

**T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI**

**TURİST REHBERLERİNDE İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ:
BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

DOKTORA TEZİ

Sinan GÖKDEMİR

Balıkesir, 2017

**T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI**

**TURİST REHBERLERİNDE İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ:
BİR ALAN ARAŞTIRMASI**

DOKTORA TEZİ

Sinan GÖKDEMİR

**Tez Danışmanı
Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU**

Balıkesir, 2017

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda 201112502001 numaralı Sinan GÖKDEMİR'in hazırladığı “**Turist Rehberlerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik İlişkisi: Bir Alan Araştırması**” konulu DOKTORA tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 11.05.2017 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/~~OY ÇOKLUĞU~~ ile karar verilmiştir.

Başkan: Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU

İmza.....

Üye: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

İmza.....

Üye: Doç. Dr. Özlem KÖROĞLU

İmza.....

Üye: Doç. Dr. Lütfi ATAY


İmza.....

Üye: Yrd. Doç. Dr. Hacı Mehmet YILDIRIM

İmza.....

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylım.

07/06/2017

Enstitü Müdürü

Doç. Dr. H. İbrahim ŞAHİN

ÖNSÖZ

Turizm sektöründe çalışan işgörenler içerisinde seyahate katılan kişiler ile en fazla ve sık iletişimi olanlar turist rehberleridir. Turist rehberlerinde iş doyumunu ve tükenmişlik ilişkisinin ölçülmesi ve iş doyumunu ile tükenmişliğin turist rehberlerinin mesleği bırakmasına olan etkisini belirlemek amacıyla ortaya konulan bu çalışma, turist rehberleri öncelikli olmak üzere turizm paydaşları için önem arz etmektedir. Bu çalışmayı önemli kılan bir diğer sebep ise rehberlere yönelik bu alanda yapılmış sınırlı sayıda çalışma olmasıdır. Turist rehberleri üzerinde yapılan bu araştırmanın ilgili alanyazınına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu çalışma ile turist rehberlerinde ve onların işvereni konumunda olan seyahat acentalarında iş doyumunu ve tükenmişlik ile ilgili farkındalık oluşmasına katkı sağlanması öngörülmektedir.

Uzun süren çalışmalar esnasında bilgi ve deneyimlerini benden esirgemeyen, her konuda yardımcı olmaya çalışan, yönlendiren, her zaman motive etmeye çalışan, sabrıyla bana destek olarak danışmalığımı üstlenen ve öğrencisi olmaktan gurur duyduğum Sayın Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU'na sonsuz şükranlarımı ve teşekkürlerimi sunuyorum. Değerli görüşleriyle çalışmama katkıda bulunan ve desteğini her konuda esirgemeyen hocalarım Sayın Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT'a ve Doç. Dr. Lütfi ATAY'a içten teşekkürlerimi sunarım. Doktora eğitimim sürecinde değerli bilgilerini benimle paylaşan hocalarıma ve veri toplama sürecinde her türlü desteği vererek engin bilgilerini benimle paylaşan değerli arkadaşım Yrd. Doç. Dr. Serkan TÜRKMEN'e saygılarımı ve teşekkürlerimi sunuyorum. Ayrıca yetişip bu güne gelmemi sağlayan, eğitim hayatım boyunca her zaman maddi ve manevi destekleriyle yanımda olan annem Melek GÖKDEMİR ve babam Ahmet GÖKDEMİR'e teşekkürü borç bilirim.

Balıkesir – 2017

Sinan GÖKDEMİR

ÖZET

TURİST REHBERLERİNDE İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

GÖKDEMİR, Sinan
Doktora, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı
Tez Danışmanı: Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU
2017, 209 Sayfa

Türkiye’de ve dünyanın diğer birçok ülkesinde satın alınan turları yöneten kişiler turist rehberleridir. Eğer rehberler iyi eğitim almış, bilgi ve beceri seviyeleri yüksek entelektüel bireylerden oluşuyor ise ziyaret edilen destinasyonlar hakkında ziyaretçilerin olumlu fikirlere sahip oldukları bilinmektedir. Ancak, turist rehberlerinin nitelikleri yüksek olsa bile, eğer çevre ve içsel iş doyumunu seviyeleri düşük ve tükenmişlik seviyeleri yüksek ise turist rehberleri, vermiş oldukları hizmetin kalitesini tam olarak yansıtamamakta, bu yüzden bölgeyi ziyarete gelen turistlerde memnuniyetsizlik oluşabilmektedir. Bu durumda, bölgeye yönelik turist hareketleri turist rehberi kaynaklı olarak azalabilmektedir. Dolayısıyla, turist rehberleri yeteri kadar tur bulamayabilmekte ve hatta turist rehberliği mesleğini bırakabilmektedir. Bu durum hem bölge turizmi ve ekonomisi hem de turist rehberleri için olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir.

Bu çalışma, turist rehberlerinde iş doyumunu ve tükenmişlik ilişkisinin ölçülmesi ve iş doyumunu ile tükenmişlik seviyelerinin turist rehberlerinin mesleği bırakmasına olan etkisinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Çalışmada Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan ruhsatnamesi olan ve Turist Rehberleri Birliği’nden çalışma kartına sahip 412 turist rehberine anket uygulanmış ve toplanan veriler istatistiksel analiz ile desteklenmiştir. Çