıklanmalıdır. Yabancılaşma kavramı sırasıyla felsefe, sosyoloji, psikoloji gibi alanlarda yüzyıllar boyunca ele alınmıştır. İnsanlık tarihi kadar eski olan bu kavramı, örgütler 1950'lerden sonra kullanmaya başlamıştır (Sayü, 2014).

Yabancılaşma; kişiselliğın bozulması, insanın benlik algısının körelmesi ve süreci bütünlük içinde kavrayamama durumudur. Latince başkası anlamına gelen alienus kavramından türetilmiştir (Tutar, 2014). Batı dillerinden gelmiş olan yabancılaşma kavramı Türk Dil Kurumunda belli tarihsel şartlarda insan ve toplum ürünlerinin (emeğın, paranın, toplumsal ilişki sonuçlarının, insan özelliklerinin ve kabiliyetlerinin) bu ürünlerden bağımsız, bunlara egemen ya da özlerinde olduklarından değişik biçimde kavranması şeklinde tanımlanmaktadır (http-5).

Kişinin kendini bütün olarak hissedememesi anlamına gelen yabancılaşma, kişinin bilincine yönelik bölünmelere yol açan eylemler ve deneyimlere maruz kalması şeklinde de ifade edilmektedir (Bonjean Grimes, 1970: 366'dan aktaran Özbek, 2011: 233). Kavramın geçmişi, tanrıdan ayrılma, uzaklaşma olarak erken dini yazılarda kullanılmaktadır. Aydınlanma döneminde, Groteus ve Rausseau gibi sosyal sözleşme teorisyenleri yabancılaşma terimini, egemen otoritenin kişinin kendisinden başkalarına geçmesi şeklinde tanımlamıştır (Xue, Navarette ve Buzinde, 2014).

Kavramı ilk sistematik olarak inceleyen düşünür Hegel olarak kabul edilmektedir (Ulusoy, 1988). Hegel yabancılaşma terimini ilk kez kullandığı "Tinın Görüngübilimi" adlı eserinde, kavramın iki büyük ve birbirleriyle ilişkili anlamının olduğunu ifade etmektedir (Sarpkaya ve Yılmaz, 2009). Bu anlamlardan ilki insanın normalde farklı olmayan ve geçmişte birleşik bulunduğu bir olgudan ayrılmasıdır. Diğeri ise, bireyin normalde farklı olmadığı ve geçmişte birleşik bulunduğu bir olgudan ayrılmış benliğinden kasten vazgeçiş veya teslimiyeti; yani

yabancılaşmadaki özünü bu ayrılık zeminin yok edilmesi için feda etmesidir (Tüzün, 2014). Yabancılaşma doğal bir olgudur ve birey kendisi çabalayarak yabancılaşmanın üstesinden gelebilmektedir (Şimşek vd., 2006).

Hegel'in ardından yabancılaşma kavramını açıklayan Ludwig Feuerbach, 1841 yılında yayımlanan Hıristiyanlık'ın Özü adlı kitabında yabancılaşma kavramını, dinsel içerikte ele almaktadır (Yılmaz ve Sarpkaya, 2009). Karl Max Hegel'den sonra kavramı geliştirerek, bilimselliğe taşıyan ilk kişi olarak bilinmektedir (Taş, 2007). Ona göre yabancılaşma, kapitalist sistemin rekabet koşullarına bağlı olarak gelişmektedir. Yabancılaşma, ihtiyaçların giderilmesini talep eden kişiler ve emeğini satmak durumunda kalan diğer kişiler arasındaki ilişki üzerine kurulu bir kavramdır (Ferguson ve Lavette, 2004). Birey nitelikli ürün ürettikçe o ürünü alma imkanından mahrum kalmakta, emeğine uzaklaşarak yabancılaşmaktadır. Ayrıca bireylerin diğerlerinin üzerinde güç elde ederek, onları egemen altına alması da Marksist anlamda bir yabancılaşmadır (Tutar, 2010). Kısacası Marx yabancılaşma kavramının kapitalist üretim ve yaşam biçiminin bir sonucu olarak ortaya çıktığını savunmuştur (Şimşek vd., 2012).

Weber'e göre, insan belli kurallar ve kalıplar içinde ve bir otoritenin altında kalmanın doğal bir sonucu olarak bireyselliğini, özerkliğini ve duygusallığını kaybetmiştir, yabancılaşmıştır (Emir, 2012). Froom yabancılaşmayı bir hastalık olarak görmektedir. İnsanın kendisini doğadan ve diğer insanlardan soyutlayarak, yalnız ve yabancılaşmış hissetmesine sebep olacağını dile getirmiştir (Kartal, 2017). Horowitz (1966) yabancılaşmayı sırasıyla nesnelere, insanlardan vebaşka insanların dünyevi görüşlerinden güçlü bir şekilde kopuş olarak tanımlamaktadır. Nettler (1959)' e göre ise yabancılaşmış bireyi, kendi kültüründen kopmuş kişi olarak tanımlamaktadır. Bir başka ifadeyle yabancılaşma, bireyin içinde bulunduğu sosyo-kültürel ve doğal çevresine uyumunun azalması, kendi çevresi üzerinde denetimini kaybetmesi ve giderek çaresiz kalarak yalnızlaşması olarak ifade edilmektedir (Çetin vd., 2009).

2.1.2.2.Yabancılaşma Boyutları

Yabancılaşma felsefi ve sosyolojik bir kavram olarak ortama çıkmış, psikolojik bir kavram haline gelmiştir. Araştırmacılar bu kavramı ölçülebilir hale

getirmek amacıyla bir dizi çalışmalar yapmıştır. Bu araştırmalar 1960'lı yılların başlarında yapılmış, yabancılaşma kavramına genel yaşam ve çalışma ortamına bağlı çeşitli eylemsel anlamlar yüklenmiş, test edilir ve ölçülebilir duruma getirilmiştir (Elma, 2003). Melvin Seeman yabancılaşmanın ölçülebilir hale gelmesine öncülük eden araştırmacıların başında gelmektedir. Araştırmacı, kavramı bireye etkileri bakımından kategorilerine ayırarak ölçülebilir hale getirmeye çalışmıştır (Boz ve Garipoğlu, 2016). Melvin Seeman 1959 yılında yayınladığı “On The Meaning of Alienation” adlı makalesinde yabancılaşmayı beş boyutta incelemektedir. Bu boyutlar;

- Powerlessness (Güçsüzlük)
- Meaninglessness (Anlamsızlık)
- Normlessness (Kuralsızlık)
- Isolation (Topluma Yabancılaşma)
- Self-Estrangement (Kendine Yabancılaşma)

Yabancılaşmanın boyutlandırılması hakkında birçok araştırmacı, Seeman'ın çalışmasından çok farklı olmasa da çeşitli boyutlandırmalar yapmıştır. Örneğin kavramın boyutlarını toplumsal çerçevede inceleyen Dean (1961) çalışmasında yabancılaşma kavramının boyutlarını güçsüzlük, kuralsızlık ve topluma yabancılaşma olarak belirtmiştir (Üstün ve Çamlıca, 2017). Feuer (1963) ise çalışmasında yabancılaşma kavramını sınıflı toplumun yabancılaşması, rekabetçi toplumun yabancılaşması, endüstriyel toplumun yabancılaşması, insan toplumunun yabancılaşması, ırkın yabancılaşması ve kuşakların yabancılaşması şeklinde sınıflandırmıştır. Middleton ise Seeman'ın ölçeğini esas almış olup, kültürel yabancılaşma boyutunu da ekleyerek altı boyut kullanmıştır. (Elma, 2003). Bu çalışmada daha çok kabul görmesi (Mau, 1992; Brown, Higgins ve Paulsen, 2003; Sanberk, 2003 ve Tummers vd., 2015) nedeniyle Melvin Seeman'ın yapmış olduğu sınıflandırma açıklanmaktadır.

2.1.2.2.1. Güçsüzlük

Marksist görüşe göre güçsüzlük boyutu, kapitalist toplumda çalışan işçinin üretim araçlarından ve karar alma sürecinin dışında bırakılması; yani ürettiği ürün hakkında söz sahibi olmamasıdır (Marx, 1970). Dean (1961), Marx ve Hegel'in

görüşlerinden yola çıkarak, ekonomik üretim için kullanılan araçlar üzerindeki tasarruf hakkını kaybetmesi sonucunda, işçinin güçsüzleşeceğini ve yabancılaşacağını iddia etmektedir. Seeman güçsüzlük kavramını, kişilerin üretim süresince kullandığı araçlar ile ürettiği ürün arasındaki ilişkide ortaya çıkan sonuçlar üzerinde bir kontrol hakkının olmaması olarak ifade etmektedir (Seeman, 1959).

Blauner (1964)'e göre “güçsüzlük” şeklindeki yabancılaşma; bireyin ürününden ayrılması, genel yönetim politikalarını etkilemede ki yetersizliği, çalışma koşulları üzerindeki denetim yetersizliği, doğrudan doğruya çalışma süreci üzerindeki denetim yetersizliğinden kaynaklanmaktadır.

Bu nedenlere bakıldığında, güçsüzlük boyutunun gerekçesinin teknoloji ve örgüt yapısı karşısında iki önemli gereksinim olan kontrol etme ve özerklik (otonomi) ihtiyaçlarının tatmin edilmesinden mahrum kalma durumu dikkat çekmektedir (Elma, 2003). Bunun bir sonucu olarak, kişi tek başına hiç bir şey yapamayacağı, başaramayacağı hissiyatına kapılarak, güçsüzlük duygusunu daha da arttırmaktadır.

2.1.2.2.2. Anlamsızlık

Yabancılaşmanın güçsüzlük boyutu, bireyin davranışsal sonuçları kontrol edememe duygusundan kaynaklanmaktadır. Anlamsızlık boyutu ise, bu davranışsal sonuçları tahmin edememe (kestirememe) durumundaki beceri yoksunluğundan kaynaklanmaktadır (Şimşek ve Akdemir, 2015). Kişinin beklentileri ve inandığı olasılıkların kendisi tarafından belirlenememesi ve karşılaşacağı herhangi bir sorunu değiştirebilmek için elinden bir şey gelmemesi durumu güçsüzlük olarak tanımlanmaktadır. Kişinin hayal ettiği geleceğine ulaşabileceği ile ilgili olarak umutsuz olması ve düşüncelerini gerçekleştiremeyeceğine inanması ise anlamsızlık olarak tanımlanmaktadır (Develioğlu ve Tekin, 2012).

Seeman (1959) anlamsızlık boyutunu, bireyin inanacakları konusunda yeterince açıklama yapılmaması şeklinde tanımlamaktadır. Ona göre anlamsızlık, bireysel karar verme sürecinde bireyin doğru kabul ettikleri ile toplumun doğru kabul ettiklerinin uyuşmaması durumu olarak ifade edilmektedir. Anlamsızlık yaşayan kişi, geleceği öngöremeyen, mevcut durumu yorumlayamayan, muhakeme yeteneği zayıflayan ve her türlü söyleme inanan biri haline gelmektedir. Olayların ve

durumların gerçek anlamını kavramakta zorlanmakta ve o sürece karşı uyumsuzluk göstermektedir (Lindley, 1990). Bireyin işini anlamlandırabilmesi için, yaptığı işte belirsizlikleri hissetmemesi, yetenek ve becerilerini kullanabilmesi gerekmektedir. Yaptığı iş, iş görene sosyal ortam sağlamakta, güvende, dayanışma ve işbirliği içinde olduğunu hissettirmekte ise anlamlıdır. İş gören bu durumda işine, örgütüne ve meslektaşlarına daha da bağlanmaktadır (Myres, 1970).

2.1.2.2.3.Kuralsızlık

Dean (1961) normsuzluk olarak da bilinen boyutu, Durkheim'in anomi kavramından yola çıkarak açıklamaktadır. Bu boyut kişilerde, huzursuzluk, endişe, amaçsızlık yaratmak ve bireysel kurallarla toplum kuralları arasında yaşanan uyumsuzluk olmak üzere iki şekilde ortaya çıktığını vurgulamaktadır. Normsuzluk, toplumsal araçların etkisini yitirerek kuralların etkisizleşmesi ve bireyin amaçlarına ulaşma amacı güderek toplumsal kurallara uygun olmayan davranışlar göstermesidir (Tutar, 2014). Normsuzluk kuramında birey, toplum tarafından belirlenen uygun davranış biçimlerine ve başarıya ulaşmak amacıyla toplumca uygun olmayan yollara başvurmaktadır (Seeman, 1959).

Önceden belirlenmiş normlar, grubun veya organizasyonun hedeflerine ulaşması için bulunmaktadır. Başarı hedeflerine ulaşmak için belirlenen normlara uymak sosyal düzenin bir gerekliliğidir. Ancak bireyler kendi başarıları için belirlenen kurallara uymazlarsa, topluluk tarafından belirlenen yaptırımlara uymak durumunda kalmaktadırlar. Bireyler bu yaptırımlara da uymaz ise bireyler ile grup arasında ayrışma başlamaktadır. Gruptan veya toplumdan dışlanmış bir birey için ise bu durum toplumsal olarak onaylanmamış davranışların gerekli olduğu düşüncesini doğurmakta ve anomi yani normsuzluk yaşanmaktadır (Soza, 2015).

2.1.2.2.4.Topluma Yabancılaşma

Seeman (1959)'a göre topluma yabancılaşma, toplumda veya örgütte kıymetli sayılan, değer gören hedefler ve inanışların, bireyler tarafından önemsiz görülmesi durumudur. Başka bir deyişle izolasyon, kişinin gönüllü ya da gönülsüz olarak toplumdaki yerini kaybetmesi durumudur (Nicholson ve Biordi, 2015). Kişinin içinde yaşadığı toplumun kurallarını ve değerlerini kabul etmemesi veya hedeflerine

yeterli oranda katılmaması halidir (Yüksel, 2014). Yabancılaşmış ortamda birey kendisini sosyal çevresinde yer alan kişilerden ayrılmış, sürekli onlarla iletişim halinde olmayan ve onlara bağlı olmayan biri gibi görmekte ve bir çeşit tecrit durumunu kabul etmiş bulunmaktadır (Şimşek vd., 2011). Bunun sonucunda bireyler bağlı bulunduğu örgüt ile özdeşleşememekte ve örgütün amaçlarına karşı duyarsız kalmaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013).

Örgütsel düzeyde yalıtılmıştan ve bunun sonucunda ortaya çıkan yabancılaşma için çalışanların;

- Formal yetkiyi elinde bulunduran kişilerden,
- Örgütte söz sahibi olan yetkili bireylerden,
- Örgüt içerisindeki diğer iş görenlerden,
- Diğer iş arkadaşlarından kendini soyutlaması gerekmektedir (Zelinski ve Hoy, 1983)

Bayat (1996), örgüt çalışanları açısından yabancılaşma duygusunu, iş görenin gördüğü işten veya bağlı olduğu örgüte yönelik utanç duyması olarak açıklamaktadır. İş görenin çalışma ortamında anlaşılmaması veya yanlış anlaşılması, diğer çalışanlar tarafından kabul edilmemesi veya dışlanması, çalışma arkadaşlarıyla anlam ifade eden bir ilişkiyi kuramaması durumu örgüt içi sosyal tecridin oluşmasına neden olmaktadır.

2.1.2.2.5. Kendine Yabancılaşma

James Bugental (1965)'e göre yabancılaşma, başkalarının bulunduğu dünyayı görebildikleri ancak asla onlara katılmadıkları bir camda hapsedilmiş olma deneyimidir. Kendine yabancılaşma ise, bireyin belirli davranışlarının beklentilerine uymaması durumudur (Seeman, 1959). Yani bireyin davranışlarının kendisi için bir doyum kaynağı olmaktan çok kendi dışındaki doyumlar için bir araç durumuna gelmesidir (Tutar, 2014). Kendine has bir etkinliğe veya göreve katılmanın aksine bireyin kendisini tatmin etmeyen etkinliklere katılımıdır (Seeman, 1959).

Mottoz (1981), yabancılaşmanın bu boyutunda, iş görenin örgütte yaptığı işi severek yapmadığını, işini ilginç bulmadığını belirtmektedir. İş görenin kendisinin yapmayı dilediği ve başarmak istediği işle gördüğü iş arasında bağ kuramaması

neticesinde başarılı olmanın verdiği mutluluk ve sevinç hissini yaşayamamaktadır. Dolayısıyla bir yabancılaşma olgusu ortaya çıkmaktadır.

Örgütsel anlamda kendine yabancılaşma boyutunun ise iki farklı yönü bulunmaktadır. Bunlar; çalışanların örgütte kendilerini ortaya koyamaması ve işi içsel olarak kavrayamaması durumudur. Kendine yabancılaşan bireyler yaptıkları işlerin içsel faktörlerine ilgi duymaktan ziyade dışsal faktörlere karşı bir ilgi duymaktadırlar. Kendine yabancılaşan birey yaptığı işten haz almamakta, dolayısıyla kendilerini boşlukta hissetmektedir (Eryılmaz ve Burgaz, 2011). Bu durumda çalışanın örgüte veya topluma katkı sağlaması mümkün değildir.

2.1.2.3.İşe Yabancılaşma

Marx, birçok disiplin tarafından incelenen yabancılaşma kavramını, iş hayatı açısından değerlendirilmesinde ve önem kazanmasında öncüdür. “Kapital” adlı eserinde işe yabancılaşma kavramını; emeğin kendi oluşturduğu ürüne, üretim türüne, sürecine ve bireyin kendisine yabancılaşması boyutuyla tartışarak iş hayatı alanına taşımıştır (Davidov, 1997). Marx (1963) işe yabancılaşmanın işin yapısı ile insan yapısı arasındaki ilişkiyi temsil ettiğini, iş görenin emeği sonucu ortaya çıkardığı ürün ve iş süreçleri üzerinde kontrol sahibi olamaması ve işinde kendini ifade edememesi sonucu ortaya çıkan bir durum olduğunu belirtmiştir (akt. Mottaz, 1981).

İnsan zamanının çoğunu iş ortamında geçirmektedir. Ancak denetleyemediği, üzerinde baskı kurulan bir işte çalışırsa, işe karşı ilgisini kaybedecektir (Alkan ve Ergil, 1980). Bir başka ifadeyle işe yabancılaşma, bir işletmedeki çalışanın işine karşı ilgisizlik, bıkkınlık, isteksizlik hissetmesi ile yaptığını anlamsız bulması sonucunda meydana gelen verimsizlik ve çatışma durumudur (Gürsoy, 2014). İşe yabancılaşma çalışmaya karşı ilgili olmamak şeklinde tanımlanmaktadır (Hirschfeld ve Field, 2000).

Genellikle iş, işgörenin katılımı olmaksızın planlanmakta, örgütlenmekte ve yönetilmektedir. Örgütler için iyi işçi; iş süreci ile ilgili talimatları eksiksiz yerine getiren kişi anlamına gelmektedir. Bu durumda işe kendi kişiliğiyle katılmayan birey, yabancılaşmış emek haline dönüşmektedir (Esin, 1982). Kişinin işine karşı

duyduğu güçsüzlük hissi ve kontrolünü kaybetmiş olma duygusu işe yabancılaşma olarak ifade edilmektedir (Pearlin, 1962).

Blauner (1964)'a göre işe yabancılaşma "işin özerklik, sorumluluk, toplumsal etkileşim ve kendini gerçekleştirme gibi bireyin insan olarak değerini ortaya koyan koşulların ve ortamın sağlanamaması durumudur. Başaran (2004) yabancılaşmayı işin iş görene giderek dışsallaşması ve iş görenin bir parçası olmaktan çıkması sonucunda, iş görenin bilişsel, duyuşsal ve davranışsal gücünün bağımsız olarak ürüne dönüştüremez duruma gelmesi durumu olarak tanımlanmaktadır.

Başka bir tanımda ise; işe yabancılaşma, kişinin örgütte bulunduğu istihdam konumuyla ilgili yaşadığı hayal kırıklığının ortaya çıkardığı duyguların bir yansıması olarak değerlendirilmektedir (Hoy vd., 1983).Kurtulmuş ve Karabıyık (2016) işe yabancılaşmanın, işin bireyin beklentilerini yeterince karşılayamaması, monotonlaşması ve bireyin işine duyduğu ilgiyi kaybetmesi sonucunda ortaya çıkan ve çalışanı olumsuz yönde etkileyen sosyo-psikolojik bir durum olduğunu belirtmiştir.

Sonuç olarak işe yabancılaşma, çalışanın işini anlamsız bulması; iş yerinde kurduğu ilişkilerden doyum sağlayamaması, kendisini yalnız, yetersiz, güçsüz görmesi; geleceğe ilişkin umutlarını yitirmesi ve kendisini sistemin basit bir çarkı olarak algılaması şeklinde açıklanabilir (Elma, 2003).

2.1.2.4.İşe Yabancılaşma Nedenleri ve Sonuçları

İşe yabancılaşmanın çeşitli nedenleri olmasıyla birlikte; yapılan iş, üretim süreci, örgüt yapısı, yaş, cinsiyet, işte çalışma süreci, kişinin istek ve beklentileri gibi birçok değişkenin bu kavram üzerinde etkili olduğunu söylemek mümkündür (Gürsoy, 2014).

Örgüt, önceden belirlenen ortak amaçları gerçekleştirmek amacıyla bir arada bulunmakta ve bu amaç ortaklığı insanları birbirine bağımlı kılmaktadır. Örgütte bulunan bir birey özellikle iş gören kendi yaratmadığı bir iş dünyasında yaşamakta, kendi duygu ve düşüncelerini geri planda tutmak, işe kendinden bir şeyler katmamaktır (Şimşek v.d., 2006). Merkeziyetçi, kuralların katı şekilde uygulandığı, kontrolünün çok yüksek olduğu ve alınan kararlara katılma görevi değil de uyma

görevini üstlenen çalışanların, örgütlere yabancılaşması daha belirgin şekilde ortaya çıkmaktadır (Durcan, 2007).

Marksist görüşe göre çalışanın işe yabancılaşması kapitalist ekonominin doğal bir sonucudur. Çünkü çalışanlar yalnızca işverenlerinin amaç ve karlarını üst düzeye getirmeye çalışmaktadır. İşçilerin yaptıkları iş üzerinde ve üretimle ilgili herhangi bir kontrolü bulunmamaktadır (Shin, 2000). Karl Marx işe yabancılaşma nedenlerini şu şekilde açıklamaktadır (Başaran, 2008);

- Üretim araçları ve ürünün sahibi çalışan değildir.
- Çalışan iş sürecinin tamamına hakim değildir, belirlenmiş bir bölümün üretimi için uzmanlaşır.
- Belirlenen bu iş bölümünde tekdüze bir şekilde üretim yapan çalışanda, emeğini sahiplenme duygusu gittikçe zayıflamaktadır.
- Teknolojiyle uyum içinde çalışan kişi, bir anlamda makine denetimi• altındadır.
- Çalışan diğer çalışanlarla etkileşim kuramaz ve benliğini geliştiremez durum gelir.
- Örgütün kontrolü altındaki çalışan geleceği ile ilgili yönlendirebilme hakkını yitirir.
- Çalışma koşulları, örgüt içindeki yetki ve kontrol mekanizması çalışanı kendi öz benliğinden uzaklaştırır.

Yukarıda verilen nedenler dikkate alındığında, emek-yoğun üretimin söz konusu olduğu ve üretimin tüketici talebi doğrultusunda yönlendirildiği turizm sektöründe de işe yabancılaşmaya rastlanmaktadır. Yapılan iş ve çalışma koşullarının işe yabancılaşma üzerinde etkili olduğu düşünüldüğünde, turizm sektöründe çalışan kişilerin işe yabancılaştığı görülmektedir. Söz konusu çalışanların işe yabancılaşmasında ise çalışma süresi, ücret, iş güvencesizliği, birimler arası iletişim eksikliği gibi faktörlerin etkili olduğu ortaya çıkmaktadır (Özçelik, 2019).

Yabancılaşmış kişi özel hayatında yaratıcı bir karakter ortaya koyamadığı gibi, iş yaşamında da başarısız olmaktadır (Tutar, 2010). Levent (1990)'e göre çalışanın yabancılaşması ile örgütün yabancılaşması ve verimliliği arasında sıkı bir ilişki vardır. Bireyler doğal yaşamlarının %60'ını iş yerinde geçirdikleri göz önüne

alınırsa, yabancılaşmanın tüm bireyleri doğrudan etkileyen bir sorun olduğu söylenebilir (Şimşek vd., 2006).

Yöneticiler için işe yabancılaşma önemli bir sorun teşkil etmektedir.Çünkü işe yabancılaşan çalışan yaptığı işe daha az önem vermekte, enerjilerinin çok azını yaptıkları işe yöneltmektedir (Agarwal, 1993).

Yabancılaşan birey, yaşamın anlamını ve nedenini kaybetmiş olarak görülmektedir. Psikolojik şiddet gören birey, örgütsel amaç ve hedeflere ilgisiz kalmaktadır. Örgütsel kurallara uyum sağlamada isteksizleşmektedir. Bundan dolayı çalışanın hem iş tatmini hem de işe bağlılığı azalmaktadır. Kendisine değer verilmediğini düşünen çalışan, psikolojik şiddetinde etkisiyle örgüte yabancılaşabilmektedir (Vroom, 1967).

2.1.3.İş Yaşam Kalitesi ile İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişki

İş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma kavramları temelde benzer psikolojik ve sosyolojik olguları açıklamak için kullanılmaktadır. Yabancılaşma endüstri toplumunun insanlar ve çalışanlar üzerindeki olumsuz yönlerini tespit etmek ve tanımlamak amacıyla ortaya atılmış bir kavramdır. İş yaşam kalitesi ise yabancılaşma kavramından çok sonra, davranış bilimcilerin, ileri endüstri toplumlarının örgüt yapılarında ve dolayısıyla çalışanlar üzerinde meydana getirdiği olumsuzlukları yok etmek amacıyla kullandıkları bir kavramdır (Kanungo, 1983).

Marx'ın 1844 "El Yazmaları" eserinde işe yabancılaşma kavramı, bireyin yaratıcılığının kısıtlanması, kendisi için değer ve anlam taşımayan nesnelere üretmesi ve onları pazarlanabilir bir mala dönüştürmeye zorlanması şeklinde tanımlanmaktadır (Çelik, 2011). İş yaşam kalitesi ise çalışanların zihinsel, psikolojik ve sosyal gereksinimleri olduğunu dikkate alarak çalışma koşullarının iyileştirilmesi olarak tanımlanmıştır (Beh ve Rose, 2010). Kısacası iş yaşam kalitesi işe yabancılaşmanın aksine, çalışanların çalıştıkları örgüte katkı sağladıkları duygusunu edinmelerini, yeteneklerinin farkına varmaları ve yeteneklerini geliştirmeye yarayan ortamların oluşturulmasıdır (Özkalp ve Kirel, 2001).

İş yaşam kalitesi; yönetim ve çalışanlar arasında ortak karar alma, iş birliği ve saygı oluşturma sürecidir (Lokanadha ve Mohan, 2010). Diğer yandan, çalışanlar yönetimin onların fikirlerine değer vermediklerini düşündüklerinde işe karşı ilgisini

kaybetmektedir. Yeniçeri (1987) yabancılaşma olgusunun sosyo-ekonomik ve çevresel etkenlerden ne düzeyde etkilendiğini görmek amacıyla yaptığı araştırmasında örgütsel kararlara katılma olanağının sağlanması, çalışanlara güvenilmesinin demokratik liderliğin ve çalışanların fikirlerinin dikkate alınmasının işe yabancılaşmayı önlediği yönünde bir sonuca varmıştır.

Her iki kavramda iş yaşamından ve çalışma koşullarından kaynaklanan problemlerin neler olduğunun ortaya konulmasına ve giderilmesine yönelik öneriler getirilmesini hedeflemektedir (Cherns, 1975). Efraty ve Sirgy (1990)'e göre iş yaşamında kalite ile iş görenin yabancılaşması arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Yöneticilerin iş yaşamında kaliteyi arttırmak için, dolayısıyla yabancılaşma seviyesini azaltmak için daha fazla çalışmaları gerekmektedir. Bu amaçla da, örgüt kaynaklarının, iş görenlerin hayati değer taşıyan, sosyal ve kişisel ihtiyaçların karşılanmasında kullanılmasının sağlanması gerekmektedir.

Çeşitli görevleri yapmaktan zevk duyan ve işini örgütün amaçlarıyla bağdaştırabilen bireylerin işe yabancılaşma olasılığı düşük olmaktadır (Gerçek ve Atay, 2017). Yabancılaşma hisseden çalışanlarda ise, üretkenliğin, motivasyonun, sadakatin ve sağlık algısının düştüğü, buna karşılık iş gücü devrinin, işten kaçmanın, işe karşı soğumanın ve işten uzaklaşma değerlerinin yükseldiği ifade edilmektedir (Tutar, 2010). İş görenin iş yaşamında karşılaştığı koşullar, iş görenin yabancılaşmasına sebep olmakla birlikte sağlığını ve performansını etkileyebilmektedir.

İş yaşamında kalitenin artırılması çalışana ve doğal olarak da örgüte somut ve soyut yararlar sağlayacaktır. İş memnuniyeti ve motivasyon, örgüt kimliğinin oluşturulması, iş gücü ve performansındaki artış bu yararlılardan bazılarıdır. Aynı zamanda iş yaşam kalitesindeki artış iş görende ve toplumun genelinde kişisel yabancılaşma duygusunu azaltacak ve insanların yararlı deneyimlerle yaşamlarını zenginleştirmelerini sağlayacaktır (Efraty ve Sirgy, 1990).

2.1.4. Turist Rehberliği Mesleğinin Tarihsel Gelişimi

Yaşadığı mekandan uzaklara gitme eylemleri insanlığın var oluşuyla ilgilidir. Göçmen olarak geçimini sürdüren insanlar, yerleşik hayata geçişlerinin ardından üretime başlayan insanoğlu, tüm ihtiyaçlarını tek başına üretmez duruma gelmiştir.

Önce komşularıyla daha sonra, daha uzak kentlerde ikamet eden yöneticilerle alışverişe başlamışlardır. Aslında bu ihtiyaç değiş tokuşu, ilk seyahatleri ve belki de turizmi doğurmuştur (Ahipaşaoğlu, 2006).

Uluslararası turizm hareketleri ilk kez Yunan'da görülmeye başlamıştır. İlki M.Ö. 776 yılında Olympos Dağında Zeus onuruna düzenlenen olimpiyat oyunları; tüm Avrupa ve Orta Doğu'dan seyircileri çekmiştir. Olimpiyat oyunları, seyahat ve turizm hareketinin artışı sağlamıştır. Katılım ve izleme amacıyla gelen ziyaretçilerin çadır kamplarda konakladığı, önemli mesafeler kat ettiği bir turizm faaliyetine dönüşmüştür (Shackley, 2006). Romalılar gezme görme amacı ile Akdeniz bölgesindeki ünlü tapınaklara, Mısır'daki piramitlere ve medikal yönde iyileştirici özelliği bulunan hamamlar ve deniz kıyıları, teatrel faaliyetler, festivaller, olimpiyatlar ve daha birçok türde eğlence mekanları barındıran Yunanistan ve Anadolu'ya seyahatler gerçekleştirmişlerdir. İtalya'dan yola çıkarak şimdiki Yunanistan, Anadolu, Mısır ve Roma'ya dönüşle son bulan seyahat paketi o dönemdeki Roma imparatorunun adıyla Augustus Grand Turu olarak bilinmektedir (Lomine, 2005).

Yunanlı tarihçi ve coğrafyacı Herodot, gezdiği gördüğü yerlerin gelenek ve göreneklerini aktaran ilk tercüman rehber olmuştur. Resmi iş gezilerinde gezgincilere yol gösteren, yardım eden kişi anlamına gelen tur liderliği geleneğini başlatanlarda Yunanlılardır. Proxemos adındaki ilk rehber kitap da bu dönemde yazılmıştır (Polat, 2001).

Dünya tarihinde kayıtlara geçen ilk rehberler Mısırlı rahiplerdi. Romalılar o dönemde özel yelkenliler ile Mısır'a gelmekte ve geleneksel ziyaretlerini mısırlı rahipler eşliğinde gerçekleştirmekteler. Patara'da komşu kentlerin yerini ve uzaklıklarını gösteren dikit, Anadolu'daki yoğun seyahatlerin trafiğini gösteren bir belge niteliğindedir. Asurlular, Mısırlılar ve Romalılar dönemlerinde yapılan bu seyahatlerin ticari, idari ve askeri nedenlerle yapıldığı düşünülmektedir (Ahipaşaoğlu, 2001).

Ortaçağlara gelindiğinde, 11-16. yüzyıllar arasında gerçekleştirilen Haçlı Seferleri, geniş organizasyonlu yolculukların ilk örneğini oluşturmuştur. Bu seferler Avrupalıları Asya ülkelerinin esrarlı ve egzotik atmosferleriyle bir araya getirmiş, İslam uygarlığını yakından tanıma fırsatı tanımıştır. Belki de bu seferlerden sonra

Avrupalı asillerin şatoları doğu kaynaklı halılarla süslenmiş, çeşitli kumaşlar, güzel halılar, ipek ve pamuklu dokumalar o dönemler de tercüman rehberlerin özel çabaları vesilesiyle Avrupa'ya gitmiştir (Değirmencioğlu, 1998 akt. Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013).

Önceleri ticari ve dini amaçlı yapılan seyahatler, gezme görme ve öğrenme amacını güden ilk turizm hareketi Grand Turla başlamaktadır (Hacıoğlu, 2013). Bu turlar, İngiliz aristokratlarının varislerinin eğitim, kültür ve zevk edinmek amacıyla, İtalya'nın bazı kesimleri, Fransa, İsviçre ve hatta Almanya'da belirli rotalar üzerinde 3 yıla kadar uzayan sürelerle yaptıkları gezilerdir (Goldner ve Ritchie, 2006). Feiffer'a göre (1985 akt. Cohen, 2002) Grand Tur, ilk başta İngiliz genç erkeklerinin geleceğin liderleri olabilmeleri için eğitim amaçlı gerçekleştirdiği turlar olduğunu, asıl popüleritesini 1713'te İspanya Veraset Savaşlarından sonra kazandığını söylemiştir.

İlk başta eğitim amaçlı yola çıkılan gezilere zamanla diplomatların, devlet adamlarının, zengin ailelerin çocukları da katılmıştır. Bu turlara katılan gençlere, gittikleri bölgelerde rehberler eşlik etmiştir. Hans ve Honc 1606-1659 yılları arasında Romanın turistik yerlerini yaklaşık 1300 ziyaretçiye gezdirmiştir. Grand Turların yarattığı turistik faaliyetlerin bir sektör oluşturduğu ve bu alanda çalışan insanların olduğu bilinmektedir (Kozak, 2008).

Sanayi devrimiyle gelişen teknoloji, ulaşım ve konaklama faaliyetleri, turizm hareketlerini ve bu alanda yapılan çalışmalarını da arttırmıştır. Öte yandan Amerikalı turistlerin 19. yüzyılın sonlarında turizmin babası olarak kabul edilen Thomas Cook'u keşfetmeleri ile paket turlara olan ilgi giderek büyümeye devam etmiştir (Ahipaşaoğlu, 2006). Bu turistik faaliyetler arttıkça, bu alanda çalışan ve geçimini sağlayan insanların sayısının arttığı yadsınamaz bir gerçektir.

20. yüzyılda paket turlar artık herkes için ulaşılabilir hale geldiğinde ise bu tarihi yerleri anlatacak, kültürel yorumlar yapacak, gezilen yerlere giderken rehberlik edecek kişiler aranmakta, bu konularda eğitim alanı sağlanmaktaydı.

Bulunduğu coğrafi konum nedeniyle insanlık tarihi boyunca önemli medeniyetlere ev sahipliği yapan, önemli ulaşım ağlarının geçiş noktası olan Anadolu, seyahatlerin önemli bir merkezi konumunda olmuştur (Çallı, 2015).

Dolayısıyla Türkiye’de turizmin gelişmesi ve rehberliğin bir meslek dalı olarak ortaya çıkmasına neden olmuştur.

Turist rehberliği mesleğinin Türkiye’deki temelleri Osmanlı Devletinin son dönemlerine denk gelmektedir (Uysal, 2013). İstanbul’un günümüzdeki turistik çekiciliği hem dini hem de siyasi açıdan o dönemde de devam etmekteydi. İlk rehberler, Müslüman Türk nüfusunun dil yetersizliği nedeniyle hiçbir eğitimden geçmemiş, belli başlı eserler okumamış, kulaktan dolma bilgilerle ülke çıkarlarını düşünmeden kendi lehlerine anlatımlarını yapan azınlık nüfusundan çıkmıştır (Ahipaşaoğlu, 2006).

Azınlıkların yalan yanlış kendi çıkarları doğrultusunda anlatımlarını engellemek amacıyla, Osmanlı Devleti Turist rehberliğini belli başlı şartlara dayamak adına bir Nizamname yayınlamıştır. Bu nizamname rehberlikle ilgili ilk belge niteliğindedir. 29 Ekim 1890 tarihinde yayınlanan nizamname, tercüman rehberlik mesleğinin icrasını yapmak isteyen kişilere belli başlı şartlar koyarak, rehberlik mesleğinin kurumsallaştırılması çabalarının ilk örneğini oluşturmuştur (http-6).

Cumhuriyetin kurulmasının ardından, 8 Kasım 1925 tarih ve 2730 sayılı “Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname” ile sıkı kurallar belirlenmiştir. Rehberlik mesleğinde eğitimin önemini gündeme getiren, mesleği icra etmek isteyenleri belli başlı şartlara bağlayan 10 maddelik bir kararnamedir (Değirmencioğlu, 1998). Yaşanan ekonomik krizlerle birlikte turizm zaman zaman durma noktasına gelmiş olsa da, ilk kez 1929 yılında o güne kadar eşe dosta dağıtılan çevirmen rehberlik belgeleri, kurstan sonra bir sınav süreci sonunda verilen bir eğitim konusu olmuştur. O yıldan sonra rehberlik bir meslek dalı olarak kabul edilip, belediyelerde turizm şubeleri kurulmuş, kurslar açılmaya ve meslek kursları açılmaya devam edilmiştir (Ahipaşaoğlu, 2006).

Turist rehberliği ile ilgili ilk yönetmelik 3 Eylül 1971’de Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği adıyla yayımlanmış ve 21 Mart 1974 tarihinde değiştirilerek Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği adını almıştır (Güneş ve Şengül, 2017). 2 Temmuz 1986 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği (Resmi Gazete, 1986) son haliyle 2014 yılında 29217 sayılı yönetmelikle bugünkü halini

almıştır (Resmi Gazete, 2014). Rehberlik mesleğiyle ilgili çağdaş düzenlemeleri içeren 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu 7 Haziran 2012 tarihinde TBMM’de kabul edilmiş ve Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Resmi Gazete, 2012).

2.1.4.1. Turist Rehberliği Tanımı

Turist rehberi; görevi, Türkiye’yi ve Türkleri yabancı veya yerli turistlere en iyi şekilde tanıtmak ve sevdirmek olan; eşlik ettiği kişilere seyahatleri boyunca yardımcı olup ve doğru bilgileri verebilen, Kültür ve Turizm Bakanlığının verdiği belgeye sahip olan kişidir (Yelkenkaya ve Hakdüken, 2005). Turist rehberi bir turu yöneten veya öncelikli görevi bölge hakkında bilgi vermek olan ve herhangi bir bölge hakkında geniş bilgi sahibi olan kişidir (Bowie ve Chang, 2005).

Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu’nun yaptığı tanıma göre; Turist rehberi, ziyaretçilere kendi seçtikleri dilde rehberlik eden ve normalde uygun otorite tarafından verilen veya tanınan alana özgü niteliklere sahip olduğu bir bölgenin kültürel ve doğal mirasını yorumlayan kişidir ([http-1](#)).

Ziyaretçilerin tercih ettikleri dil ile uyumlu olarak ziyaretçilere bölgedeki müzeleri, tarihi ve doğal eserleri gezdiren; çevreyi, doğal, kültürel mirası hoş ve eğlenceli bir şekilde tanıtan kişiye turist rehberi denmektedir (Zhang ve Chow, 2004). Turist rehberinin bir diğer tanımı ise bir turu yöneten veya öncelikli görevi bölge hakkında bilgi vermek olan ve herhangi bir bölge hakkında geniş bilgi sahibi olan kişidir (Bowie ve Chang, 2005).

Turist Rehberleri Birliğinin yapmış olduğu tanıma göre turist rehberliği mesleği: kişi veya grup halindeki yerli ve yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak, ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acenteleri tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acente adına yönetilmesi ifade etmektedir ([http-7](#)).

Hacıoğlu (1989) ise turist rehberini, seyahat programı doğrultusunda ülkeye gelen ziyaretçi gruplarına yardımcı olan, bölge ve tarihi eserlerle ilgili bilgi veren ve turun yönetiminden sorumlu olan kişi olarak tanımlamıştır. Tetik(2006)’in turist

rehberliği tanımını ise; insanların bilmedikleri bir ülkeyi, bölgeyi, yöreyi ve işletmeyi turistlere tanıtmak, o yöre hakkında tarihi, coğrafi, kültürel ve arkeolojik bilgiler vermek, kısacası ülkeyi her yönüyle temsil etmektir.

2.1.4.2.Turist Rehberliği Mesleğinin Önemi

Turist rehberleri yetenekleri ve bilgileri sayesinde turist ziyaretlerini turdan deneyime dönüştürme yetisine sahiptirler (Ap ve Wong, 2001). Turistler, bir destinasyonu gezerken sadece gözlemde bulunmamakta, rehberin anlatımlarını ve yorumlarını da dinlemektedir (Şahin ve Acun, 2016). Turist rehberliği mesleğinin önemli bir bölümünü, turistlerin ziyaret etmiş olduğu çevrenin yorumlanması oluşturmaktadır. Bu turistlerin ziyaret ettikleri destinasyon ile ilgili bilgi sağlayarak, ihtiyaç ve meraklarını doyumalarını sağlamaktadır. Turist rehberlerinin yorum teknikleri ve hizmet tutumları turistler ile güçlü ilişkiler kurulmasında önemli bir faktördür (Bowie ve Chang, 2005).

Turizm, turistler ve yerli halk için birbirlerinin dilini ve kültürlerini tanıma fırsatı sunmaktadır. Diğer bir yandan iyi bir iletişim kurulmadığında, farklı kültürlere mensup bireyler, birbirlerini yanlış anlayıp yanlış önyargılara kapılabilmektedir (Avcıkurt ve Şahin, 2013). Diğer yandan turist rehberleri, turistlerin özel ihtiyaçlarını da anlamak ve karşılamak için çaba göstermektedir. Turist rehberleri farklı konuları turistler için ilginç bir şekilde sunabilme yeteneğine sahip kişilerdir. Bundan dolayı turist rehberlerinin karşılarındaki kişi ve kişileri daha iyi anlayabilmesi için güçlü bir iletişim kurma yeteneğine sahip olması gerekmektedir (Alshatnawi, 2014). Turist rehberlerinin turist grubu ile iyi iletişimi, grup ilişkilerini ve sosyal ilişkilerini güçlendirebilmektedir (Geva ve Goldman, 1991). Onlar, turist gruplarıyla iyi iletişim kurarak hem birbirlerine hem de yerel halka karşı yanlış tutum sergilemelerine engel olmaya çalışmakta, doğabilecek ve hali hazırda olan sorunları çözme çabasındadırlar.

Turist rehberleri ülkenin ve ülke insanının tüm değerlerini tanıtan; ziyaret edilen bölgenin tarihini, önemini eşlik ettiği grubun anadilinde aktarabilen; misafirlerinin güven içerisinde gezmelerini ve bilgi edinmelerini sağlamaktadır (Değirmencioğlu, 1998). Turist rehberleri, turistlerin herhangi bir problemle karşılaşmalarını önceden engellemekte, karşılaşılan problemleri çözmede önemli bir

oynamaktadır. Aslında hem turistler hem de yerel halk için güvenli bir ortam sağlama çabasıdadırlar (Zhang ve Chow, 2004).

Turist rehberi, grubunu karşıladığı andan itibaren, o grubun satın almış olduğu hizmetleri yani bir tur programını uygulamak durumundadır. Tur programının sorunsuz işlemesi sorumluluğunu üstlenen rehberler aslında turizm sektörü için oldukça önemli bir konuma sahiptir (Batman vd., 2001). Diğer yandan, turist beklenti ve isteklerine uygun bir ürün (paket tur) oluşturulmasında, tanıtılmasında ve satışında turist rehberleri önemli bir rol oynamaktadır. Ayrıca üretilen ürünün (turun) başarılı gerçekleşmesi onların çabaları sonucunda olmaktadır (Korkmaz vd., 2010).

Turist rehberleri turistlerin seyahat organizasyonlarını kolaylaştırarak, seyahatlerinin mümkün olduğunca sorunsuz ve zevkli geçmesini sağlamaya çalışmaktadır (Kuşluyan ve Çeşmeci, 2006). Turist rehberleri, turistlere eşsiz bir deneyim yaşatma çabasıyla, turist memnuniyeti sağlaması konusunda öncü bir rol oynamaktadır. Dolayısıyla bir turist rehberinin tur programı boyunca ortaya koyduğu performans turist memnuniyetini etkileyebilmektedir. Turistler seyahat ürün ve hizmetlerini değerlendirirken turist rehberinin performansını kilit faktör olarak görebilmektedir (Mossberg, 1995). Ülkeden memnun ayrılan turistler gelecek için önemli birer yatırımdır. Onlar ülkenin turizm gelir payını arttıran kar mekanizmalarıdır (Arat ve Bulut, 2019). Turist memnuniyetinin sağlanması, turistin tekrar gelmesi ve tavsiye etmesinde önemlidir. Turist rehberinin performansı yeni bir istihdam oluşturma ya da var olan iş dünyasında istihdamın devamının sağlanmasının yanı sıra kendi işletmelerinin ve hatta destinasyonun imajını da etkilemektedir (Tetik, 2006). Kısacası turist rehberliği mesleği, hem rehberin bağlı olduğu seyahat acentesinin diğer işletmelerle içerisinde olduğu rekabetle başa çıkması bakımından hem de ülkemize gelen turizm gelirinin devamının sağlanması bakımından önemlidir.

2.1.4.3. Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri

Turist rehberliği mesleği, insan ilişkilerinin çok yoğun olduğu, meslek getirisi ve iş doyumunu yüksek bir çalışma alanıdır. İşine bağlı, mesleki gelişimine önem veren, mesleğini severek yapan ve kendisini geliştirmek isteyen kişiler için zevkli bir meslektir (Yarcan, 2007). Rehberlik mesleği, çalışılan süre boyunca farklı

kültürlerden insanları tanımaya olanak tanıyan, insan ilişkilerinin ve öz güvenin gelişmesini sağlayan bir meslektir. Bu bakımdan eğlenceli olduğu söylenebilir.

Turist rehberleri turizm sektöründe sadece turistler ve yerel halkla iletişim halinde değildir. Aynı zamanda onlar sektördeki diğer kurum ve kuruluşlarla da iletişim halinde olan, köprü vazifesi gören anahtar roldeki kişilerdir (Eser, 2018).Rehber hem turistle yakından muhatap olan kişi hem de ören yerlerinin temizliğinden, gidilen yerde tuvalet olmamasına kadar her alandaki şikayetlerin ilk muhatabıdır (Ercenk, 1992). Tur öncesindeki tur planlamada, tur esnasında gidilen yerle ilgili, şoförle ilgili veya yerel halk ve işletme sahipleriyle ilgili yaşanabilecek sorunlarda turist rehberleri sorumlu tutulmakta, oluşabilecek ve oluşan sorunları çözmesi beklenmektedir (Pelit ve Gökçe, 2019). Bu bağlamda turist rehberliği mesleği problem çözme ve güçlü iletişim kurma becerisi gerektiren bir meslektir.

Turist rehberliği farklı dünyaları yakından keşfetme, yeni yerler görme, gelirlerinin iyi olması, ikinci bir iş fırsatı sağlaması, kendini geliştirme gibi birçok olanak sunmaktadır (Albuz vd., 2018). Bu gibi avantajları içinde barındıran turist rehberliği mesleğinde, düzensiz çalışma saatleri, iş güvencesinin bulunmaması, emekliliğin geç olması, sürekli kendini geliştirmenin bir zorunluluk olması gibi dezavantajları da bulunmaktadır (Eser ve Şahin, 2020).Turist rehberliği mesleğinin de sağladığı avantajlar ve dezavantajlar Çizelge 2’de gösterilmektedir.

Çizelge 2: Turist Rehberliği Mesleğinin Dezavantajları ve Avantajları

Mesleğinin Avantajları	Mesleğinin Dezavantajları
Farklı bölgeler, Farklı ülkeler tanımak	Uzun çalışma saatleri ve mesai kavramının olmaması
Bağımsız çalışma olanağına sahip olmak	Konaklama ve ulaşımda yaşanan sorunlara çözüm üretme zorunluluğu
Sürekli öğrenmek ve araştırmak	Rehberlerin çıkabilecek her türlü sorunu çözmekle yükümlü olması
Seyahat ederek para kazanmak	Esnek ve tarafsız olma zorunluluğu
Kültürler arası etkileşim kurmak	Kişisel sorumluluğun yüksek oluşu
Tarih, kültür ve doğal mirasın sürdürülebilirliğine katkıda bulunmak	Fiziksel güç harcanması
Dil, din, ırk farkı gözetmeksizin dünya insanı olmak	Sosyal güvenlikten yoksun kalınması
Ülkesinin tarihi kültür veya doğası hakkında bilgi sahibi olunması	Otobüsle uzun yolculuk yapılma zorunluluğu ve getirdiği riskler
Bilgi aktarımı yapmak ve beğenilmek	Tur sırasında, acente adına turistlerden rehberin sorumlu olması

Kaynak: Yenipınar U. (2019). Turist Rehberliği Mesleği. (eds: Köroğlu Ö. ve Güzel Ö. Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği, Ankara: Nobel Yayın, s.1-18).

Her ne kadar sorumluluk gerektiren bir meslek olsa da, çoğu insan için rehberlik bilgilendirici, eğlendirici ve insanların sosyal yönlerini ortaya çıkarıcı olması nedeniyle cazip ve istenilen bir meslektir (Tangüler, 2002). Rehberlik mesleği tecrübe kazandıran, insanların karakterlerinin oluşumunu destekleyen, insanın ufkunu genişleten, bilgi ve becerisini arttıran, farklı kültür ve insanlarla etkileşim kurma imkanı sağlayan, meslek getirisi ve iş doyumunu yüksek bir meslektir (Güzel, 2007; Yarcın, 2007; Tangüler, 2002).

Turist rehberi, turistlerin deneyimlerini şekillendirmede önemli pay sahibi olan ve turizm sektöründe ön planda çalışan kişidir (Huang vd., 2010). Dolayısıyla, bu mesleğin fazla sorumluluk gerektirdiğini söylemek yanlış değildir. Turistler daha önce gelmedikleri bir yerde kendilerini güvende hissetmek istemektedirler. Turistler, seyahatleri sırasında kaybolma riskini azaltmak, can ve mal güvenliklerini sağlamak, gezilecek yerler hakkında ayrıntılı bilgi edinmek, belirli bir zaman süreci ve belirli bir bütçe ile tüm turistik ziyaret noktalarını gezmek ve en iyi hizmeti almak istemektedir (Büyükkuru, 2015). Turist rehberlerinden tüm bu beklenti ve ihtiyaçları en iyi şekilde karşılamak beklenmektedir. Turist rehberlerinin söz konusu beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması noktasında turist rehberlerine görev düşmektedir.

2.1.4.4. Turist Rehberliği Mesleğinin Başlıca Sorunları

Turist rehberliği birçok alana hakim olunması ve sorumluluğu fazla olan bir meslektir. Mesleğin geçmişinin uzun yıllar önceye dayanmış olmasına rağmen böylesi sorumluluğu ve hakim olunması gereken alanının fazla olduğu bir meslekte olumlu olduğu kadar olumsuz yönlerde bulunmaktadır. Rehberlik mesleği ile ilgili başlıca sorunlar; gelir, fiziki güce dayalı olması, mevsimsel bir iş olması, iş güvencesinin olmaması, rehberlerin sürekli kendilerini yenileme zorunluluğunun olması, emekliliğin olmaması veya geç olması, dışsal faktörlere dayalı olması, kaçak rehberlerin varlığı şeklinde sıralanabilmektedir.

Gelir: Rehberlerin gelir kaynakları, bahşiş, komisyon ve tur başına almış oldukları ücretler oluşturmaktadır. Turistler kendilerine verilmesi zorunlu hizmeti, özen ve dikkatle verildiğinde, kendilerine bir manada küçük ayrıcalıklar yapıldığına inandıklarında bahşiş vermektedir. Bunun miktarı kişinin o andaki maddi ve ya psikolojik durumuna bağlı bulunmaktadır (Yıldız, Kuşlivan ve Şenyurt, 1997).

Rehberler için satıştan elde ettikleri komisyon da bir gelir kaynağı oluşturmaktadır. Turistlerin alışveriş yapmaları ve turist rehberlerinin satış kabiliyetleri göz önüne alınarak, satışlardan elde edilen gelirlerin bir kısmını rehberler almaktadır (Tangüler, 2002). Ayrıca rehberler tur başına, turist rehberliği birliğinin belirlediği taban ücret tarifesi üzerinden ücret almaktadırlar. Taban ücret tarifesi, Birlikler ile Türkiye Seyahat Acenteleri Birliğinin görüşleri alınarak bakanlık tarafından düzenlenmektedir. Çizelge 3’de 2021 yılına ait ücret tarifesi gösterilmektedir (http-7).

Çizelge 3. Turist Rehberliği Taban Yevmiyeleri

Günlük Tur	640 TL
Transfer	321
Gece Turu	321
Paket Tur	772
Aylık Ücret	6.400

Kaynak: <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/64> Erişim Tarihi:25.01.2021

Rehberlik ücretinin ödenmesi bir sözleşme gerektirir. Seyahat işletmesi ile rehber arasında yazılı bir sözleşme olmalı ve bu sözleşme istisna niteliğinde olmamalıdır. Taban ücretin altında ödeme yapan seyahat işletmesi ile bunu kabul eden rehber, diğer seyahat işletmeleri ile diğer rehberler arasında haksız rekabet ortamı yaratmaktadır (Yarcan, 2007).

Diğer yandan rehberler için satışlardan elde edilen komisyon ve alınan bahşişte bir gelir kaynağı oluşturmaktadır. Zhang ve Chow (2004) araştırmasında rehberlerin temel gelirinin alışveriş komisyonları, bahşişler ve tur satışları olduğunu ortaya koymuştur. Yapılan bir çalışmada acentelerin düşük ücret vermelerinden dolayı, rehberleri satış veya komisyonculuk yaptırmaya zorladıkları, bu durumun ise onları rahatsız ettikleri ve kendi öz saygılarını yitirmelerine sebep olduğu ortaya çıkarılmıştır (Batman, 2003). Büyüktepe, Korkmaz ve Korkmaz’ın (2019) yapmış olduğu çalışmada ise, turist rehberlerinin yaşadığı mesleki sorunlar araştırılmış, bunun doğrultusunda rehberlerin yıllık kazançlarından memnun oldukları sonucu ortaya konulmuştur.

Rehberlik Mesleğinin Fiziki Güce Dayalı Olması: Turist rehberleri meslekleri gereği uzun otobüs yolculukları yapabilmelidir. Güzel vd. (2014) yaptığı çalışmada, rehberlerin mesleğe ilişkin engellerden birinin fiziki güce dayalı bir meslek olmasının oluşturduğu görülmektedir. Mesleki nedenlerden dolayı sağlık problemleri yaşanabilmektedir. Turist rehberleri, gerektirdiğinde sarp yamaçlar

tırmanmak, uzun yolculuklar yapmak, yoğun ve stresli çalışma ortamlarında saatlerce ayakta kalmak, aynı zamanda da grubun ilgisini çekmek ve bir arada tutmak amacıyla dinamik ve enerjik olmak durumundadırlar. (Ahipaşaoğlu, 2006).

Rehberliğin Mevsimlik Bir İş Olması: Her ülkenin gerek mevsim gerek kültürel veya sosyal etkinlikler bakımından talep edildiği sezonlar vardır. Yoğun sezonlarda turist rehberlere olan talep artmakta, düşük sezonlarda ise azalmaktadır (Ahipaşaoğlu, 1997). Turist rehberleri yoğun sezonda çok fazla çalışıp düşük sezonda da gelir elde etmekte oldukça zorlanmaktadırlar. Bunun çözümü olabilecek turizmi 12 aya yayma faaliyeti bu konuda söz sahibi olan tüm kurum ve kuruluşların gerekli düzenlemeleri yaparak ülke genelinde uygulanacak politikalarla ve tutundurma çabalarıyla mümkün olabilecektir (Kılıçhan, 2019). Rehberliğin mevsimlik olmasından kaynaklanan geçim sıkıntısı yaşanmasına engel olmak için Devlet tarafından turist rehberlerine işsizlik maaşı, faizsiz kredi kullanımı, sağlık imkanlarından faydalanmaları sağlanmalı ve Bakanlık tarafından sadece belli gün ve haftalarda değil 12 ay turizm canlı tutulmalıdır (İlhan ve Soybalı, 2018).

Rehberlik Mesleğinin İş Güvencesinin Olmaması: Turist rehberliği mesleğinin rekabete açık olması nedeniyle iş güvencesi yoktur (Polat, 2001). Seyahat acentaları ticari kar amacı güden kuruluşlar olduklarından, düşük sezonda veya bir sonraki sezonda çalıştırmayacakları rehberlere boş yere bedel ödemek istememektedirler. Bundan dolayı acenteler ihtiyaç duyduklarında, güvencikleri rehberleri istihdam etmektedirler (Ahipaşaoğlu, 1997). Bunun yanısıra seyahat acentaları son ana kadar turları doldurmaya çalışmakta, dolduramadıkları takdirde son anda turları iptal etmektedirler. Böyle bir durumda rehberin mağdur olmaması için tur öncesinde günlük yevmiyenin bir miktarının kaparo olarak rehberlere ödenmesi bir çözüm olarak değerlendirilmelidir (Kılıçhan, 2019).

Rehberlerin Sürekli Kendilerini Yenilemeleri Zorunluluğu: Turist rehberleri, turistlere aktardıkları bilgilerle, ziyaret edilen ülkenin kültürü ve çekiciliklerini anlatma kabiliyetleri ve verdikleri hizmet ile turistlerin ziyaretini turdan deneyime aktarma yeteneğine sahiptirler (Güzel, 2007). Yaşadıkları deneyimden memnun ayrılan turistlerin ülkenin daimi konluğu olacaklar, gerek ülkeye gerekse turizm işletmelerine istihdam alanı yaratacaklardır (Batman vd.,2001). Bir rehberin kendilerini günün koşullarına ve mevzuat değişikliklerine göre kendilerini geliştirmesi, yenilmesi gerekmektedir (Değirmencioğlu, 1997).

Sosyal, ekonomik, arkeoloji gibi birçok alanda sürekli gelişmeler olmakta ve rehberler bunları sürekli olarak takip etmek bilmek zorundadır (Ahipaşaoğlu, 2006).

Rehberlikte Emekliliğin Olmaması veya Çok Geç Olması: Rehberler esnaf olarak kabul edilen kişilerdir. Rehberler çalıştıkları iş başına sigortalanmaktadır (Ahipaşaoğlu, 2006). Rehberlerin sosyal güvenlik kurumlarına kayıtlı olanlarının sayısı oldukça azdır. Bu durum ilerleyen yaşlarda ve sağlık sorunlarının olduğu durumlarda sosyal güvencelerinin olmaması demektir (Güzel, 2007).

Rehberlik Mesleğinin Dışsal Faktörlere Bağlı Olması: Tur otobüsünün arıza yapması, ülke ya da olaylar yüzünden sezonun kötü geçmesi (virüs çıkması, terör olayları, ekonomik kriz gibi..), seyahat acentalarının kolay ve hızlı para kazanmak amacıyla daha ucuza yabancı vatandaşları rehber olarak çalıştırması gibi daha bir çok nedenden sorunlar çıkabilmektedir (Güzel, 2007). Turist rehberi ne kadar profesyonel olursa olsun elinde olmayan sorunlar çıkabilmekte ve tüm bu sorunların faturası yine turist rehberine kesilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2001).

Kaçak Çalışan Rehberlerin Varlığı: 6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” uyarınca, mesleğin icrası ve korunmasına dair maddelerde turist rehberliği mesleğini yalnızca eylemli turist rehberlerinin yapabileceği belirtilmektedir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012). Maliyetleri arttırmamak amacıyla bazı tur operatörleri ve seyahat acenteleri yasal rehber bulundurma zorunluluğunu yerine getirmemektedir (Güzel, Türker ve Şahin, 2014). Diğer yandan, kaçak rehberler mesleğin imajını zedelenmesine, ülke imajının zedelenmesine ve eylemli turist rehberlerinin taban ücretlerin altında çalışmalarına ya da işsiz kalmalarına sebep olmaktadır (Çetin ve Kızılırmak, 2012; Yarcın, 2007).

Turist rehberliği birliği ve ona bağlı odaların en çok üzerinde durduğu ve yasal çerçevede mücadelesini sürdürdüğü konuların başında yasa dışı rehberlik uygulamaları gelmektedir (Çakmak, 2019). Karacaoğlu ve Sert (2018) Kapadokyalı rehberler üzerinde yaptığı bir çalışmada en önemli sorunun kaçak rehberlik olduğunu, kaçak rehberlik yapan bireylerin belgeli turist rehberlerinin ücretlerini düşürdüğünü vurgulamaktadır. Zengin vd. (2017) meslek yasasının rehberler tarafından değerlendirildiği çalışmalarında yasanın uygulanması için gerekli zeminin olmadığını ve en önemli sorunun ise kaçak rehberlik olduğu belirtilmektedir Kaçak rehberler yani belgesiz çalışan kişiler, Bakanlıkça temsil görevi verilen, çalışmaya

hak kazanmış belgeli turist rehberlerinin haklarını gasp etmektedir (Ercenk, 1992). Eser ve Şahin'in (2020) yılında yaptığı araştırmada, turist rehberlerinin kaçak rehber çalıştırılmasının tehlikeli boyutlara ulaştığını, denetimlerin ve uygulanan cezaların yetersiz kaldığını ifade ettiklerini belirtmektedirler.

Kaçak rehberlik sorununun çözülmesi için yetkili mercilerin kaçak rehber çalıştıran seyahat acentelerine yönelik denetimlerinin arttırılması, turist rehberlerinin de kendi aralarında dayanışma içerisinde haklarını korumaları ve mesleklerine sahip çıkmaları gerekmektedir (Karacaoğlu ve Sert, 2018). Rehberlerin kaçak olarak çalışan rehberleri ilgili mercilere şikayet etme vazifelerini üstlenmeleri gerekmektedir (Yarcan, 2017).

Örgütlenme Yetersizliği: Bilinen en eski örnekleri Roma Devleti'ne kadar uzanan meslek örgütleri; bir mesleğin tanınması, kabul edilmesi ve standartlaşması açısından büyük öneme sahiptir (Güneş, 2019). Turizm sektöründe üretim hem mal hem de hizmet şeklinde olduğu için örgütlenmenin önemi büyüktür (Genç, 2013). Aynı mesleği paylaşanların mesleklerini, çalışma şartlarını, haklarını; değişen şartlar karşısında koruma ihtiyacı ile bir araya gelmeleri mesleki örgütlenme olarak tanımlanmaktadır. Şahin ve Eser (2020) yaptıkları çalışma sonucunda turist rehberlerinin örgütlenme eksikliği sorunu olduğu sonucuna ulaşmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberleri TUREB'in ve meslek odalarının faaliyetlerinin yetersiz olduğunu ve rehberlerin fikirlerine yeterince önem verilmediğini ifade etmektedir. Meslek örgütlerine olan inancın azalması işe yabancılaşmaya sebep olacağı gibi meslek örgütleri ve sektörde aktif olarak çalışan rehberlerin sık sık bir araya gelerek sorunları üzerinde konuşması bu zaman kadar bahsedilen tüm meslek sorunlarını aşmaya yardımcı olacaktır. Bu doğrultuda turist rehberlerinin temsilcisi olan TUREB, rehberlerin koşullarının iyileştirilmesi, devlet desteği, teşvik gibi haklardan faydalanması için çalışmalar yapmalıdır.

2.2.İlgili Araştırmalar

Turist rehberliği, işe yabancılaşma ve iş yaşam kalitesi kavramlarının gerek işletmeler olsun gerekse bireyler için önemi anlaşıldığından bu yana konuyla ilgili çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Bu bölümde bu konularla ilgili araştırmalara yer verilmiştir.

2.2.1.İş Yaşam Kalitesi ile İlgili Araştırmalar

İlgili alan yazında iş yaşam kalitesi ile ilgili bir çok araştırmaya rastlanmıştır (Lau, 2000; Lewis vd., 2001; iek, 2005; İslam vd., 2006; Jhonsrud, 2006; Yılmaz, 2006; Gnanayudam ve Dharmasiri, 2008; Taşdan ve Erdem, 2010; Normal ve Daud, 2010; Erdem, 2010; Kösterioğlu, 2011; İsmetoğlu, 2017; Afşar, 2011; Torlak vd., 2013;Yılmaz, 2019; ifrti ve Zincir, 2019; Sevgin, 2019). Ancak iş yaşam kalitesi ile ilgili turizm alanında otel çalışanları üzerine çalışmalar olup (Yılmaz, 2016; Sevgin, 2019), turist rehberliği üzerine çalışmaya rastlanmamıştır. Bu durum alan yazında ilgili alandaki boşluğu ortaya koymaktadır.

Lau (2000) iş yaşam kalitesinin performans ve büyüme arasındaki ilişkisini göstermek üzere çalışma yapmıştır. Araştırma, 29 adet iş yaşam kalitesine sahip olan şirket veS&P 500 listesinden seçilen 208 hizmet şirketi üzerine yapılmıştır. Araştırmanın sonuçları, iş yaşam kalitesine sahip şirketlerin diğer şirkete oranla daha fazla satış ve büyüme oranına sahip olduğunu göstermiştir.

Lewis vd. (2001) iş yaşamı kalitesinin dışsal ve içsel belirleyicileri üzerine bir çalışma yapmıştır. Araştırmanın amacı, sağlık hizmetlerinde, iş yaşam kalitesi ile alakalı örgütsel veya bireysel olarak yapılan testlerin tatmin edici olup olmadığı araştırmaktır. Bulgular iş yaşam kalitesinin belirlenmesinde, ücret, yönetim tarzı, takdir edilme ve bağlılığın rol oynadığını göstermiştir. Araştırma, kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla bu belirleyicilerden daha az memnun olduğunu ortaya çıkarmıştır.

iek (2005) deniz er eğitim birliklerindeki 730 yönetici personelin katıldığı çalışmada,motivasyon ile iş yaşam kalitesini tespit etmeyi amaçlamıştır. Araştırma sonucunda, katılımcıların motivasyonunu etkileyen en önemli unsur ücret ve iş yaşam kalitesini etkileyen unsurlar ücret, iş ortamının fiziki koşulları, yetki ve

sorumluluk, yöneticilerle olan iletişim ve mesai saatlerinin azaltılması olarak bulunmuştur.

Islam vd. (2006) Dhaka işleme bölgesinde örgüt performansı ve iş yaşam kalitesi üzerine yaptığı araştırma yapmıştır. Araştırmanın amacı, örgüt performansının iş yaşam kalitesini doğrudan ve ya dolaylı olarak etkilediği varsayımında bulunmak ve iş memnuniyeti, örgüt performansı, şirket politikaları ve işbirliği arasındaki ilişkinin tanımlanmasıdır.

Jhonsrud (2006) Hawai Üniversitesinde iş yaşam kalitesi ve buna bağlı olarak gelişen memnuniyet seviyesini ölçmek amacıyla araştırma yapmıştır. 4000 üniversite çalışanına yaptığı araştırmasında, demografik faktörler, ücret, iletişim hizmeti, kampüs hizmeti gibi değişkenlerin iş yaşam kalitesi ile ilişkilerini incelemiştir. Araştırma sonucunda, 1988 yılından 2006 yılına kadar maaş, memnuniyetin temel değişkeni olurken; fakültedeki ilişkiler ve iletişim hizmetleri fakültedeki iş yaşamında en önemli elementlerden olduğu bulunmuştur.

Gnanayudam ve AjanthaDharmasiri (2008) Srilanka’da orta ve üst düzey tekstil firmalarında çalışan işçiler arasındaki iş yaşam kalitesinin örgütsel bağlılığa etkisini araştırmıştır. 87 işçi üzerinde yapılan çalışmada, iş yaşam kalitesi ve örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu bulunmuştur.

Normal ve Daud (2010) iş yaşam kalitesi ve Malezya firmalarında çalışan 500 işçi üzerinde örgütsel bağlılık ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda, Çalışanların yönetime katılımı, ücret ve menfaatlerinin örgütsel bağlılıkla aralarında pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır

Afşar (2011) tarafından yapılan araştırmada, devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenlerin akademik unvanlarına göre iş yaşam kalite düzeylerinin farklılık gösterdiği, profesörlerin iş yaşam kalite düzeyi en yüksek, araştırma görevlisi olanların iş yaşam kalitesininse, en düşük olan grup olduğu bilgisine ulaşılmıştır.

Torlak vd. (2013) Türkiye’deki orta düzey yöneticilerin kurumsallaşma ve iş yaşam kalitesi ilişkisi algısına dair yaptıkları çalışmada; işletmede iş yaşam kalitesi düzeyinin gelişmesi için, etik değerlerin kurumsallaşmasının çok önemli olduğunu belirlemişlerdir.

Yılmaz (2016) İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan aşçıların, iş stresi, iş yaşam kalitesi, örgütsel destek ve iş performansı düzeylerini belirlemek amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda iş yaşam kalitesinin, algılanan örgütsel destek, iş performansı ile pozitif bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Otel işletmelerinde çalışan aşçıların iş yaşam kalitesinin yüksek olması, iş gören verimliliği ve performansını attıracağı görülmüştür.

Çiftçi ve Zencir (2019) turizm sektöründe faaliyet gösteren sosyal girişim çalışanlarının sosyal girişimcilik davranış öncüllerini, iş tatminlerini ve yaşam tatminlerini incelemek amacıyla 5 sosyal girişim işçisiyle yüz yüze görüşülmüştür. Yapılan araştırma sonucunda, sosyal girişim çalışanlarının, sosyal girişim davranış öncüllerinden bir çoğunluğunu sergilediği, bununla birlikte iş yaşam tatminlerinin yüksek olduğu anlaşılmıştır.

Sevgin (2019) beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde yapmış olduğu çalışmada, dönüşümcü liderliğin, iş yaşam kalitesi ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışma sonucunda dönüşümcü ve etkileşimci liderliğin iş yaşam kalitesi ve örgütsel bağlılık üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Otel işletmeleri sahiplerinin iş yaşam kalitesi ile örgütsel bağlılığı arttırarak, işletme verimliliğini ve rekabet gücünü geliştirmek için dönüşümcü ve etkileşimci yaklaşıma sahip lider yöneticileri istihdam etmeleri önerilmektedir.

2.2.2.İşe Yabancılaşma ile İlgili Araştırmalar

İşe yabancılaşma ile ilgili alan yazında bir çok çalışmaya rastlanmıştır (Ulusoy, 1988; Elma, 2003; Çalışır, 2006; Kösterioğlu, 2011; Demirel,Ötken ve Kunday, 2012; Develioğlu ve Tekin, 2012; Sayü, 2014;Kahraman, 2015; Tekeli, 2016; Tanrıverdi ve Kılıç, 2016;Aydemir, 2017; Bayrak ve Tekeli, 2018;Köse, 2019; Güler vd., 2019; Avşar,2019; Şeren, 2019; Mısıır, 2019; Alim, 2020; Arslan, 2020; Ekşi vd., 2020; Yeke, 2020). İşe yabancılaşma ile ilgili turizm işletmesi alanında çalışmalar yapıldığı (Yumuk 2011; Kırıcı, 2016; Tekeli, 2016; Yıldız, 2017; Özer, 2018; Özçelik, 2019; Alçin, 2019), turist rehberleri üzerinde (Ünal, 2017) az sayıda çalışmaya rastlanıldığı söylenebilir. Bu durum alan yazında ilgili alandaki boşluğu ortaya koymaktadır.

Ulusoy (1988) işe yabancılaşmanın belirleyicilerini saptamak amacıyla yaptığı çalışmada, şeker fabrikasında çalışan 58 işçiye anket uygulamıştır. İşe yabancılaşma durumunu, işin rutin haline gelmesi, denetimin sıklığı ve iş koşullarından hoşnutsuzluk duyulması gibi değişkenlerin arttırıldığı sonucuna varmıştır.

Kösterioğlu (2011) 250 öğretmen üzerine yapmış olduğu çalışmada, iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma düzeylerini öğretmenlerin demografik değişkenlerine göre incelemeyi amaçlamıştır. Araştırma sonucunda, tüm değişkenler değerlendirildiğinde iş yaşam kalitesinin tüm boyutlarıyla işe yabancılaşma arasında negatif ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğretmenlerin işe yabancılaşmalarının artarken iş yaşam kalitesinin düşeceği tespit edilmiştir.

Demirel, Ötken ve Kunday (2012)'in psikolojik taciz ve işe yabancılaşma ilişkisini arkadaştan alınan destek değişkeni açısından incelemektedirler. Çalışmanın örneklemini İstanbul'da çalışan 182 beyaz yakalı oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda psikolojik şiddetin işe yabancılaşmayı etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Develioğlu ve Tekin (2012) beş yıldızlı otel işlemleri çalışanlarının demografik özellikleri dikkate alınarak yabancılaşma düzeylerini incelemeyi amaçladıkları bir araştırma yapmışlardır. Bu amaç doğrultusunda Antalya'nın Kemer ilçesinde bulunan otellerin 539 çalışanına anket yapmışlardır. Uygulanan anket sonucunda, işe yabancılaşma boyutlarının demografik özellikler değişkeninin de anlamlı ölçüde farklılıklar tespit edildiği sonucuna ulaşılmıştır. Örneğin, evli bireyler topluma yabancılaşması bekar veya dul bireylere nazaran daha az görülmektedir.

Tanrıverdi ve Kılıç (2016) yaptıkları çalışmada, örgütsel destek ve örgütsel yabancılaşma arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Bu amaç doğrultusunda İstanbul'da bulunan telekomünikasyon işletmelerindeki 200 çalışana bir anket uygulamışlardır. Araştırma sonucunda çalışanların örgütsel destek algıları arttıkça, işe yabancılaşmanın azaldığı görülmektedir.

Ünal (2017), Kapadokya bölgesinde çalışan Nevşehir Rehberler Odasına bağlı 253 turist rehberi üzerine uyguladığı çalışmada, duygusal emek, işe yabancılaşma değişkenlerinin turist rehberlerinin tükenmişliklerini etkileyip etkilemediğini tespit etmek amaçlanmıştır. Turist rehberlerinin duygusal emek boyutları ve işe yabancılaşmaları tükenmişlik üzerinde önemli etkisi olduğu

bulunmuştur. Turist rehberlerinin müşterilerine hizmet verirken göstermek zorunda kaldıkları yüzeysel davranış ve samimi davranışların onların tükenmişlik düzeylerini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca turist rehberlerinin işe yabancılaştıkça, tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir.

Bayrak ve Tekeli'nin (2018) yapmış oldukları çalışmada çalışanların örgütsel adalet algıları ve işe yabancılaşma yönelimleri araştırılmaktadır. Araştırma kapsamında Nevşehir'de ki konaklama işletmelerinde bulunan 242 çalışana anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, çalışanların algıladıkları adalet arttıkça, çalışanlar yaptıkları işe daha çok bağlandıkları bundan dolayı ise işe yabancılaşmalarının azalacağı görülmektedir.

Güler vd. (2019) örgüt kültürünün örgütsel yabancılaşma üzerine etkisini incelemek amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Trakya üniversitesi çalışanlarına uygulanan çalışmada, örgütün ortak bir amaca ilerlemesi sağlandığında, yabancılaşmanın azaldığı, örgüt içerisinde bürokrasi uygulamalarının artmasıyla ise yabancılaşmanın arttığı sonucuna varılmıştır.

Özçelik (2019) İstanbul'da Asıfı seyahat işletmeler, turizm belgeli yiyecek içecek işletmeleri ve otel işletmelerinde çalışan 220 kişi üzerinde yapmış olduğu çalışmada, duygusal emek, işe yabancılaşma ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin düzeyini belirlemek amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda, turizm çalışanlarında duygusal emek arttıkça işe yabancılaşmanın azaldığı, işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Örgütsel destek ve örgütsel kimlik arasındaki ilişkide örgütsel desteğin arabulucu rolünü incelemek amacıyla 320 öğretmene bir anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda algılanan örgütsel destek ve kimliğin algılanan örgütsel stres üzerinde negatif yönde bir etkisi bulunmaktadır. Araştırmacılar, yönetim şeklinin bu değişkenler üzerinde etkili olduğunu ve örgütlerin faaliyetlerini çalışanları destekleyecek, rahat ve mutlu hissettirecek şekilde yapılandırılmalarını önermektedirler (Ekşi vd., 2020).

2.2.3. Turist Rehberliği ile İlgili Araştırmalar

İlgili alan yazında turist rehberliği ile ilgili bir çok çalışmaya rastlanmıştır (Cohen, 1985; Ercenk, 1992; Ap ve Wong, 2000; Değirmencioğlu, 2001; Weiler ve Ham, 2001; Zhang ve Chow, 2004; Leclerc ve Martin, 2004; Black ve Ham, 2005; Bowie ve Chang, 2005; Tetik, 2006; Demircan, 2007; Güzel, 2007; Hu, 2007; Köroğlu, Köroğlu 50 ve Sarıoğlan, 2007; ter, 2007; Lugosi ve Bray, 2008; Huang, Hsu ve Chang, 2010; Temizkan, 2010; Köroğlu, 2011; etin ve Kızılırmak, 2012; şahin, 2012; Tetik, 2012; Güzel, Atilla Gök ve Byker İşler, 2013; Köroğlu, 2013; şen ve Avcıkurt, 2013; Acar, 2014; Blyablina, 2014; okal, 2015; Tolga vd., 2015; nal, 2015; Acun, 2016; n Esen ve Gülmez, 2018; apar vd., 2018; Hsu ve Chang, 2019; rnek ve Avcı, 2019). Ancak turist rehberliği kavramının işe yabancılaşma kavramı (nal, 2017) ile ilişkilendirildiği az sayıda çalışmaya rastlanılmakta olup, iş yaşam kalitesi ile ilişkilendirildiği çalışmalara yazında rastlanmamıştır. Bu bağlamda turizm sektörüne büyük ölçüde katkısı bulunan turist rehberlerinin, iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma kavramları ile ilişkilendirilmemesi alan yazında eksiklik olarak kabul edilmiştir.

Leclerc ve Martin (2004) yılında yapmış oldukları çalışmada turist rehberlerinin iletişim yeterliliklerini Fransız, Alman ve Amerikalı turistlerin görüşleri alınarak incelemektedir. Araştırma sonucunda, 3 milletin iletişim yeterlilikleri algısı arasında önemli farklılıklar olduğu ve Amerikalı turistlerin sözlü ve sözlü olmayan iletişimi Avrupalı turistlerden daha önemli buldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Güzel (2007) Türkiye'nin imajının geliştirilmesinde turist rehberinin rolü hakkında Alman turistler üzerinde bir araştırma yapmış ve katılımcıların algıları ve beklentilerini kıyaslamıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların rehberli turlara katılım nedenlerinde öncelikli olarak daha fazla bilgi edinmek istedikleri ortaya çıkmakta ve bunun için bilgili bir turist rehberiyle tura çıkmanın önemli olduğunu vurguladıkları görülmüştür.

Temizkan vd. (2010) yaptıkları çalışmada, turizm rehberlerinin turizm pazarlamasındaki rolü dikkate alınarak, 2001-2010 yılları arasında yapılan hizmet içi eğitim seminerlerinde bu rolü destekleyen herhangi bir seminer verilip verilmediğini incelenmiştir. Yapılan araştırma sonucunda, rehberlerin hizmet içi eğitimlerinde pazarlama konusuna yeterince önem verilmediği bulunmuş ve turist rehberleri için pazarlamanın önemi hakkında bilgiler verilmiştir.

Huang, Hsu ve Chang (2010) çalışmalarında, turist rehberlerinin performansını ve Şangay'daki paket turlar bağlamında turist memnuniyeti ile ilişkisini incelemiştir. Çalışma sonucunda turist rehberi performansının, rehberlik hizmeti ile turist memnuniyeti üzerinde doğrudan önemli bir etkisi olduğu, tur hizmetleri ve tecrübesi ile tatminkar bir şekilde dolaylı etkisi olduğu bulunmuştur. Rehberlik hizmetindeki memnuniyet, tur hizmetlerindeki memnuniyeti olumlu yönde etkilemiş, ancak genel tur tecrübesi ile tatmini doğrudan etkilememiştir. Bununla birlikte, rehberlik hizmetinin memnuniyetinin, tur hizmetlerinden duyulan memnuniyetin aracılık ettiği tur deneyiminden memnuniyet üzerine dolaylı etkisi ise anlamlı bulunmuştur.

Balıkesir Üniversitesi ve Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesinde 281 turist rehberliği lisans öğrencisinin katılımıyla gerçekleştirilen araştırmada, bu öğrencilerin mesleğe karşı tutumları ve sektörde kariyer yapma istekleri ölçülmüştür. Araştırma sonucunda, seyahat işletmeciliği ve turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin turizm rehberliği bölümü öğrencilerinden daha çok turizm rehberliğinde kariyer yapma isteklerinin olduğu ve sektördeki ücretler, sosyal statü ve işbirliği boyutlarına ise daha olumlu baktıkları sonucuna ulaşılmıştır (Tolga vd., 2015).

Blyablina (2015) yılında yapmış olduğu araştırmada, turist rehberlerinin tarihi turlarda teatral unsurlarının kullanılarak turistlerle etkileşim yaratmasına katkıda bulunmak ve bunların rehberlerin performansını nasıl etkilediği incelenmektedir. Stokholm kasabasında gerçekleştirilen tarihi turlarda gözlem ve yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi kullanılarak elde edilen bilgiler sonucunda, teatral unsurlar (rehber performansı, hikayeler, rehber-turist, turist-turist etkileşimleri...) turistlerin derin bir deneyim kazanmalarına yardımcı olduğu sonucuna varılmıştır.

Düz (2017)'ün yaptığı çalışmada turist rehberliği mesleğinin etik ilkelerini faydacı etik yaklaşımı açısından değerlendirmeyi amaçlamış, 11 turist rehberinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak bilgiler elde edilmiştir. Çalışma sonucunda, mesleki sorumluluklar, rehberlerle ilişkiler, turist ve paydaşlarla ilişkiler olmak üzere 3 tema altında 28 mesleki etik ilke bulunmuştur.

Çapar vd. (2018)'nin yaptıkları çalışmada, turizm rehberliği alanının gelişim seyrini ortaya koymak amaçlanmıştır. Ulusal ve Uluslararası tezler, makaleler ve bildiriler taranarak incelenen çalışma sonucunda, turizm rehberliği alanında en fazla

çalışılan konuların; rol, eğitim, hizmet ve meslek olduğu görülmektedir. Çalışmada turist rehberliği alanında çalışma yapacak araştırmacılara ise, bu alanda nispeten daha az çalışılmış olan hizmet kalitesi, duygusal zeka, rehberin yorumlama becerileri, deneyim gibi konulara ağırlık verebileceklerini önerilmektedir.

Ön Esen ve Gülmez (2018) turist rehberliği uygulama eğitim gezilerinin öğrenciler açısından önemini incelemek amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak toplanan veriler sonucunda, uygulama eğitim gezilerinin öğrenciler açısından oldukça önemli olduğu ve turist rehberliği meslekleriyle ilgili bilgiler aldıkları için gerekli olduğu sonucuna varılmıştır.

Turist rehberlerinin mesleklerini icra ederken kullandıkları rehberlik stillerini ve duygusal zeka yeteneklerinin tespit etmek amacıyla yapılan çalışmada, meslek stili ve duygusal zeka yeteneği arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmakta belirlenmiştir. Bu amaç doğrultusunda, 381 turist rehberinden anket yoluyla bilgi toplanmıştır. Araştırma sonucunda müşteriye öncelik veren rehber, sorumluluklarının bilincinde olan rehber, detaycı rehber ve gelişmiş iletişimsel rehber olmak üzere 4 rehberlik stili bulunurken problem çözme, sosyal yeterlilik ve mesleki motivasyon olarak adlandırılan 3 farklı duygusal zeka boyutu bulunmuştur. Bu bulgular kapsamında, turist rehberlerinin iletişim stilleri, daha çok arabuluculuk özelliğiyle ilişkilendirilmekte, sorumluluk bilincinde ve müşteri öncelikli rehberlerin sosyal yeterlilik konusunda başarılı olduğu sonucuna varılmıştır (Örnek ve Avcı, 2019).

Hsu ve Chan (2019) yapmış oldukları çalışmada, turist rehberi performansı ve turist memnuniyeti arasındaki ilişki incelenmektedir. Shanghai'daki paket turları satın almış turistlere yapılan anket sonucunda, turist memnuniyeti üzerinde turist rehberi performansının doğrudan bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

3.YÖNTEM

Turist rehberlerinin iş yaşam kalite ve işe yabancılaşma eğilimlerinin belirlenmesi, ayrıca turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma düzeylerinde görüş farklılıklarının olup olmadığının ortaya koyulması araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Bu bölümde çalışmanın amacı doğrultusunda gerçekleştirilen araştırmaya ilişkin detaylı bilgiler yer almaktadır. Araştırmanın modeli ve hipotezleri ortaya konulmaktadır. Daha sonra, araştırmanın evren ve örnekleminin tanımlanması, veri toplama aracı ve teknikleri hakkında bilgi verilmesi ile verilerin analizi aşamaları takip etmektedir.

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmacının amacına uygun ve ekonomik olarak verilerin toplanması ile çözümlenebilmesi için gerekli şartların düzenlenmesine araştırma modeli denir. Söz konusu şartların düzenlenmesini iki temel yaklaşım sağlamaktadır; deneme ve tarama modeli (Karasar, 2008). Var olan bir durumdan bahsedilirken tarama modeline başvurulmaktadır (Balcı, 2006). Bu araştırmada, turist rehberliği mesleğini icra eden kişilerin, iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma ilişkisinin incelenmesi amaçlandığından, tarama modeli kullanılmıştır. Ayrıca bu araştırmada, iki ve ya daha fazla değişken arasında değişimin varlığı ve derecesi belirlenmeye çalışıldığından ilişkisel tarama modeli kullanılmaktadır (Karasar, 2008). Turist rehberliği mesleğinde çalışan kişilerin demografik ve sektörde çalışma özelliklerinin farklılık yaratıp yaratmadığını belirlemek için kişisel tarama modeli de kullanılmıştır.

Araştırmada, konu ile ilgili önceki çalışmalar incelenmiş, iş yaşam kalite düzeylerinin demografik değişkenler (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, aylık gelir, çalışma kartı türü, meslekteki yılı ve günlük çalışma süresi) açısından farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır (Dikmetaş, 2004; Erat, 2010; Aba, 2009). İşe yabancılaşma ile ilgili alanyazın incelendiğinde; işe yabancılaşma düzeyinin demografik değişkenler (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, aylık gelir, çalışma kartı türü, meslekteki yılı ve günlük çalışma süresi) üzerinde anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir (Celep, 2008). İş yaşam kalitesi ile işe

yabancılaşma üzerinde yapılan çalışmalar incelendiğinde ise; iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasında anlamlı ve negatif yönde ilişki bulunmaktadır (Çetinkanat ve Kösterioğlu, 2016; Kösterioğlu, 2011; Genç, 2015). İlgili alan yazından esinlenerek oluşturulan hipotezler aşağıda yer almaktadır;

Hipotez 1: Turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Turist rehberlerinin iş yaşam kalite düzeyleri ile demografik özellikleri arasında anlamlı ve pozitif yönde bir farklılık vardır.

Hipotez 3: Turist rehberlerinin işe yabancılaşma düzeyleri ile demografik özellikleri arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır.

3.2.Evren ve Örneklem

Evren, araştırmacının çalışma alanını oluşturan, örneğini seçtiği ve edindiği sonuçları genelleştireceği gruptur (Coşkun vd., 2015). Bu tanımdan yola çıkarak bu araştırmanın evrenini, Türkiye’de eylemli olarak görev yapan turist rehberleri oluşturmaktadır. TUREB (2020)’in yayınlamış olduğu istatistiksel verilere göre 2020 yılı itibariyle, Türkiye’de 11.189 turist rehberi bulunmaktadır. Eylemli turist rehberi sayısı 8.478 iken, eylemsiz turist rehberi sayısı 2.711’dir. Araştırma kapsamına tüm turist rehberlerinin dahil edilmesi mümkün değildir. Zaman ve maliyetin kısıtlı olması, tüm araştırma evrenine ulaşmanın mümkün olmaması gibi nedenlerle örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

Verileri elde etmek için Türkiye genelinde bulunan 8.478 eylemli turist rehberine anket gönderilmiş, 320 turist rehberinden dönüt alınmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden tüm turist rehberleri araştırmaya dahil edilmiş herhangi bir bölge ya da şehir sınırlamasında bulunulmamıştır. Bu noktada örneklem belirlenirken kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

3.3.Verİ Toplama Aracı ve Teknikleri

Araştırmada öncelikle iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma hakkında alan yazın taraması yapılmıştır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda birincil verilerin

toplanması aşamasına geçilmiştir. Araştırmada birincil verilerin toplanması amacıyla anket formu kullanılmıştır.

Araştırmada anket formları turist rehberlerine mail yoluyla iletilmiştir. Araştırmaya katılmayı kabul eden turist rehberlerine çalışmanın amacı hakkında bilgi verilmiş ve formu doldurmak için dikkat edilmesi gerekenler açıklanmıştır. Katılımcılardan tüm soruları doğru şekilde cevaplaması rica edilmiş, kimliklerini açığa çıkaracak bir soru olmadığı bilgisi verilmiştir. Hazırlanan anket formu Ek-1’de sunulmuştur. Anket üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcı turist rehberlerine, alanyazın taranarak oluşturulan soru formunda sosyo-demografik özelliklerini(cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi) ve çalışma özelliklerini(gelir, çalışma süresi, çalışma kartını nasıl edindiği, çalışma yaptığı bölge) içeren 8 soru sorulmuştur.

İkinci bölümde iş yaşam kalitesini ölçmek amacıyla Easton ve Van Laar (2007) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Hakan Bektaş (2015) tarafından yapılmıştır. Oluşturulan anket formu ile ilgili uzman görüşüne başvurulduktan sonra anket formuna son şekli verilmiştir. Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliklerinin belirlenmesi amacıyla bir ön test uygulanmıştır. Uygulanan ön test sonucunda ölçeğin güvenilirlik kat sayısı .732 olduğu tespit edilmiştir. Ölçek 5’li likert tipinde; Kesinlikle Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Kısmen Katılmıyorum Kısmen Katılıyorum (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle Katılıyorum (5) şeklinde hazırlanmıştır.

Üçüncü bölümde ise, işe yabancılaşmayı ölçmek amacıyla Clifford J. Mottaz (1981)’ın “Some Determinants of Work Alienation” adlı çalışmasında geliştirdiği ölçekten yararlanılmıştır. Daha sonra bu çalışma, Hayriye Ulusoy (1988) tarafından Türkçeye çevrilmiş, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Hayriye Ulusoy (1988) tarafından yapılan araştırmada, işe yabancılaşma ölçeğine ait Cronbach Alpha değerleri kendine yabancılaşma boyutu için güvenilirlik 0,875 olarak bulunurken, güçsüzlük boyutu için 0,917, anlamsızlık boyutu için 0,790 olarak bulunmuştur. Mottaz tarafından geliştirilen ölçek, 21 soru 3 boyuttan oluşmaktadır;

- 1. Kendine Yabancılaşma;** İş yerinde içsel tatmin eksikliği olarak tanımlanmaktadır.
- 2. Güçsüzlük;** İş yerinde kontrol eksikliğini ifade etmektedir.

- 3. Anlamsızlık;** Kişinin işe bir katkı sağlamadığını düşünerek, yaptığı işi anlamsız bulmasına denmektedir.

3.4.Verilerin Analizi

Araştırmada anket aracılığıyla veriler toplanmıştır. Veri analizi, farklı kaynaklardan toplanan verinin işlenerek anlaşılır ve paylaşılır bir bilgi dizisine dönüştürülmesi işlemine denir (Kozak, 2017). Anket yoluyla elde edilen verilerin SPSS 21.0 (Statistical Package for Social Science) programına aktarılması ve bu doğrultuda değerlendirmeye alınmıştır.

Verilerin normal dağılım gösterip gösterilmediğinin anlaşılması için çarpıklık ve basıklık katsayıları incelenmiş ve dağılımın normal olup olmadığını kontrol etmek amacıyla Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır. Kolmogorov-Smirnov testine göre verilerin normal dağılmadığı belirlenmiş, ardından çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır. Buna göre; iş yaşam kalitesi ölçeği için çarpıklık (,379) ve basıklık (-,654) olduğu ve işe yabancılaşma ölçeği için çarpıklık (-179) ve basıklık (,300) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu değerler -1,5 ve 1,5 arasında yer aldığı için veri setinin normal dağılım gösterdiği söylenebilmektedir (Tabachnick ve Fidel, 2013). Araştırmada veriler normal dağılım gösterdiği için parametrik testler kullanılmıştır.

Katılımcıların demografik özellikler ve çalışma durumuna yönelik özellikleri için sayı, yüzde ve aritmetik ortalama kullanılmıştır. Araştırmada her iki ölçek için, kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kısmen katılmıyorum kısmen katılıyorum, katılıyorum, kesinlikle katılıyorum şeklinde 5’li likert derecelendirmesi kullanılmıştır. Likert derecelendirilmelerinin yorumlanmasında; 1,00-1,79 puan aralığı, “çok düşük”, 1,80-2,59 puan aralığı “düşük”, 2,60-3,39 puan aralığı “orta”, 3,40-4,19 puan aralığı “yüksek” ve 4,20-5,00 arası “çok yüksek” olarak ele alınmaktadır (Coşkun vd., 2015; Kurtuluş, 2010).

İş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma arasındaki anlamlılığı ölçmek için One-way Anova testi; iki grup arasında istatistiksel açıdan farklılık olup olmadığını belirlemek T-testi testi kullanılmıştır. İş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma arasında ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla ise korelasyon analizi, iş yaşam

kalitesinin iŒe yabancılaşma üzerindeki etkisini belirlemek için regresyon analizleri uygulanmıştır.



4.BULGULAR ve YORUMLAR

Turist rehberlerinde iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma ilişkisinin değerlendirilmesi amacıyla yapılan çalışmada, öncelikle katılımcılara ait tanıtıcı bulgular ve araştırma amaçlarına ait bulgular yer almaktadır. Daha sonra katılımcıların iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma sorularına verdiği cevaplara yönelik yüzde ve frekans değerleri bu bölümde yer almaktadır. Ayrıca bu bölümde korelasyon analizi, regresyon analizi ve farklılık testlerine yönelik bulgular ve yorumlar bulunmaktadır.

4.1.Katılımcıların Demografik Özelliklerini İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin demografik özelliklerine ilişkin bulgular çizelge 4'te yer almaktadır. Bu doğrultuda katılımcıların cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları ve eğitim durumları ile ilgili bulgular çizelge 4'te verilmektedir.

Çizelge 4. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları (n=320)

Cinsiyet	N	%
Erkek	216	67,5
Kadın	104	32,5
Yaş	N	%
18 – 23	33	10,3
24 – 29	63	19,7
30 – 35	45	14,1
36 – 41	75	23,4
42 ve Üzeri	104	32,5
Medeni Durum	n	%
Evli	150	46,9
Bekar	109	34,1
Diğer	61	19,1
Eğitim Durumu	n	%
İlköğretim	29	9,1
Lise	42	13,1
Önlisans	47	14,7
Lisans	121	37,8
Lisansüstü	81	25,3
Toplam	320	100

Araştırmada yer alan katılımcıların %67,5'ini (216) erkekler, %32,5'ini (104) ise kadınlar oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş dağılımlarına bakıldığında ise; %10,3'ünün (33) 18 – 23 yaş arasında, %19,7'sinin (63) 24 – 29 yaş arasında,

%14,1'inin (45) 30 – 35 yaş arasında, %23,4'ünün (75) 36 – 41 yaş arasında ve %32,5'inin (104) ise 42 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların %46,9'u (150) evli ve %34,1'i (109) ise bekarıdır. Katılımcıların çoğunluğu %37,8'i (121) ile lisans düzeyinde eğitim sahibi olanlardan oluşmaktadır.

4.2.Katılımcıların Mesleki Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin, mesleki özelliklerine ilişkin bulgulara çizelge 5'te yer verilmiştir. Bu doğrultuda, turist rehberlerinin aylık gelir düzeyi, çalışma kartı türü, meslekte çalışma süresi, günlük çalışma saatleri ile ilgili bilgiler verilmiştir.

Çizelge 5. Katılımcıların Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımları (n=320)

Aylık Gelir	n	%
2.324 TL ve Altı	52	16,3
2.324- 3.000 TL Arası	39	12,2
3.001- 5.000 TL Arası	78	24,4
5.001- 10.000 TL Arası	89	27,8
10.001 TL ve Üzeri	62	19,4
Çalışma Kartı Türü	n	%
Ülkesel	185	57,8
Bölgesel	135	42,2
Meslekteki Yılı	n	%
2 Yılden Az	65	20,3
2 – 5 Yıl	71	22,2
6 – 9 Yıl	48	15,0
10 – 13 Yıl	35	10,9
14 – 17 Yıl	31	9,7
18 Yıl ve Üzeri	70	21,9
Günlük Çalışma Saati	n	%
8 Saat ve Altı	111	34,7
9 – 11 Saat Arası	114	35,6
12 Saat ve Üzeri	95	29,7
Toplam	320	100

Katılımcıların %16,3'ü (52) 2.324 TL ve altında; %12,2'si (39) 2.324 TL ile 3.000 TL arasında gelir elde ederken %24,4'ü (78) 3.001 TL ile 5.000 TL arasında gelir elde etmektedir. %27,8'i (89) 5.001 TL ile 10.000 TL arasında ve %19,3'ü (62) ise 10.001 TL ve üzerinde bir aylık gelire sahiptir. Ayrıca katılımcıların %57,8'i (185) ülkesel çalışma kartına sahip iken geriye kalan %42,2'si (135) bölgesel çalışma kartına sahiptir. Çalışanların %20,3'ü (65) bu mesleği 2 yıldan az, %22,2'si (71) 2 – 5 yıldır, %15'i (48) 6 – 9 yıldır, %10,9'u (35) 10 – 13 yıldır, %9,7'si (31) 14 – 17 yıldır ve %21,9'u (70) 18 ve daha fazla yıldır yapmaktadır. Buna ek olarak;

çalışanların %34,7'si (111) günde 8 saat ve altında çalışırken, %35,6'sı (114) 9 ile 11 saat arasında, %29,7'si (95) ise 12 saat ve üzerinde çalışmaktadır.

4.3.İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Geçerlilik ve İç Tutarlılığı

Veri toplama yöntemi ne olursa olsun, bilimsel araştırmaların amacı, araştırmacının sorularına doğru cevabı verebilmektir. Bilimsel yöntem ise, araştırmacının sorularına yanlış cevap alma ihtimalini ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır. Bu nedenle geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılarak araştırmanın güvenilirliği ve geçerliliği sağlanmaya çalışılmıştır. Güvenirlik katsayısı 0 ile 1 arasında değerler alır (Kurtuluş, 2010) ve bu değer 1'e yaklaştıkça güvenilirlik artar (Ural ve Kılıç, 2013). Çizelge 6'da güvenilirlik analizi ile ilgili sonuçlar yer almaktadır.

Çizelge 6. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği'nin Geçerlilik ve İç Tutarlılığı

	Madde – Bütün İlişkisi	Madde Silindiğinde Cronbach Alfa Katsayısı
Madde 1	,571	,946
Madde 2	,592	,946
Madde 3	,583	,946
Madde 4	,624	,946
Madde 5	,712	,946
Madde 6	,715	,946
Madde 7	,514	,948
Madde 8	,647	,947
Madde 9	,554	,948
Madde 10	,623	,947
Madde 11	,694	,946
Madde 12	,626	,947
Madde 13	,658	,946
Madde 14	,634	,947
Madde 15	,767	,945
Madde 16	,686	,946
Madde 17	,728	,946
Madde 18	,771	,945
Madde 19	,554	,948
Madde 20	,423	,949
Madde 21	,648	,947
Madde 22	,770	,945
Madde 23	,591	,947
Madde 24	,805	,945
Cronbach Alfa Katsayısı= ,949		

İş yaşam kalitesi ölçeğinin iç tutarlılığını belirlemeye yönelik uygulanan Cronbach Alfa testi sonucuna göre, maddelerin birbiri ile çok iyi seviyede ($\alpha = ,949$) uyumlu oldukları görülmüştür. Maddelerin tek tek silinmesi durumunda Cronbach Alfa değerleri, bütün için hesaplanan Cronbach Alfa değerinden küçüktür. Bu sonuç,

ölçek maddelerinin uyumunu kanıtlamaktadır. Ölçek maddelerinin tamamının madde toplam korelasyonları kritik değer olan 0,30'dan büyüktür.

Çizelge 7. Guttman Split Half Analizi Sonuçları

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı	Spearman Brown	Guttman Split-Half
Kısım 1	,894	12	,936	,936
Kısım 2	,914	12		

Guttman Split-Half analizi bir ikiye ayırma güvenilirliğidir. Yani ölçekte bulunan ifadelerin tesadüfi şekilde ayrılmasıyla yapılmaktadır. Sonrasında ikiye ayrılan kısımların skorları arasındaki korelasyon incelenir (Coşkun vd., 2015). Çizelge 6'da yer alan analiz sonucunda iki yarı test güvenilirliği ,936 olarak test edilmiştir.

4.4.Turist Rehberlerinin İş Yaşam Kalitesi Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

Bu bölümünde araştırmaya katılan turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ölçeğinde yer alan sorulara verdikleri cevaplar incelenmiştir. Turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi için belirlenen 24 maddeyi (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kısmen Katılmıyorum Kısmen Katılıyorum, (4) Katılıyorum (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde puanlaması istenmiştir. Turist rehberlerinin iş yaşam kalitesine yönelik verdikleri cevaplar çizelge 8'de yer almaktadır.

Çizelge 8. Turist Rehberlerinin İş Yaşam Kalitesi Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

MADDELER	\bar{x}	s.s.
1.İşimi yapabilmemi sağlayacak belli amaç ve hedeflere sahibim.	4,05	1,02
2.Çalışma alanımda düşüncelerimi dile getirebiliyor ve değişimlere etki edebilecek durumda hissediyorum.	3,77	1,15
3.İşte yeteneklerimi kullanma fırsatına sahibim.	4,1	0,96
4.Kendimi şuan iyi hissediyorum.	3,18	1,34
5.İşverenim aile yaşamımla uyum içinde çalışabilmemi sağlayacak yeterli imkan ve esnekliği sağlar.	2,82	1,18
6.Şuanki mesai saatlerim/çalışma düzenim kişisel şartlarıma uyuyor.	3,00	1,26
7.İsteyken kendimi sık sık baskı altında hissediyorum.	3,25	1,20
8.Bir işi başarıyla tamamladığım zaman yöneticim tarafından takdir ediliyorum.	3,28	1,16
9.Son zamanlarda kendimi mutsuz ve depresif hissediyorum.	3,00	1,15
10.Hayatımdan memnunum.	3,39	1,10
11.İş yerimde yeni beceriler geliştirmem için teşvik ediliyorum.	2,92	1,12
12.Çalışma alanımda beni etiketleyen kararlarda sürece dahil ediliyorum.	3,45	1,04
13.İşverenim, işimi etkin bir şekilde yapabilmem için ihtiyacım olan şeyleri temin eder.	3,37	1,00

14.Yöneticim esnek çalışma saatlerini/düzenini etkin bir şekilde destekliyor.	3,11	1,13
15.Birçok yönden hayatım ideale yakın.	3,15	0,99
16.Güvenli bir ortamda çalışıyorum.	3,07	1,15
17. Genellikle işler benim için yolunda gidiyor.	3,11	1,02
18.İş yerinde bana sunulan kariyer olanaklarından memnunum.	2,90	1,10
19.İşteyken sıklıkla kendimi aşırı derecede stresli hissediyorum.	3,12	1,08
20.Şuanki işimi yapmam için aldığım eğitimlerden memnunum.	3,64	1,11
21.Herşey göz önüne alındığında, son zamanlarda kendimi epey mutlu hissediyorum.	2,87	1,12
22.Çalışma koşullarım memnunluk verici.	2,96	1,10
23.Çalışma alanımdaki çalışanları etkileyen kararlarda sürece dahil oluyorum.	3,20	1,03
24.Çalışma yaşamımın genel kalitesinden memnunum.	3,16	1,00
İş Yaşam Kalitesi ölçeği Toplam	3,25	,752

Ölçeğin genel aritmetik ortalaması 3,25 olarak belirlenmiştir. Buradan hareketle turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi düzeylerinin orta seviyede olduğu tespit edilmiştir. İş yaşam kalitesi ölçeğine ait en yüksek düzeye sahip madde 4,5 ortalama ile “İşimi yapabilmemi sağlayacak belli amaç ve hedeflere sahibim.” ve en düşük düzeye sahip madde ise 2,82 ortalama ile “İşverenim aile yaşamımla uyum içinde çalışabilmemi sağlayacak yeterli imkan ve esnekliği sağlar” ifadesi olduğu belirlenmiştir.

4.5.İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Geçerlilik ve İç Tutarlılığı

Güvenilirlik analizi sonucunda 24 ifadeden oluşan işe yabancılaşma ölçeğinin Cronbach’s Alpha katsayısı 0,89 olarak bulunmuştur. İşe yabancılaşma ölçeği için tespit edilen bu sonuç ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. Güvenilirlik analizi ile ilgili sonuçlar Çizelge 9’de yer almaktadır.

Çizelge 9. İşe Yabancılaşma Ölçeğinin Güvenirliği ve İç Tutarlılığı

	Madde – Bütün İlişkisi	Madde Silinirse Cronbach Alfa Katsayısı
Madde 1	,661	,887
Madde 2	,686	,886
Madde 3	,616	,888
Madde 4	,438	,892
Madde 5	,639	,888
Madde 6	,491	,891
Madde 7	,533	,890
Madde 8	,481	,891
Madde 9	,514	,891
Madde 10	,638	,888
Madde 11	,618	,888
Madde 12	,014	,905
Madde 13	,187	,899
Madde 14	,535	,890
Madde 15	,455	,892
Madde 16	,642	,888

Madde 17	,181	,898
Madde 18	,715	,886
Madde 19	,640	,888
Madde 20	,671	,887
Madde 21	,560	,890
Madde 22	,334	,895
Madde 23	,539	,890
Madde 24	,171	,899
Cronbach Alfa Katsayısı= ,895		

İşe yabancılaşma ölçeğinin iç tutarlılığını belirlemeye yönelik uygulanan Cronbach Alfa testi sonucuna göre, maddelerin birbiri ile yüksek seviyede ($\alpha = ,895$) uyumlu oldukları görülmektedir. Ölçekteki madde 12, madde 13, madde 17 ve madde 24 silinmesi ile Cronbach Alfa değeri yükselmektedir. Bundan dolayı bu maddeler çıkarılmıştır.

Çizelge 10. Guttman Split Half Analizi Sonuçları

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı	Spearman Brown	Guttman Split-Half
Kısım 1	,846	12	,828	,825
Kısım 2	,800	12		

Guttman Split-Half analizi sonucunda iki yarı test güvenilirliği ,825 olarak tespit edilmiştir. Guttman Split-Half analizi ve sonuçları Çizelge 10'da görülmektedir.

4.6.Turist Rehberlerinin İşe Yabancılaşma Ölçeği Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

Bu bölümde araştırmaya katılan turist rehberlerinin işe yabancılaşma ölçeğinde yer alan sorulara verdiği cevaplar incelenmiştir. Turist rehberlerinin, işe yabancılaşmaya ilişkin 5 önermeye (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kısmen Katılmıyorum-Kısmen Katılıyorum, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde cevap vermeleri istenmiştir. Çizelge 11'de turist rehberlerinin işe yabancılaşmaya yönelik verdikleri yanıtlar yer almaktadır.

Çizelge 11. Turist Rehberlerinin İşe Yabancılaşma Ölçeği Sorularına Verdiği Cevaplara Göre Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

MADDELER	\bar{x}	s.s
1. İşimde günlük görevlerimi yerine getirirken özgürüm.	3,38	1,08
2. İşimde kendi kararlarımı uygulama fırsatım var.	3,53	1,02
3. İşimde günlük görevlerimi nasıl gerçekleştireceğim konusunda kontrolüm var.	3,63	1,00

4.İşimde üstlerime danışmadan karar alırım.	2,93	0,91
5.Gerektiği zaman iş faaliyetlerim ile ilgili değişiklik yapabiliyorum.	3,33	0,98
6.Günlük aktivitelerimin çoğuna başkaları karar veriyor.	3,43	0,97
7.İşimde kendi kararlarımı kendim veririm.	3,31	0,97
8.Yaptığım iş kuruluşun başarısına önemli katkı sağlar.	4,08	0,84
9.Bazen yapmakta olduğum şeyin amacını tam olarak anladığımdan emin değilim.	3,86	0,99
10.İşim önemlidir.	4,34	0,83
11.Rehberlik yapılmaya değer bir iştir.	4,23	0,96
12.İşimin öneminin gerçekte ne olduğunu sık sık merak ederim.	2,58	1,19
13.İşimin toplum tarafından fazla önemsenmediğini hissediyorum.	2,60	1,12
14.Çalıştığım kuruluş açısından yaptığım iş önemlidir.	3,95	1,03
15.İşimin etkileşimde bulunduğum kişilerle ilgisinin ne olduğunu biliyorum.	4,06	,80
16.Yaptığım işte bir başarı duygusu hissediyorum.	4,07	,87
17.Maaşım işimde aldığım en büyük ödüldür.	3,00	,98
18.İşim bana kişisel tatmin duygusu veriyor.	3,84	,98
19.İşimde yeteneklerimi kullanma fırsatım var.	3,94	,86
20.İşimde kişisel tatminimi sağlayabiliyorum.	3,73	,96
21.İşim sıkıcı-monotondur.	4,13	,86
22.İşim yaratıcılık için çok az fırsat sağlar.	3,60	1,08
23.İşim ilginçtir.	4,13	,83
24.İşim zorlayıcıdır.	2,30	1,05
İşe Yabancılaşma Ölçeği Toplam	3,78	,596

Ölçeğin genel aritmetik ortalaması 3,78 olarak belirlenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan turist rehberlerinin işe yabancılaşma eğilimleri yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. İşe yabancılaşma ölçeğine ait en yüksek düzeye sahip madde $\bar{x}=4,34$ ortalama ile “İşim önemlidir.” ve en düşük düzeye sahip madde ise $\bar{x}=2,30$ ortalama ile “İşim zorlayıcıdır.” şeklindeki maddelerdir.

4.7.Faktör Analizi

Faktör analizi, çok sayıdaki bağımsız değişkenin birbiriyle yakın olanlarının ilişkilendirilerek, kavramsal olarak anlamlı yeni değişkenler (faktörler, boyutlar) bulunmasını amaçlayan bir analizdir (Kozak, 2017; Büyüköztürk, 2002). Verilerin faktör analizine uygunluğu üç yöntem ile belirlenir. Bunlar: Barlett’s testi, korelasyon matrisinin oluşturulması ve Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testleridir. Verilerin faktör analizi için uygun olup olmadığı KMO katsayısı ve Barlett küresellik testi ile incelenmektedir. KMO katsayısı, veri matrisinin faktör analizi için uygunluğunu ifade etmektedir. Genellikle tatminkar olarak düşünülen asgari KMO değeri 0,7’dir. KMO testi değerlerinin ölçüt aralıkları aşağıda yer almaktadır.

- $1 \leq KMO \leq 0,90$ = Mükemmel
- $0,90 \leq KMO \leq 0,80$ = İyi

- $0,80 \leq KMO \leq 0,70$ = Orta
- $0,70 \leq KMO \leq 0,60$ = Zayıf
- $0,60 \leq KMO$ = Kötü

Barlett's testi ile de evrende bulunan değişkenler arasında ilişkinin olmadığı hipotezi test edilmektedir.

4.7.1. İş Yaşam Kalitesi Ölçeğine Ait KMO ve Barlett's Küresellik Testi Sonuçları

İş yaşam kalitesi ölçeğine ait KMO ve Barlett's testi sonuçları çizelge 12'de yer almaktadır.

Çizelge 12. İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Kaiser – Meyer- Olkin ve Bartlett's Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin	0,913	
Bartlett's	χ^2 (Yaklaşık Ki Kare)	5376,100
	df(Sd)	276
	sig. (Anlamlılık)	,000

Çizelge 12'de görüldüğü gibi iş yaşam kalitesi ölçeğinin Kaiser – Meyer – Olkin değeri= 0,913 olarak tespit edilmiştir. Bu değer örneklem büyüklüğünün mükemmel olduğunu göstermektedir. Bartlett's Testi değeri= 5376,100; $p < 0,005$ olarak tespit edilmiştir. Bu oranın yüksek olması veri setinin faktör analizi için uygun olduğunun bir göstergesidir. Ayrıca bu sonuç değişkenler arasında yüksek korelasyon olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun ve yeterli olduğu belirlenmiştir.

4.7.2. İş Yaşam Kalitesi Ölçeğine Ait Faktör Analizi Sonuçları

Araştırmanın bu bölümünde iş yaşam kalitesi ölçeğine faktör analizi yapılmış ve faktör boyutları incelenmiştir. Faktör sayısının belirlenmesinde 1'den büyük özdeğere sahip olanlar dikkate alınmıştır. Döndürme metodu olarak varimax tekniği tercih edilmiştir. Bir faktörün en az üç ifadeden oluşması ve binişik maddelerin bulunması durumunda yük farkının en az ,100 olmasına dikkat edilmiştir. Ayrıca herhangi bir faktöre boyutlanamayan maddeler için ölçekten çıkarma fikri benimsenmiştir.

Çizelge 13. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği'nin Alt Boyutlarında Yer Alan Maddelere Ait Yük Değerleri

	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	Faktör 5
Madde 13	,750				
Madde 18	,740				
Madde 5	,708				
Madde 14	,673				
Madde 6	,667				
Madde 16	,645				
Madde 11	,544				
Madde 22	,466				
Madde 21		,843			
Madde 4		,791			
Madde 10		,757			
Madde 9		,710			
Madde 17		,633			
Madde 15		,523			
Madde 1			,839		
Madde 3			,802		
Madde 2			,770		
Madde 8			,455		
Madde 20			,333		
Madde 19				,771	
Madde 7				,765	
Madde 12					,773
Madde 23					,756
Madde 24					,429
Açıklanan Varyans	46,809	7,577	6,111	4,970	4,427

Çizelge 13'de iş yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Yapılan faktör analizi sonucunda özdeğeri birden büyük 5 boyut belirlenmiştir. Birinci boyut "çalışma koşulları", ikinci boyut "genel iyilik hali", üçüncü boyut "insan kapasitesini kullanma ve geliştirme", 4.boyut "iş stresi/yoğunluğu" ve beşinci boyut ise "karar verme sürecine katılım" olarak adlandırılmıştır. Çizelge 13'de görüldüğü gibi 5 faktör toplam varyansın %69,894' ünü açıklamaktadır. Ayrıca toplam varyansın %46,809'unu çalışma koşulları, %7,577'sini genel iyilik hali, %6,111'ini insan kapasitesini kullanma ve geliştirme, %4,970'ini iş yoğunluğu/stresi ve %4,427'sini karar verme sürecine katılım oluşturmaktadır.

4.7.3.İşe Yabancılaşma Ölçeğine Ait KMO ve Barlett's Küresellik Testi

İşe yabancılaşma ölçeğine ait KMO ve Barlett's Küresellik testi sonuçları çizelge 14'te yer almaktadır.

Çizelge 14. İşe Yabancılaşma Ölçeği'nin Kaiser – Meyer- Olkin ve Bartlett's Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin	0,863	
Bartlett's	χ^2 (Yaklaşık Ki Kare)	3831,819
	df(Sd)	190
	sig.(Anlamlılık)	0,000

Çizelge 14'de görüldüğü gibi işe yabancılaşma ölçeğinin Kaiser – Meyer – Olkin değeri= ,863 olarak tespit edilmiştir. Bu değer örneklem büyüklüğünün mükemmel olduğunu göstermektedir. Bartlett's Testi değeri= 3831,100; $p < 0,005$ olarak tespit edilmiştir. Bu oranın yüksek olması veri setinin faktör analizi için uygun olduğunun bir göstergesidir. Ayrıca bu sonuç değişkenler arasında yüksek korelasyon olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun ve yeterli olduğu belirlenmiştir.

4.7.4. İşe Yabancılaşma Ölçeğine Ait Faktör Analizi Sonuçları

Araştırmanın bu bölümünde işe yabancılaşma ölçeğine faktör analizi yapılmış ve faktör boyutları incelenmiştir. Faktör sayısının belirlenmesinde 1'den büyük özdeğere sahip olanlar dikkate alınmıştır. Döndürme metodu olarak varimax tekniği tercih edilmiştir. Bir faktörün en az üç ifadeden oluşması ve binişik maddelerin bulunması durumunda yük faktörlerinin en az ,100 olmasına dikkat edilmiştir. Ayrıca herhangi bir faktöre boyutlanamayan maddeler için ölçekten çıkarma fikri benimsenmiştir.

Çizelge 15. İşe Yabancılaşma Ölçeği'nin Alt Boyutlarında Yer Alan Maddelere Ait Yük Değerleri

	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4
Madde 8	,749			
Madde 20	,727			
Madde 10	,722			
Madde 23	,713			
Madde 18	,689			
Madde 16	,673			
Madde 19	,635			
Madde 11	,593			
Madde 5		,809		
Madde 2		,754		
Madde 3		,746		
Madde 1		,738		
Madde 7		,735		

Madde 6		,667		
Madde 4		,605		
Madde 14			,654	
Madde 15			,652	
Madde 22				,637
Madde 21				,596
Madde 9				,553
Açıklanan Varyans	40,674	10,744	6,804	6,576

Çizelge 15’de işe yabancılaşma ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Faktör analizi toplam 24 değişken üzerinde uygulanmış, döndürme sonrası aynı yapıyı ölçmeyen, yüklendiği faktörler örtüşmeyen 4 madde elenmiştir. Bu maddeler, “İşimin öneminin gerçekte ne olduğunu sık sık merak ederim.”, “İşimin toplum tarafından fazla önemsenmediğini hissediyorum.”, “Maaşım işimde aldığım en büyük ödüldür.” Ve “İşim zorlayıcıdır.” şeklindeki ifadeleridir. Geriye kalan 20 madde tekrar faktör analizine tabi tutulmuştur.

20 madde üzerinde tekrar yapılan faktör analizi sonucunda özdeğeri birden büyük 4 boyut belirlenmiştir. Birinci boyut “kişisel başarı duygusu”, ikinci boyut “güçsüzlük”, üçüncü boyut “anlamsızlık” ve 4.boyut “kendine yabancılaşma” olarak adlandırılmıştır. Çizelge 15’de görüldüğü gibi 4 faktör toplam varyansın %64,798’ini açıklamaktadır. Ayrıca toplam varyansın %40,674’ünü çalışma koşulları, %10,744’ünü genel iyilik hali, %6,804’ünü insan kapasitesini kullanma ve geliştirme, %6,756’sını iş yoğunluğu/stresi oluşturmaktadır.

4.8.Turist Rehberlerinin İş Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Demografik Değişkenlerine Ait Analiz Sonuçları

T-testi, temel olarak karşılaştırılan iki ortalamanın birbirlerinden istatistiki olarak farklı olup olmadığını ölçmektedir (Kurtuluş, 2010). Başka bir deyişle t-testi iki grup arasındaki farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı bulunup bulunmadığını tespit etmektedir (Coşkun vd., 2015). İş yaşam kalitesi ölçeğine göre katılımcıların cinsiyet ve çalışma kartı türü açısından anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek için ayrı ayrı bağımsız örneklem t-testi uygulanmıştır. T-testi iki grup arasındaki farklılıkların ölçülmesinde kullanılan bir analizdir (Coşkun vd., 2015). Turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi düzeylerinin demografik değişkenlerine ait t-testi sonuçları çizelge 16’da yer almaktadır.

Çizelge 16. Turist Rehberlerinin İş Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Demografik Değişkenlerine Ait T-Testi Analizi Sonuçları

Cinsiyet	n	\bar{x}	ss	t	p
Kadın	104	3,22	,745	,400	,689
Erkek	216	3,26	,756		
Çalışma Kartı Türü	n	\bar{x}	ss	t	p
Ülkesel	185	3,20	,755	-1,160	,247
Bölgesel	135	3,30	,747		

T-testi sonucuna göre p anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; erkek rehberlerin ortalaması ($\bar{x}=2,26$) ile kadın rehberlerin ortalaması ($\bar{x}=2,22$) birbirine yakındır ve aralarındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir ($t=,400$; $p=,689>0,05$). Başka bir ifadeyle, turist rehberlerin iş yaşam kalitesi düzeyleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Ülkesel çalışma kartına sahip rehberlerin ortalaması ($\bar{x}=3,20$) ile bölgesel çalışma kartına sahip rehberlerin ortalaması ($\bar{x}=3,30$) olarak bulunmakta ve aralarındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir ($t=-1,158$; $p=,248$). Dolayısıyla turist rehberlerinin iş yaşam kalite düzeyleri çalışma kartı türüne göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

One way Anova testi ise ikiden fazla grubun karşılaştırılmasında kullanılan analizdir. Bu analiz yönteminde karşılaştırma yapılan gruplar arasında farklılık olup olmadığını göstermekle beraber, bu farklılığa sebep olan grubun hangi grup veya gruplardan kaynaklandığı konusunda da bilgi vermektedir (Coşkun vd., 2015). Turist rehberlerinin iş yaşam kalite düzeylerinin demografik özelliklere yönelik one-way anova sonuçları çizelge 16.a'da yer almaktadır.

Çizelge 16a. Turist Rehberlerinin İş Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Demografik Değişkenlerine Ait One Way Anova Analizi

Yaş	n	\bar{x}	ss	F	p
18-23	33	3,14	,669	1,371	,244
24-29	63	3,36	,727		
30-35	45	3,40	,744		
36-41	75	3,23	,704		
42 ve üzeri	104	3,16	,819		
Medeni Durum	n	\bar{x}	ss	F	p
Evli	150	3,20	,749	,608	,664
Bekar	109	3,29	,726		
Diğer	61	3,29	,808		
Eğitim Durumu	n	\bar{x}	ss	F	p
İlköğretim	29	3,31	,837	1,586	,178
Lise	42	3,13	,731		
Önlisans	47	3,21	,753		
Lisans	121	3,36	,722		
Lisansüstü	81	3,13	,762		
Aylık Gelir	n	\bar{x}	ss	F	p
2.324 ve altı	52	3,15	,795	1,778	,133

2.324 ve 3.000 arası	39	3,13	,770		
3.001 ve 5.000 arası	78	3,14	,682		
5001 ve 10.000 arası	89	3,34	,754		
10.001 ve üzeri	62	3,39	,766		
Meslekteki Yılı	n	\bar{x}	ss	F	p
2 yıldan az	65	3,33	,706	1,808	,111
2-5 yıl	71	3,26	,748		
6-9 yıl	48	3,30	,763		
10-13 yıl	35	3,13	,717		
14-17 yıl	31	3,49	,733		
18 yıl ve üzeri	70	3,08	,788		
Çalışma Süreniz	n	\bar{x}	ss	F	p
8 saat ve altı	111	3,39	,743	3,721	,025
9-11 saat arası	114	3,23	,736		
12 saat ve üzeri	95	3,10	,759		

One-way Anova testi sonucuna göre p anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; katılımcıların iş yaşam kaliteleri düzeylerinin yaş, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir ve meslekteki yıllarına göre anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ($p>0,05$). 8 saat ve altında çalışan turist rehberlerinin ortalaması ($\bar{x}=3,39$), 9-11 saat arası çalışan rehberlerin ortalaması ($\bar{x}=3,23$) ve 12 saat ve üzeri çalışan turist rehberlerinin ortalaması ($\bar{x}=3,10$) olarak tespit edilmiştir. Turist rehberlerinin çalışma sürelerinde, iş yaşam kalite düzeylerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($F=3,721$; $p=0,02<0,05$). 8 saat ve altında çalışan turist rehberlerinin diğer rehberlere göre iş yaşam kalite düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir.

4.9.Turist Rehberlerinin İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Demografik Değişkenlerine Ait Analiz Sonuçları

Bu bölümde turist rehberlerinin işe yabancılaşma düzeylerinin cinsiyet çalışma kartı türü, yaş, medeni durum, eğitim durumu, meslekteki yılı, çalışma süresi ve aylık gelir özelliklerine göre anlamlı fark bulunup bulunmadığına ilişkin analiz sonuçları bulunmaktadır. Çizelge 17’de turist rehberlerinin işe yabancılaşma düzeylerinin demografik değişkenlerine ait t testi sonuçları yer almaktadır.

Çizelge 17. Turist Rehberlerinin İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Demografik Değişkenlerine Ait T-Testi Analizi Sonuçları

Cinsiyet	n	\bar{x}	ss	T	p
Kadın	104	3,81	,608	-,669	,504
Erkek	216	3,76	,590		
Çalışma Kartı Türü	n	\bar{x}	ss	T	p
Ülkesel	185	3,74	,605	-1,330	,185
Bölgesel	135	3,83	,580		

T-testi sonucuna göre p anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; erkek rehberlerin ortalaması ($\bar{x}=3,76$) ile kadın rehberlerin ortalaması ($\bar{x}=3,81$) birbirine yakındır ve aralarındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir ($t=-,669$; $p=,504>0,05$). Başka bir ifadeyle, Turist rehberlerin işe yabancılaşma düzeyleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Ülkesel çalışma kartına sahip rehberlerin ortalaması ($\bar{x}=3,74$) ile bölgesel çalışma kartına sahip rehberlerin ortalaması ($\bar{x}=3,83$) olarak bulunmakta ve aralarındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir ($t=-1,330$; $p=,185$). Dolayısıyla turist rehberlerinin işe yabancılaşma düzeyleri çalışma kartı türüne göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Çizelge 17a. Turist Rehberlerinin İşe Yabancılaşma Düzeylerinin Demografik Değişkenlerine Ait One Way Anova Analizi

Yaş	n	\bar{x}	ss	F	p
18-23	33	3,87	,563	1,357	,249
24-29	63	3,89	,555		
30-35	45	3,80	,640		
36-41	75	3,73	,597		
42 ve üzeri	104	3,70	,604		
Medeni Durum	n	\bar{x}	ss	F	p
Evli	150	3,68	,609	3,338	,037
Bekar	109	3,86	,522		
Diğer	61	3,84	,658		
Eğitim Durumu	n	\bar{x}	ss	F	p
İlköğretim	29	3,88	,590	1,019	,398
Lise	42	3,77	,630		
Önlisans	47	3,77	,548		
Lisans	121	3,82	,583		
Lisansüstü	81	3,67	,623		
Aylık Gelir	n	\bar{x}	ss	F	p
2.324 ve altı	52	3,68	,641	2,474	,044
2.324 ve 3.000 arası	39	3,61	,514		
3.001 ve 5.000 arası	78	3,71	,597		
5001 ve 10.000 arası	89	3,88	,513		
10.001 ve üzeri	62	3,88	,678		
Meslekteki Yılı	n	\bar{x}	ss	F	p
2 yıldan az	65	3,91	,569	2,432	,035
2-5 yıl	71	3,72	,580		
6-9 yıl	48	3,78	,633		
10-13 yıl	35	3,64	,633		
14-17 yıl	31	4,00	,456		
18 yıl ve üzeri	70	3,69	,600		
Çalışma Süreniz	n	\bar{x}	ss	F	p
8 saat ve altı	111	3,86	,542	1,612	,201
9-11 saat arası	114	3,73	,609		
12 saat ve üzeri	95	3,74	,633		

One-way Anova testi sonucuna göre p anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; katılımcıların işe yabancılaşma düzeylerinin yaş, eğitim durumu ve çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ($p>0,05$).

Medeni durumu evli olan rehberlerin ortalaması ($\bar{x}=3,68$), bekar olan rehberlerin ortalaması ($\bar{x}=3,86$) ve diğere rehberlerin ortalaması ($\bar{x}=3,84$) birbirinden farklıdır ve aralarındaki fark istatistiksel açıdan anlamlıdır ($F=3,338$; $p=,037$). Medeni durumu bekar olan turist rehberlerinin işe yabancılaşma düzeylerinin evli ve diğere turist rehberlerine göre daha fazla olduğu söylenebilir.

Aylık gelir ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki incelendiğinde; 2,324 tl ve altı aylık gelire sahip olan turist rehberlerinin ortalaması ($\bar{x}=3,68$), 2,324-3,000 tl arası aylık gelire sahip turist rehberlerinin ortalaması ($\bar{x}=3,61$), 3,001-5,000 tl arası aylık gelire sahip turist rehberlerinin ortalaması ($\bar{x}=3,71$), 5,001-10,000 tl arası gelire sahip turist rehberlerinin ortalaması ($\bar{x}=3,88$) ve 10.001 ve üzeri gelire sahip turist rehberlerinin ortalaması ($\bar{x}=3,88$) birbirinden farklıdır. Turist rehberlerinin aylık gelire göre işe yabancılaşma düzeyleri istatistiksel açıdan anlamlıdır ($F=2,474$; $p=,044$). 5.001 ve üzeri ile 10.001 ve üzeri aylık gelire sahip olan turist rehberlerinin işe yabancılaşma düzeyleri diğere aylık gelire sahip olan rehberlerin işe yabancılaşma düzeylerinden fazla olduğu söylenebilir.

Meslekteki yıl ile işe yabancılaşma arasındaki ilişki incelendiğinde; 2 yıldan az meslekte bulunan turist rehberlerinin ortalaması ($\bar{x}=3,91$), 2-5 yıl arası mesleklerini icra eden rehberlerin ortalaması ($\bar{x}=3,72$), 6-9 yıl arası meslekte bulunan rehberlerin ortalaması ($\bar{x}=3,78$), 10-13 yıl arası meslekte bulunan turist rehberlerinin ortalaması ($\bar{x}=3,64$), 14-17 yıl arası meslekte bulunan turist rehberlerinin ortalaması ($\bar{x}=4,00$) ve 18-yıl ve üzeri meslekte bulunan turist rehberlerinin ortalaması ($\bar{x}=3,69$) birbirinden farklıdır. Turist rehberlerinin meslekteki yıllarına göre işe yabancılaşma düzeyleri istatistiksel açıdan anlamlıdır ($F=2,432$; $p=,035$). 14-17 yıl arasında meslekte bulunan turist rehberlerinin işe yabancılaşma düzeyleri diğere rehberlerden daha fazla olduğu söylenebilir.

4.10. Regresyon Analizi

Bağımsız değişkenin (iş yaşam kalitesi) bağımlı değişken (işe yabancılaşma) üzerindeki etkisini incelemek için regresyon analizi yapılmıştır. İş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma arasında anlamlı bir etki olmadığı belirlenmiştir (F=34,822 p <0,05 p=,000).

Çizelge 18. Regresyon Analizi

Değişken	B	Standart Hata	T	P
Sabit	-,158	,189	-,883	,406
İş Yabancılaşma	,902	,050	18,211	,000
R Square=,511	Durbin Watson=1,808			
F=331,653	p=,000			

İşe yabancılaşmanın iş yaşam kalitesinin %51,1 ini açıkladığı belirlenmiştir (R Square=,511). Ayrıca işe yabancılaşma değişkeninin iş yaşam kalitesini anlamlı bir şekilde açıkladığı belirlenmiştir.

4.11. Korelasyon Analizi

Korelasyon testi değişkenler arasındaki ilişkinin derecesini ve yönünü belirlemek amacıyla uygulanmaktadır. Değişkenlerin her ikisinde aynı yönde değişim göstermesi iki değişken arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Değişkenlerin birinin azalıp diğerinin artması ise değişkenler arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. (Düzgüneş ve Akman, 1985). 'r' harfiyle ifade edilen korelasyon en basit tanımıyla iki değişken arasındaki ilişkiyi belirleyen bir ilgi analizidir (Kurtuluş, 2010). Korelasyon katsayısı -1 ve +1 arasında değer alır ve ilişkinin düzeyini rakamların mutlak büyüklüğü verirken; ilişkinin yönünü ise rakamların işareti belirler (Ural ve Kılıç, 2013: 243). Değişkenler arasındaki ilişkinin kuvvetine ilişkin yorumlamalar yapılırken Çizelge 19'daki aralıklar dikkate alınmıştır.

Çizelge 19. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği ile İşe Yabancılaşma Ölçeği Arasındaki İlişki

		İşe Yabancılaşma	İş Yaşam Kalitesi Ölçeği
İş Yaşam Kalitesi	Korelasyon Katsayısı	1,000	,714**
	Anlamlılık	.	0,000
	N	320	320
İşe Yabancılaşma	Korelasyon Katsayısı	,747**	1,000
	Anlamlılık	0,000	.
	N	320	320

Çizelge 19’da katılımcıların iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşmaları arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda katılımcıların iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p<30$).

Çizelge 20. Hipotez Tablosu

	HİPOTEZ	SONUÇ
1	Turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
2	Turist rehberlerinin işe yaşam kalite düzeyleri ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kısmen Kabul
3	Turist rehberlerinin işe yabancılaşma düzeyleri ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kısmen Kabul

Araştırma hipotezlerinin sonuçları çizelge 20’de listelenmiştir. Buna göre “Turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.” şeklindeki Hipotez 1 kabul edilmiştir. “Turist rehberlerinin iş yaşam kalite düzeyleri ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır” şeklindeki Hipotez 2 ve “Turist rehberlerinin işe yabancılaşma düzeyleri ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.” şeklindeki Hipotez 3 kısmen kabul edilmiştir.

4.SONUÇ ve ÖNERİLER

2000li yıllarda kitle turizminin artmasıyla birlikte, seyahat amacı ne olursa olsun seyahat acentelerine talep artmıştır. Seyahat acentelerine artan talep dolayısıyla turist rehberlerine olan ihtiyacı da arttırmaktadır. Bir turist rehberi, sayısız güzelliği barındıran destinasyonları misafır ettiği turistlere en iyi şekilde tanıtmakta, turistlerle yerel halk arasında bir bağlantı kurmaktadır. Bu sayede turistler, dilini, gelenek ve göreneklerini hiç bilmediği bir ülkede kendilerini güvende hissetmekte ve turist rehberinin sağladığı hizmetlerden memnun ayrılmaktadırlar. Memnun turistler ve turizmin ülkeye olan katkısı nedeniyle turist rehberinin kaliteli bir hizmet vermesi, turistlerin beklentilerini en iyi şekilde karşılaması gerekmektedir.

Çalışan bir bireyin mutlu ve kaliteli bir hizmet verebilmesi için, iş yaşam kalitesinin yüksek olması gerekmektedir. İş yaşam kalitesi işini iyi yapan, yaptığı işten hoşlanan, işini önemli bulan ve iş arkadaşlarından gurur duyan, yönetimin desteğini alan, işletmenin amaç ve hedeflerini sahiplenmiş, işletmenin amaçlarını kendi amaçlarıyla bütünleştirebilen çalışanların olmasını sağlamaktadır. Mutlu çalışan, kaliteli hizmet ve memnun müşteri demektir. İş yaşam kalitesi yüksek olan turist rehberleri daha verimli çalışacak, turlarına katılan turistlerin satın aldıkları hizmetten memnun olma olasılığı artacaktır. Sonuç olarak, memnun olan turist daha çok hizmet satın alabilir, daha çok harcama yapabilir, kalış süresini arttırabilir ya da ülkesine geri döndüğünde olumlu deneyimini paylaşabilir. Bu da ülkeye gelecek potansiyel turistleri olumlu yönde etkileyebilir.

Bireyin iş yaşam kalitesi sağlanmadığı durumda işe yabancılaşma artacaktır. İşe yabancılaşma bireylerin iş hayatında işe devamsızlık, performans düşmesi, işten ayrılma gibi sonuçlar ortaya koymaktadır. Bu durumda turistlerle birebir temas halinde olan turist rehberlerinin işinde mutsuz olması, birçok açıdan turizm piyasasını etkileyecektir. Turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma düzeylerini belirlemeye yönelik yapılan bu çalışmanın sonuçları aşağıdaki şekilde özetlenebilir.

Araştırma kapsamında cinsiyet faktörü ele alındığında araştırmaya katılan erkek turist rehberi sayısının kadın sayısından fazla olduğu belirlenmiştir. Daha önce yapılan araştırmalara bakıldığında (Türkmen, 2016; Köroğlu, 2011; Yazıcıoğlu vd,

2008; Hacıoğlu vd, 2007) katılımcıların çoğunluğunun erkeklerden oluğuğu görülmektedir. Rehberlik mesleğinin kadınlar tarafından daha az tercih edilmesinin nedeni mesleğin aile hayatını olumsuz etkileyebilmesi, çalışma saatlerinin uzun ve düzensiz olması olarak gösterilebilir. Bununla beraber rehberlerin iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma düzeylerinin cinsiyete göre farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Ayrıca araştırmaya katılan evli rehberlerin bekar rehberlerden fazla olduğu görülmektedir. Bu sonuç Köroğlu'nun 2011 yılında yaptığı çalışmayla paralellik göstermiştir. Ancak araştırmaya katılan rehberlerin işe yabancılaşma düzeyleri medeni durum faktörü baz alınarak incelendiğinde; bekar turist rehberlerinin işe yabancılaşma düzeylerinin evli rehberlere oranla daha fazla olduğu görülmektedir. Bu durumun turist rehberliği mesleğinin düzensiz çalışma saatleri ve aile yaşamına uygun bir meslek olmamasından kaynaklandığı söylenebilir.

Araştırmaya katılan rehberlerin yaş gruplarına bakıldığında çoğunluğun 42 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Ancak araştırmaya katılan rehberlerin iş yaşam kalite ve işe yabancılaşma düzeyleri yaş faktrine göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin çoğunluğunun 18 yıl ve üzeri mesleği icra ettiği belirlenmiştir. 14-17 yıl arasında mesleği icra eden rehberlerin daha kısa süredir mesleğini icra eden rehberlere göre iş yabancılaşma düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Grge (2018)'de yaptığı çalışmada uzun yıllar bu mesleği icra eden turist rehberlerinin daha fazla deneyim elde ettiği ve meslektaşları ile daha fazla iletişim halinde olduğu için yaşam kalitelerinin yüksek olduğu sonucunu elde etmiştir. Bunun nedeninin yaşının verdiği olgunluğa ve belli mesleki deneyime ulaşmış rehberler olmaları olabilir.

Araştırmada yer alan eğitim düzeyi gruplarında en fazla katılımcı lisans mezunu rehberlerdir. Bu sonuç turist rehberlerinin eğitim seviyesinin yüksek olduğunu göstermekte ve demiş (2020), Grge (2018), Köroğlu (2011), Yazıcıoğlu vd, (2008), Hacıoğlu vd, (2007)'nun çalışmalarıyla benzerlik göstermektedir. Ayrıca turist rehberlerinin iş yaşam kalite ve işe yabancılaşma düzeylerinin eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumun turist rehberliği mesleğini icra edebilmek için mesleğin gerektirdiği bilgiye sahip olmak için gerekli eğitimi almış olmaktan kaynaklandığı söylenebilir.

Araştırmada yer alan katılımcıların çoğunluğunu ülkesel çalışma kartına sahip turist rehberleri oluşturmaktadır. Ancak turist rehberlerinin iş yaşam kalite ve işe yabancılaşma düzeyleri çalışma kartı türüne göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin çoğunluğunu 5.001 ve üzeri aylık gelire sahip olan rehberler oluşturmaktadır. Ayrıca turist rehberlerinin işe yabancılaşma düzeyleri aylık gelir faktörü baz alınarak incelendiğinde; 5001 ve üzeri ile 10.001 ve üzeri aylık gelire sahip olan rehberlerin işe yabancılaşma düzeylerinin diğer rehberlere oranla daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç Hacıoğlu ve Gödemir (2018)'in çalışmasıyla paralellik göstermektedir. Bunun nedenini turist rehberlerinin uzun saatler çalışması sonucunda kendine vakit ayıramaması ve bireylerin kendi kişisel ihtiyaçlarını karşılayamaması, bireylerin aile ve yaşantısını birlikte idare etmesinin zor olması şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin çoğunluğunu 9-11 saat arası çalışan rehberler oluşturmaktadır. Diğer yandan, turist rehberlerinin iş yaşam kalite düzeyleri çalışma süreleri faktörü baz alınarak incelendiğinde; 8 saat ve altı çalışan turist rehberlerinin iş yaşam kalitelerinin diğer rehberlere oranla daha fazla olduğu görülmektedir. Bu sonuca paralel olarak Gürge (2018)'de turist rehberlerinin yaşam kalitesi üzerine yaptığı çalışmasında turist rehberlerinin yaşadıkları en büyük sıkıntıların başında yorgunluk geldiğini tespit etmiştir. Bu durumun nedeni daha az saat çalışan rehberlerin, fiziksel ve ruhsal yönden dinlenmesi ve sosyal yaşamına daha fazla vakit ayırabilmesi olarak açıklanabilir.

Katılımcıların iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığına yönelik yapılan korelasyon ve regresyon analizleri sonuçlarına bakıldığında ise, anlamlı bir ilişki görülmüştür. Kösterelioğlu(2011) ve Genç (2015) ise çalışmalarında iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma arasında negatif yönde ve anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Yapılan araştırma sonucuna göre turist rehberlerinin işe yabancılaşma düzeylerinin iş yaşam kalitesi düzeylerinden daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun nedeninin turist rehberliği mesleğinin düzensiz çalışma saatleri, fiziksel ve ruhsal yorgunluk olduğu söylenebilir.

Turist rehberlerinin iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma eğilimlerini belirlemeye yönelik yapılan bu çalışmanın sonucundan elde edilen verilere dayanarak sunulabilecek öneriler aşağıda yer almaktadır.

Araştırmaya katılan erkek rehberlerin sayısı kadın rehberlerden fazladır. Kadın rehberlerin bu mesleği yapabilmeleri için seyahat acentalarının daha uygun koşullar sağlaması, kadın rehberleri mesleğe teşvik edebilir.

Rehberlerin çalışma saatlerinin uzun ve belirsiz olması, tatil günlerinde çalışma zorunluluğunun bulunması nedeniyle rehberler özel hayatlarına zaman ayıramamaktadırlar. Araştırmada, 8 saat ve altı çalışan rehberlerin daha fazla iş yaşam kalitesine sahip olduğu görülmektedir. Rehberlerin iş yaşam kalitelerinin artırılması iş verimliliğini arttıracak, dolayısıyla müşteri memnuniyeti artacaktır. Seyahat acentalarının, turist rehberlerinin iş yaşam kalitelerini arttırabilmek amacıyla çalışma saatlerini düzenlemesi, birbirini takip eden tur programları arasında belli bir süre boş gün bırakılması sağlanabilir. Böylece rehberler yoğun sezonlar dinlenebilecek, kendine ve yakınlarına vakit ayırabilecek imkân yaratacaktır. Bu da rehberlerin iş yaşam kalite düzeyine olumlu yönde yansıtacaktır.

Bu araştırma ile iş yaşam kalitesinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisi ölçülmeye çalışılmıştır. Daha önceden turist rehberleri üzerinde yapılmış bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu doğrultuda hem iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşma ile ilgili yapılan çalışmaların çok az olması hem de iş yaşam kalitesinin işe yabancılaşma üzerindeki etkisini inceleme amaçlı yapılan bu çalışma ile turizm alanında turist rehberleri üzerine uygulanmış olması nedeniyle alan yazındaki önemli bir boşluğu dolduracağı düşünülmektedir. Ayrıca elde edilen sonuçlar turist rehberlerinin bu konularda yaşadıkları sorunların çözümlenmesi açısından bir kaynak niteliğinde olabilir. Böylelikle yapılan araştırmanın alan yazınla birlikte rehberlik mesleğine de teorikte ve pratikte katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma, farklı sektörlerde farklı sonuçlar verebilir. Bu nedenle ileride yapılacak bilimsel çalışmalar, bu konunun farklı sektörlerde değerlendirilmesi üzerine yoğunlaşabilir. Bu çalışma farklı bölgelerde rehberlik yapan turist rehberleri üzerine göre de uygulanabilir. Aynı zamanda acentaya bağlı olarak çalışan ve ya bağımsız çalışan rehberler üzerine göre de uygulanabilir.

Yapılan araştırmada anket alışmaları Covid-19 salgını döneminde uygulanmıştır. Bu konu ile ilgili yapılan araştırmaların anket çalışmaları turizmin işlediği ve sezon ii dönemde yapılması halinde daha geniş örneklem grubuna ulaşılabilir. Bu nedenle ileride yapılacak olan çalışmalarda daha geniş örneklem grubuna ulaşılmaya çalışılması ve bölgelere göre kıyaslama yapılması gibi önerilerde bulunulabilir.



KAYNAKÇA

- Aba G. (2009). *İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Abdullah B.N., Sabil S., Jayos S., Amaran M.A. and Handan R. (2018). Quality of Work Life Among Acedemicians in Selected Public Institutions of Higher Learning in Sarawak. *Global Business&Management Research*, 10 (2), 218-222.
- Abul A. (2015). *Sosyal Zeka Düzeyi ve Algılanan İş Yaşam Kalitesi Etkileşimine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Açıkgöz F. (2020). *Mutfak Personeli Çalışma Yaşamı Kalitesinin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Denizli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Agarwal S. (2013). Influence of Formalization on Role Stress, Organizational Commitment and Work Alienation of Salespersons: A Cross-National Comparative Study. *Journal of International Business Studies*, 24 (4), 715-739.
- Ahipaşaoğlu S. (1997). Ülkesel Profesyonel Turist Rehberi Gereksiniminin Tahmini İçin Bir Model Önerisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8 (2), 10-14.
- Ahipaşaoğlu S. (2006). *Turizmde Rehberlik*. 2. Baskı, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akdere M. (2006). Improving Quality of Work-Life: Implications for Human Resources. *The Business Review*, 6 (1), 173-177.
- Akşit Aşık A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51.
- Albuz N., Çakmak T.F., Eren O., Tekin Ö. ve Yeşildağ N. G. (2008). *Turist Rehberliğine Giriş*. Ankara: Detay Yayıncılık Ataol A. (1989). *Kariyer Yönetimi*, İzmir.
- Alkan T. ve Ergül D. (1980). *Siyaset Psikolojisi*, Ankara: Turhan Kitabevi.
- Alshatnawi E.A. (2014). Assessing Communication Skills Among Jordanian Tour Guides: German Tourists Percertions. *Journal of Management Research*, 6 (1), 2.
- Ap J. ve Wong K.F.K.K. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems. *Tourism Management*, 22 (5), 551-563.
- Arat T. ve Bulut H.Ç. (2019). Turist Memnuniyetinde Turist Rehberlerinin Rolü: Konya'da Bir Araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi*, 2 (1), 31-43.
- Ashwini J. and Anand D. (2014). Quality of Work Life Evaluation Among Service Sector Employees. *Journal of Bussinessand Management*, 16 (9), 1-12.

- Aslan Ş. ve Uyar S. (2020). Bireysel ve Kurumsal Değişkenlerin Sosyo-Demografik Açıdan Farklılıkları. *Manisa Celal Beyar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2), 380-402.
- Avcıkurt C. (2018). *Turizm Sosyolojisi: Genel ve Yapısal Yaklaşım*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aydemir M. (1999). Sosyal Sorumluluk 8000 (Social Accountability 8000) Standardı. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (3), 1-11.
- Aytaç S. (2005). *Çalışma Yaşamında Kariyer Yönetimi, Planlaması, Gelişimi ve Sorunları*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Balay R. (2000). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Balcı A. (2014). *Örgütsel Gelişme: Kuram ve Uygulama*. 4. Baskı. Ankara: Pegem Akademi.
- Barış E. (2004). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri ve Önemi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (11), 35-54.
- Barutçu E., Serinkan C. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olan Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 8 (2), 541-561.
- Başaran İ. E. (2004). *Yönetimde İnsan İlişkileri: Yönetimsel Davranış*. 3. Baskı. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Başaran İ. E. (2008). *Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü*. Ankara: Ekinoks Yayınları.
- Batman O. (2003). Türkiye’deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2), 117-134.
- Batman O., Yıldırğan R. ve Demirtaş N. (2001). *Turizm Rehberliği*. Adapazarı: Değişim Yayınları.
- Bayat B. (1996). *Çimento ve Otomotiv Sektörlerinde Çalışan İşçiler Arasında Yabancılaşmanın Karşılaştırmalı Olarak Araştırılması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bektaş Ö. (2019). *Özel Güvenlik Görevlilerinin Çalışma Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Kırklareli: Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Beğiş G.B. (2019). *Tükenmişlik Sendromu ve İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişki: Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bindu, J., & Yashika, S. (2014). Quality work life with special reference to academic sector. *Research Journal of Management Science*, 3(1), 14-17
- Biordi D. L. and Nicholson N. R. (2008). Socialisolation in P.D. Larsen & I.M. Lubkin (Eds.) *Chronic Illness: Impact and Intervention*. (7. Baskı, 85-117) Boston MA: Jonesand Bartlett.

- Borluk S. (2014). İş Yaşam Kalitesi Verimlilik İlişkisi-1. *Anahtar ve Verimlilik Dergisi*, 26 (312), 16-21.
- 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.
- Boz M. ve Garipoğlu B. Ç. (2016). Eğitim Örgütlerinde İşe Yabancılaşma ve Öfke İlişkisi (Şişli Teknik Endüstri Meslek Lisesi). *International Journal of Human Sciences*, 13 (1), 261-276.
- Bugental J. F. T. (1965). *The Search For Authenticity*. New York: Holt Rineharthand Winston.
- Büyükkuru M. (2015). *Turist Rehberlerinin İletişim Becerilerinin Turistlerin Tur Deneyimleri Üzerine Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir: Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi.
- Byablina A. (2015). *The Contrubution of Guides in Devoloping Tourist Experiences During Historical Theatrical Tours: The Case of Stockholm Ghost Walk*. A Master Thesis. Sweden: Mid-Sweden University.
- Can A. (1991). *Çalışma Hayatının Kalitesinin Geliştirilmesi 1*. Verimlilik Kongresi, Ankara: MPM Yayınları, 89-101.
- Can M. ve Hüseyinli N. (2017). Çalışma Hayatında İş Sağlığı ve Güvenliği Kültürü ve Otel Çalışanlarının Güvenli Davranışlarının İncelenmesi, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21 (4), 1397-1420.
- Carroll A. B. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibillity: Toward The Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, July-August, 39-48.
- Chand M. (2010). Human Resource Management Practices in Indian Hospitality Enterprises: *An Emperical Analysis*. *Managing Leisure*, 4 (16), 551-566.
- Cherns A. (1975). Perspectives on The Quality of Working Life. *Journal of Occupational Pshychology*, 48 (3), 155-167.
- Çakmak T. F. (2019). Yasa Dışı Rehberlik Faaliyetlerinin İçerik Analizi Yoluyla İncelenmesi: İstanbul Rehberler Odası Örneği. *Turizm Akademik Dergisi*, 6 (2), 31-41.
- Çalışkan A. ve Pekkan Ülkü N. (2017). Psikolojik Sermayenin İşe Yabancılaşmaya Etkisinde Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *The Journal of Human and Work*, 4 (1), 17-33.
- Çamlıca K. Ve Üstün F. (2017). Örgütsel Yabancılaşmanın Örgütsel Sessizlik Üzerindeki İlişkide İş Tatmininin Aracılık Etkisi: Nevşehir İli Kamu Çalışanları Örneği. *Journal of Reaction and Tourism Research*, 4 (3), 93-105.
- Çarpar G., Toksöz D. ve Dönmez B. (2018). Turizm Rehberliği Alanında Yapılan Akademik Çalışmaların İncelenmesi. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1 (2), 57-73.
- Çelik A. ve Altıntaş V. (2017). İş Gören Bulma ve Seçiminde Cinsiyet Ayrımcılığının Etkisi: İzmir'deki A Grubu Seyahat Acentelerine Yönelik bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14 (1), 90-107.

- Çetin Ç., Özdemirci A. ve Kartaltepe N. (2009). Is Alienation Only A Problem For The Blue Collar Workers? A Research on The Alienation of The White Collar Workers in The Age of Information and in Banking Sector. *The Journal of Financial Research and Studies*, 1 (1), 121-127.
- Çetinkaya A. Ş. (2016). Performansa Dayalı Ücretlendirmenin Ücrete Bağlı Streste Farklılık Yaratma Düzeyi: Konya Sağlık İşletmeleri Araştırması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 18 (2), 374-399.
- Çevik Kırıcı N. ve Korkmaz O. (2014). Türkiye’de Yaşam Doyumu ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İki Değişkenli Sıralı Probit Model Analizi. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7 (1), 126-145.
- Çiçek, D. (2005). *Örgütlerde motivasyon ve iş yaşam kalitesi: bir kamu kuruluşundaki yönetici personelin motivasyon seviyelerinin tespit edilerek iş yaşam kalitesinin geliştirilmesi üzerine bir araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çiftçi F. ve Zincir E. (2019). Turizm Sektöründeki Sosyal Girişim Çalışanlarının Sosyal Girişimcilik Davranışı, İş ve Yaşam Tatmini: Tatuta Projesi Narköy Örneği. *Turizm Akademik Dergisi*, 6 (1), 131-145.
- Çivilidağ A. (2015). Öğretim Elemanlarında Örgütsel Sinizim ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkide Yaşam Doyumunun Aracı Rolü. *The Journal of Industrial Relations & Human Resources*, 17 (4), ss.266-286.
- Dalkıranoğlu T. (2006). *Çalışma Yaşamında Kadın İş Gücü ve Cinsiyet Ayrımcılığı: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Davidov, Y. (1997). *Özgürlük ve Yabancılaşma*. (çev.:S Solçün), Ankara:Bilim ve Sosyalizm Yayınları.
- Değirmencioğlu A.Ö. (1997). *Ülkesel Profesyonel Turist Rehberliği Mesleğinde Yeni Gelişmelerin İzlenebilirliği. Türkiyede Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü*. Hafta Sonu Semineri IV, Nevşehir: Erciyes Üniversitesi, Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu.
- Demir M. (2011). İş Görenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık ile İlişkisi. *Ege Academic Review*, 11 (3), 453-464.
- Demirel A. G., Ötken A. B. ve Kunday Ö. (2012). İş Yerinde Psikolojik Taciz ve İşe Yabancılaşma İlişkisi Üzerinde İş Arkadaşlarından Alınan Desteğin Rolü. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30 (1), 1-28.
- Demirez F. ve Tosunoğlu N. (2017). Örgüt İkliminin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi: Gazi Üniversitesi Rektörlüğünde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9 (2), 69-88.
- Develioğlu K. Ve Tekin Ö. A. (2012). Otel Çalışanlarının Yabancılaşma Düzeyinin Demografik Özellikler Kapsamında İncelenmesi. *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4 (3), 121-128.
- Dikmetaş E. (2004). *Elektronik Bilgi Sistemi ve Çalışma Yaşam Kalitesi: Ankara Üniversitesi Tıp Fakülteleri Hastahaneleri İbn-i Sina Hastahanesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

- Durcan N. M. (2007). *Yabancılaşmanın İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından İncelenmesi*. Basılmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Düz B. (2017). Turist Rehberliğinde Meslek Etiği İlkelerinin Faydacı Etik Yaklaşımı ile Belirlenmesi. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (2), 1639-1662.
- Edvardsson B. ve Gustavsson B. (2003). Quality in The Work Environment: A Prerequisite For Success in New Service Development. *Managing Service Quality*, 13 (2), 148-163.
- Efraty D. ve Sirgy J. M. (1990). The Effects of Quality of Working Life (QWL) on Employee Behavioral Responses. *Social Indicators Research*, 22 (1), 31-47.
- Ekşi H., Özgenel M. ve Demirci M. E. (2020). The Mediator Role of Perceived Organizational Support in The Relationship Between Organizational Identity and Organizational Stress. *International Journal of Educational Methodology*, 6 (4), 643-652.
- Elma C. (2003). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Yabancılaşması: Ankara İli Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Elmas Atay S.ve Gerçek M. (2017). Algılanan Rol Belirsizliğinin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Etkisinin ve Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarının İncelenmesi. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 7 (2), 321-332.
- Enginer A. (2003). İş Yaşamının Niteliği. Elma C. ve Demir K. (Ed.). *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Ercenk G. (1992). Turist Rehberliği Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3 (1), 14-16.
- Erdem N., Ergüney S., Sivrikaya S. ve Tan M. (2001). Hemşirelerin Karşılaştıkları Mesleki Riskler. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 4 (1), 63-73.
- Erdil O., Keskin H., İmamoğlu S. H. ve Erat S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5 (1), 17-26.
- Eren E. (1993). *Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları
- Eren E. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. 7. Baskı. İstanbul: Beta Yayınları.
- Erikson K. (1986). On Work and Alienation. *American Sociological Review*, 51 (1), 1-18.
- Erol V. (1998). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eryılmaz A. ve Burgaz B. (2011). Özel ve Resmi Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Yabancılaşma Düzeyleri. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 36 (161), 271-286.

- Eser S. (2018). Meslek Olarak Turist Rehberliği. Eser S., Şahin S. ve Çakıcı C. (Ed.) *Turist Rehberliği içinde* (s. 25-46). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Esin P. (1982). *İş Bölümü, Yabancılaşma ve Sosyal Politika*. Ankara: Ankara Ün SBF Yayını.
- Genç, K. (2013). *Sürdürebilir Destinasyon Yaratma Sürecinde Örgütlenmenin Önemi: Çanakkale Turizmi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale: On Sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Geva A. ve Goldman A. (1991). Satisfaction Measurement in Guided Tours. *Annals of Tourism Research*, 18 (2), 177-185.
- Goeldner C. R. ve Brent Richie J.R. (2006). *Tourism, Principles, Practices, Philosophies*. New Jersey: John Wiley& Sons.
- Güler S. B., Demiralay T. ve Minaslı A. V. (2019). Örgüt Kültürünün Örgütsel Yabancılaşma Davranışlarına Etkisi. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 8 (1), 209-222.
- Güler, B. K. (2016). *Avukatlarda Bazı Demografik Değişkenlerin Tükenmişlik, Denetim Odağı ve İş Doyumu Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gülseren Ş., Karaduman E. ve Kültür S. (2000). Hemşirelik ve Teknisyenlerde Tükenmişlik Sendromu ve Depresyon Belirti Düzeyi. *Kriz Dergisi*, 9 (1), 27-38.
- Güneş N. ve Şengül N.Ç. (2017). Antik Dönemden Günümüze Turist Rehberliği. (ed: Güzel, Ö., Altıntaş. V. ve Şahin. İ.), *Turist Rehberliği Araştırmaları içinde* (s. 3-23), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Güneş E.N. (2019). *Sinemada Mesleki Örgütlenmeler: BSB Sinema Eserleri Sahipleri Mesleki Birliği Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürge M. (2018). *Turist Rehberlerinin Yaşam Kalitesinin Türkiye'de Rehberlik Mesleğinin Çalışma Koşulları Açısından Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürsoy F. (2014). *Sağlık İşletmeleri Personelinin İşe Yabancılaşma Düzeyi: Van İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güven M., Bakan İ. ve Yeşil S. (2005). Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12 (1), 127-151.
- Güvenli F. G. (2006). *Yeni Teknolojilerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkileri*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güzel Ö., Türker A. ve Şahin İ. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 173-190.
- Hacıoğlu, N. (1989). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Balıkesir: Uludağ Üniversitesi Basımevi.

- Hacıoğlu, N. ve Gökdemir, S. (2018). *Turist Rehberlerinde Tükenmişlik ve Meslekten Ayrılma Niyeti*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt: 21 - Sayı: 39.
- Hacıoğlu, Necdet, Ahmet Koroğlu ve Özlem Koroğlu. (2007). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Meslekte Uzmanlaşma Eğilimlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. I. Ulusal Türkiye Turizmi Kongresi (07-08 Eylül 2007) Bildiriler Kitabı, Ankara: Detay Yayıncılık, 685-700.
- Harvey D. ve Bowin R. (1996). *Human Resource Management*. U.S.A.: Prentice-Hall INC.
- Hayta A. B. (2007). Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 21-41.
- Hicks H. G. (1977). *Örgütlerin Yönetimi: Sistemler ve Beşeri Kaynaklar Açısından*. 3. Baskı. Ankara: Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi.
- Horowitz I. L. (1966). On Alienation and The Social Order. *Philosophy and Phenomenological Research*, 27 (2), 230-237.
- Hoy W. K., Blazovsky R. ve Newland W. (1983). Bureaucracy and Alienation: A Comparative Analysis. *The Journal of Educational Administration*, 21 (2), 109-121.
- Huang S., Hsu C. H.C., ve 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.
- Huselid M. A. (1995). The Impact of Human Resource Management Practices on Turn Over, Productivity and Corporate Financial Performance. *Academy of Management Journal*, 38 (3), 635-672.
- Izgar H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- İlhan, Y. ve Soybalı, H. (2018). Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 1(1), 13-23.
- İmamoğlu S. Z., Keskin H. ve Erat S. (2004). Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11 (1), 167-176.
- İşçan Ö. F. ve Sayın U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24 (4), 194-216.
- İşçan Ö.F. ve Moç T. (2018). Çalışanların Presenteizm (İşte Sözde Var Olma) Davranışlarının İşe Yabancılaşmalarına Etkisi: Bir Kamu Krımı Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3 (24), ss.379-402.
- Kabakulak, A. (2018). *Kişilik Özelliklerinin Mesleki Tutum ve İş Doyumuna Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kahya C. (2018). Örgütsel Sessizliğin İşe Yabancılaşma Üzerindeki Rolü. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(59), 984-993.

- Kanten ve Ülker (2014). Yönetim Tarzının Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarına Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 32(2), 16-40.
- Kanungo R. N. (1983). Work Alienation: A Pancultural Perspective. *International Studies of Management and Organization*, 13 (1-2), 119-120.
- Kapız S. Ö. (2002). İş-Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (3), 139-153.
- Kartal N. (2017). *Sağlık Çalışanlarında İşe Cezbolma, İşe Yabancılaşma ve Performans Arasındaki İlişkinin Derğerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaya İ. (2012). *Otel İşletmelerinde Çalışma Yaşamının Kalitesini Etkileyen Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Marmaris Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaya U ve Serçeoğlu N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1, 311-345.
- Kesen M. ve Pabuçcu H. (2016). Örgütsel Muhalefet ve İşe Yabancılaşmanın Duygusal Tükenmişliğe Etkisinin Anfis Model ile İncelenmesi. *Uluslar arası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(42), 12.
- Kılıçhan, B. (2019). *Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği: Mevcut Durum, Meslek Sorunlarının Tespiti ve Çözüm Önerileri*. Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kıraç R., Demir R.N. ve Kahveci Ş. (2018). İş-Aile Çatışmasının İş Yaşam Kalitesine Etkisi, 2. *Uluslararası Sosyal ve Eğitim Bilimleri Sempozyumu*, Konya.
- Kızılırmak İ. ve Çetin G. (2012). Türk Turizmde Kokartlı Turist Rehberlerinin Mevcut Durumunun Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 307-318.
- Kiernan E. W. ve Knutson K. (1990). Quality of Work Life. Schalock R. L. ve Begab M. J. (Ed.) *Quality of Life: Perspective and Issues*. 2. Baskı. United State of America: American Assosication on Mental Retardation.
- Klein S. M. ve Maher J.R. (1966). Education Level and Satisfaction With Pay. *Personnel Psychology*, 19 (2), 195-208.
- Koçel T. (2005). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Arıkan Basım.
- Korkmaz S., Temizkan S. P. ve Temizkan R. (2010). Profesyonel Turizm Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolü ve Hizmet İçi Eğitim Seminerlerinin Pazarlama Açısından İçerik Analizi. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 133-149.
- Kozak N., Kozak M. A. ve Kozak M. (2008). *Genel Turizm: İlkeler ve Kavramlar*. 7. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köroğlu, Ö. (2011). *İş doyumunu ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi: turist rehberleri üzerine bir araştırma*. Doktora Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Anabilim Dalı.

- Kösterelioğlu, A. M.(2011). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesi ile İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişki*.Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi. Doktora Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kuşlivan S. ve Çeşmeci N. (2002). Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitiminin Sorunları ve Yeniden Yapılandırılması. *Turizm Eğitimi Konferansı Workshop*, Ankara: TC Turizm Bakanlığı Genel Müdürlüğü, 185-196.
- Lau R. S. M. ve Bruce E. M. (1998). A Win Win Paradigma For Quality of Work Life and Business Performance. *Human Resource Development Quarterly*, 9 (3), 213-228.
- Leclerc D. ve Martin J. N. (2004). Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists’ Perceptions. *International Journal of International Relations*, 28, 181-200.
- Lewis S. (1999). An International Perspective on Work-Family Issues. Parasuman S. and Greenhaus J. H. (Ed.) *Integrating Work and Family: Challenges and Choices For A Changing World* içinde (s. 91-103). Westport: Greenwood Publishing.
- Lindley D. A. (1990). For Teachers of The Alienated: Three Defenses Against Despair. *English Journal*, 79 (6), 26-31.
- Lokanadha R. M. and Mohan R. P. (2010). Quality of Work Life Among Women Employees: Emerging Dimensions. *Asian Journal of Management Research*, ISSN 2229-3795, 827-839.
- Lomine Loykie (2005). Tourism in Augustan Society. Walton J. K. (Ed.) *Histories of Tourism: Representation, Identity and Conflict* içinde (s. 71-88). UK: Channel View Publications
- Martel J. P. ve Dipius G. (2006). Quality of Work Life: Theoretical and Methodological Problems and Presentation of A New Model A Measuring Instrument. *Social Indicators Research*, 77 (2), DOI: 10.1007/s11205-004-5368-4.
- Mirvus P. H. ve Lawler E.E. (1984). Accounting For Quality of The Work Life. *Journal of Occupational Behaviour*, 5 (3), 197-212.
- Mollaoğlu M., Fertelli K.T. ve Tuncay Ö.F. (2010). Hastanede Çalışan Hemşirelerin Çalışma Ortamlarına İlişkin Algılarının Değerlendirilmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 5, 17-30.
- Mottaz, C. J. (1981). Some Determinants of Work Alienation,*The Sociological Quarterly*, 22 (1), s. 515-529.
- Mossberg L. L. (1995). Tour Leaders and Their Importance in Charter Tours. *Tourism Management*, 16 (6), 437-445.
- Myers M. S. (1970). Every Employee A Manager. New York: McGraw-HillBook.
- Nanjundeswarastamy T. S. ve Swamy D. R. (2013). Quality of Worklife of Employees in Private Technical Institutions. *International Journal of Quality Research*, 7 (3), 3-14.
- Naylor J. (1999). *Management*. London: Financial Times Professional Limited.

- Nettler G. (1957). A Measure of Alienation. *American Social Review*, 22 (6), 670-677.
- Ogunbamila A. ve Olaseni J.T. (2019). Gender As A Moderator of The Relationship Between Job Demand and Quality of Work Life of Police Personnel in Lagos, Nigeria. *Psychological Thought*, 12(1), 63-73.
- Orpen C. (1981). The Conceptualization of Quality of Working Life. *SA Journal of Industrial Psychology*, 7 (1), 36-69.
- Ödemiş, B. (2020). *İş Tatmini ve İşe Bağlılık Arasındaki İlişki: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ön Esen F. ve Gülmez M. (2018). Turist Rehberliği Yurtiçi Uygulama Gezilerinin Öğrenciler Açısından Önemi: Akademisyenler ve Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeleri Dergisi*, 15 (2), 320-335.
- Örnek N ve Avcı N. (2019). Turist Rehberlerinin Duygusal Zeka İle Rehberlik Stilleri Arasındaki İlişkisi. *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, 14 (56), 536-548.
- Özçelik N.U. (2019). *Duygusal Emek, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Turizm İşletmelerinde Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özdemir B. ve Bilgin L. (2015). *Çalışma Psikolojisi*. Ankara: Anadolu Üniversitesi Yayınları
- Özdemir M.Ç. ve Ayma Ö. (2019). Sinema Çalışanlarının İş Yaşam Dengesi Üzerine Bir Araştırma. *Hacı Bayram veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1), 56-82.
- Özkalp E. ve Kirel Ç. (2010). *Örgütsel Davranış*. 4. Baskı. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Öztürk Y.E., Kıraç R. ve Kara F. (2018). Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Etmenlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(84), 567-577.
- Parsa B., Idris K., Samah B., Wahat B. ve Parisa P. (2014). Relationship Between Quality of Work Life and Career Advancement Among Iranian Acedemics. *Procedia Socailand Behaviorial Sciences*, 152 (7), 208-111.
- Pearlin L. I. (1962). Alieanation From Work: A Study of Nursing Personnel. *American Sociological Review*, 27 (3), 314-326.
- Pelit E. ve Gökçe F. (2019). Turist Rehberliğinde İstihdam Alanları İle İlgili Sorunlar. *Turist Rehberliği Dergisi*, 2 (1), 1-19.
- Rathamani P. ve Ramchandra R. (2014). A Study on Quality of Work Life of Employees in Textile Industry: Sipcot-Perundai. *Journal of Business and Management*, 8 (3), 54-39.
- Rathi, N. (2009). Relationship of quality of work life with employees' psychological well-being. *Journal of Business Insights & Transformation*, 54(2), 53-60.
- Resmi Gazete, *Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği Kanunu*, Sayı 28331 Tarih 7.6.2012.

- Resmi Gazete, *Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği*, Sayı 19152, Tarih 2.7.1986.
- Robbins S. P., Decenzo D. A. and Coulter M. (2013). *Yönetimin Esasları*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Ryan, G. M. (1995). *Theoretical basis for the QWL concept* (esprit Project 8162). Working Paper. University of Siena.
- Saklani D.R. (2003). Quality of Work Life: Instrument Design. *Indian Journal of Industrial Relations*, 38 (4), 408-553.
- Salihoğlu G.H. (2014). Örgütsel Yabancılaşma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6 (2), 1-11.
- Sarı Çallı D. (2015). Uluslar arası Seyahatlerin Tarihi Gelişimi ve Son Seyahat Trendleri Doğrultusunda Türkiye'nin Konumu. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 4 (1), 4-28.
- Sarpkaya A. ve Yılmaz S. (2009). Eğitim Örgütlerinde Yabancılaşma ve Yönetimi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6 (2), 315-333.
- Serbest F. (2000). İş Yaşamı Niteliği. *Verimlilik Dergisi*, 2, 27-40.
- Shackley M. (2006). *Atlas of Travel and Tourism Development*. Burlington: Elsevier Butter Worth Heinemann.
- Shafritz J., Ott S. ve Jang Y. S. (2016). *Classics of Organization Theory*. 8. Baskı. United States: Cengage Learning.
- Shin J. H. (2000). *Is There Alienation in Post Industrial America? An Analysis of Technical and Social Relations in Today's Changing Labor Force*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. USA: Indian University Department of Sociology.
- Sirgy J. M., Efraty D., Siegel P. ve Lee D. (2001). A new Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spill Over Theories. *Social Indicators Research*, 55 (3), 241-302.
- Sivadas E. and Baker-Prewitt J. L. (2000). An Examination of the Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction and Store Loyalty. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 28 (2), 73-82.
- Soysal A. (2000). Örgütlerde Kariyer Planlama Sürecinin İşlemesinde Motivasyon Faktörünün Etkisi: Kahramanmaraş Özel İşletmelerinde Yapılan Bir Uygulama. 8. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, Nevşehir: Erciyes Üniversitesi, ss.787-800.
- Soza J. (2015). *Teacher Alienation: Reconceptualizing The Educational Work Environment*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Los Angeles: Loyola Marymount University.
- Subbashini S. and Gopal R. (2013). Quality of Work Life Among Women Employees Working on Garment Factories in Coimbatore District. *Asia Pasific Journal of Research*, 1 (7), 22-29.
- Sullivan J. E. Decker P. J. (2001). *Effective Leadership and Management in Nursing*. 5. Baskı. New Jersey: Prentice Hall Inc.

- Sü S. (1999). *Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelin Sorunları ve Çözüm Önerileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şahin S. ve Acun A. (2016). Turist Rehberliği Öğrencilerinin Mesleğe Yönelik Tutumları. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (2), 563-580.
- Şahin S. ve Eser S. (2020). Turizm Rehberliği Mesleğinde Yaşanan Güncel Sorunlar Üzerine Bir İnceleme. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4 (2), 1344-1355.
- Şen Şahin S. ve Avcıkurt C. (2013). Turist Rehberlerinin İletişim Yeterlilikleri: Turistlerin Görüşlerinin Chaid Analizi ile Değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (29), 303-327.
- Sevgin M. N. (2019). *Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik Davranışının İş Yaşam Kalitesine Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şimşek H., Ataş Akdemir Ö. (2015). Üniversite Öğrencilerinde Okula Yabancılaşma. *Current Research in Education*, 1 (1), 1-12.
- Şimşek H., Balay R. ve Şimşek A. S. (2012). İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinde Mesleki Yabancılaşma. *Eğitim Bilimleri Araştırma Dergisi*, 2 (1), 53-72.
- Şimşek M.Ş., Çelik A., Akgemci T. ve Fettahlıoğlu T. (2006). Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 569-587.
- Tabachnick B.G. ve Fidell L.S. (2013). *Using Multivariate Statistic*. Boston: Pearson.
- Tabassum A. (2012). Interrelations Between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in The Private Universities of Bangladesh. *European Journal of Business and Management*, 4 (2), 78-89.
- Tangüler A. (2002). *Profesyonel Turist Rehberliği ve Turist Rehberlerinin Seyahat Acentesi ve Müşteri İlişkileri: Kapadokya Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tanrıverdi T. ve Kılıç N. (2016). Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*, 1 (1), 1-18.
- Taş L. (2007). *Yabancılaşma ve Kimlik*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tekeli M. ve Buyruk L. (2018). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Adaletin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi: Nevşehir’de Bir Araştırma. *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, 3 (2), 33-44.
- Tetik N. (2006). *Türkiye’de Profesyonel Turizm Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi: Kuş Adası Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tolga Ö., Korkmaz H. ve Atay L. (2015). Lisans Düzeyindeki Turist Rehberliği Öğrencilerinin Mesleki Tutumlarına Yönelik Bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12 (2), 26-41.

- Topgöl S. (2016). İş Aile Yaşam Denge(sizliği)nin Kadın Çalışanlar Üzerindeki Etkileri. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23 (1), 217-231.
- Tsaur S. H. ve Teng H. Y. (2017). Exploring Tour Guiding Styles: The Perspective of Tour Leader Roles. *Tourism Management*, 59, 438-448.
- Turhan S. (2014). *Psikolojik Güçlendirme ile İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hizmet Sektöründeki Çalışanlar Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Turgut T. ve Kalafatoğlu Y. (2016). İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Adalet. *İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 18 (1), 27-46.
- Tutar H. (2010). İş Gören Yabancılaşması ve Örgütsel Sağlık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 65 (1), 175-204.
- Tutar H. (2014). *Örgütsel Psikoloji*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tümen B. C., Tepeci M. ve Onağ A.A. (2011). Turizm İşletmeciliği Öğrencilerinin Turizm Sektöründe Cinsiyete Dayalı Ayrımcılık Konusuna İlişkin Tutumlarının İncelenmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 8 (1), 29-42.
- Türkmen, T. M. (2016). *Turist rehberlerinin duygusal zekâ yetenekleri ile liderlik davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tütüncü Ö. (2008). SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı ile İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişki. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (2), 169-199.
- Tüzün A. (2014). *Algılanan Örgütsel Destek ve Lider-Üye Etkileşiminin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Ulusoy H. (1988). Sanayi Örgütü İşçileri ve İşe Yabancılaşma. *Ankara Üniversitesi: Dil Tarih Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 32 (1), 77-84.
- Uyar S., Kıracı R. ve Kıracı F.Ç. (2020). Sağlık Çalışanlarında Zaman Yönetimi ile İş-Yaşam Kalitesinin İlişkisi. *EKEV Akademisi Dergisi*, 24(81), 397-410.
- Uygur A. (1998). *Örgütlerde Kariyer Geliştirme ve Planlaması: Otel İşletmelerinde Uygulama Konulu Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uysal F. G. (2002). Çalışma Yaşamı Kalitesi ve Çağdaş Yönetim. *İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 4 (1).
- Uysal H. T. (2018). Çalışanlarda İşe Yabancılaşmanın Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarına Etkisi. *İşletme ve Yönetim Çalışmaları: Uluslararası Bir Dergi*, 6 (4), 1434-1454.
- Ünal U. (2017). *Turist Rehberlerinin Duygusal Emek Düzeyi ve İşe Yabancılaşmalarının Tükenmişlik Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Üngören E. ve Doğan H. (2010). Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin Chaid Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11 (2), 39-52.
- Üstüner M. ve Akar H. (2017). İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 18(2), 159-176.
- Vroom V. H. (1967). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Walton R. (1973). Quality of Working Life: What Is It?. *Sloan Management Review*, 15 (1), 11-21.
- Warr B. B. (1987). Job Characteristic and Mental Health. Warr P. (Ed.) *Psychology at Work*, London: Penguin Books.
- Xue L., Manuel-Navarrete D. ve Buzinde C. N. (2014). Theorizing The Concept of Alienation in Tourism Studies. *Annals of Tourism Research*, 44, 186-199.
- Yalçın İ. ve Koyuncu S.C. (2014). Örgütsel Yabancılaşma Olgusunun İş Tatmini Üzerine Etkisi: Niğde İlinde Bir Araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1 (1), 86-94.
- Yarcan Ş. (2007). Profesyonel Turist Rehberliğinde 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).
- Yelkenkaya, S. E. ve Hakdüken, S. N. (2005). Profesyonel Turist Rehberi Kime Denir?. I. *Bursa Sempozyumu*, Bursa: Osmangazi Belediyesi Yayınları, s.136.
- Yeniçeri Ö. (1987). *Örgütlerde Yabancılaşma Sorunları ve Yabancılaşmanın Önlenmesinde Yönetime Katılmanın Rolü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yenipınar U. ve Zorkirişçi A. (2013). Türkiye’de ve Avrupa Birliğinde Turist Rehberliği Eğitimi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (2), 111-136.
- Yıldız R., Kuşlivan S. ve Şenyurt Y. (1997). Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi. *Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberlerinin Rolü Hafta Sonu SemineriIV*, 9-14.
- Yıldız O.Ş. (2017). *Otel İşletmelerinde İş Özellikleri ve Örgütsel Bağlılık İlişkisinde İşe Yabancılaşmanın Rolü*. Doktora Tezi. Nevşehir: Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yılmaz A. (2006). Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbul’da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yılmaz S. ve Sarpkaya P. (2009). Eğitim Örgütlerinde Yabancılaşma ve Yönetimi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6 (2), 314-334.

Yousuf, S. M. A. (1995). *Quality of working life as a function of socio-technical system*. New Delhi: Mittal publications.

Zhang H. Q. ve Chow I. (2004). Application of Importance- Performance Model in Tour Guides Performance: Evidence From Mainland Chinese Outband Visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25 (1), 81-91.

http-1: www.wftga.org, Erişim Tarihi:12.11.2019

http-2: en.wikipedia.org/wiki/Irving_Bluestone, Erişim Tarihi: 13.11.2019

http-3: www.ilo.org.tr, Erişim Tarihi: 20.12.2019

http-4: www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4857.pdf, Erişim Tarihi: 21.12.2019

http-5: sozluk.gov.tr, Erişim Tarihi: 24.03.2020

http-6: aro.org.tr, Erişim Tarihi: 16.04.2020

http-7: www.tureb.org.tr, Erişim Tarihi: 25.05.2020



EK-1 ANKET FORMU

Araştırma Anketi	
<p>Sayın Katılımcı,</p> <p>Bu anket formu, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yürütülmekte olan “İş Yaşam Kalitesinin İşe Yabancılaşma Eğilimi Üzerindeki Etkileri: Turist Rehberleri Üzerine Bir İnceleme” başlıklı tez araştırmanın temelini oluşturacak verilerin toplanması için hazırlanmıştır. Bilgiler bilimsel amaçlı kullanılacak olup 3. şahıslarla paylaşılmayacaktır. Sorulara vereceğiniz cevaplar, araştırmama katkıda bulunacaktır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.</p> <p style="text-align: right;">Gamze AYDIN</p>	
1.Yaşınız? () 18-23 ()24-29 ()30-35 ()36-41 ()42 ve üzeri	2.Cinsiyetiniz? () Kadın () Erkek
3.Medeni durumunuz? () Evli () Bekar () Diğer	4.Eğitim durumunuz? () İlköğretim () Lise () Önlisans () Lisans () Lisansüstü
5.Aylık geliriniz? () 2324 TL ve altı () 2324-3000 TL arası () 3001-5000 TL arası () 5001- 10000 TL arası () 10001 TL ve üzeri	6.Çalışma kartınızın türü nedir? () Ülkesel () Bölgesel
7.Kaç yıldır bu mesleği yapıyorsunuz? () 2 yıldan az () 2-5 yıl () 6-9 yıl () 10-13 yıl () 14-17 yıl () 8 yıl ve üzeri	8.Günlük çalışma süreniz? () 8 saat ve altı () 9-11 saat arası () 12 saat ve üzeri
<p style="text-align: center;">İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Lütfen kendinize uygun seçeneği “x” şeklinde işaretleyiniz.</p>	<p style="text-align: center;">Kesinlikle Katılmıyorum</p> <p style="text-align: center;">Kesinlikle Katılmıyorum</p> <p style="text-align: center;">Kısmen Katılmıyorum/ Katılıyorum</p> <p style="text-align: center;">Katılıyorum</p> <p style="text-align: center;">Kesinlikle Katılıyorum</p> <p style="text-align: center;">Kesinlikle Katılıyorum</p>
İşimi yapabilmemi sağlayacak belli amaç ve hedeflere sahibim.	
Çalışma alanımda düşüncelerimi dile getirebiliyor ve değişimlere etki edebilecek durumda hissediyorum.	
İşte yeteneklerimi kullanma fırsatına sahibim.	
Kendimi şuan iyi hissediyorum.	
İşverenim aile yaşamımla uyum içinde çalışabilmemi sağlayacak yeterli imkan ve esnekliği sağlar.	
Şuan ki mesai saatlerim/çalışma düzenim kişisel şartlarıma uyuyor.	
İşteyken kendimi sık sık baskı altında hissediyorum.	
Bir işi başarıyla tamamladığım zaman yöneticim tarafından takdir ediliyorum.	
Son zamanlarda kendimi mutsuz ve depresif hissediyorum.	
Hayatımdan memnunum.	
İş yerimde yeni beceriler geliştirmem için teşvik ediliyorum.	
Çalışma alanımda beni etkileyen kararlarda sürece dâhil oluyorum.	

İşverenim, işimi etkin bir şekilde yapabilmem için ihtiyacım olan şeyleri temin eder.					
Yöneticim esnek çalışma saatlerini/düzenini etkin bir şekilde destekliyor.					
Birçok yönden hayatım ideale yakın.					
Güvenli bir ortamda çalışıyorum.					
Genellikle işler benim için yolunda gidiyor.					
İşyerinde bana sunulan kariyer olanaklarından memnunuz.					
İşteyken sıklıkla kendimi aşırı derecede stresli hissediyorum.					
Şuan ki işimi yapmam için aldığım eğitimlerden memnunuz.					
Her şey göz önüne alındığında, son zamanlarda kendimi epey mutlu hissediyorum.					
Çalışma koşullarım memnunuzluk verici					
Çalışma alanımdaki çalışanları etkileyen kararlarda sürece dâhil oluyorum.					
Çalışma yaşamımın genel kalitesinden memnunuz.					
İşe Yabancılaşma Ölçeği Lütfen kendinize en uygun seçeneği "x" şeklinde işaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum/ Katılıyorum	Katılıyorum
İşimde günlük görevlerimi yerine getirirken özgürüm.					
İşimde kendi kararlarımı uygulama fırsatım var.					
İşimde günlük görevlerimi nasıl gerçekleştireceğim konusunda kontrolüm var.					
İşimde üstlerime danışmadan karar alırım.					
Gerektiği zaman iş faaliyetlerim ile ilgili değişiklik yapabiliyorum.					
Günlük aktivitelerimin çoğuna başkaları karar veriyor.					
İşimde kendi kararlarımı kendim veririm.					
Yaptığım iş çalıştığım kuruluşun başarısına önemli bir katkı sağlar.					
Bazen yapmakta olduğum şeyin amacını tam olarak anladığımdan emin değilim.					
İşim önemlidir.					
Rehberlik yapılmaya değer bir iştir.					
İşimin öneminin gerçekte ne olduğunu sık sık merak ederim.					
İşimin toplum tarafından fazla önemsenmediğini hissediyorum.					
Çalıştığım kuruluş açısından yaptığım iş önemlidir.					
İşimin etkileşimde bulunduğum kişilerle ilgisinin ne olduğunu biliyorum.					
Yaptığım işte bir başarı duygusu hissediyorum.					
Maaşım işimde aldığım en büyük ödüldür.					
İşim bana kişisel tatmin duygusu veriyor.					
İşimde yeteneklerimi kullanma fırsatım var.					
İşimde kişisel tatminimi sağlayabiliyorum.					
İşim sıkıcı-monotondur.					
İşim yaratıcılık için çok az fırsat sağlar.					
İşim ilginçtir.					
İşim zorlayıcıdır.					

Katkınız ve Katılımlarınız İçin Teşekkürler..

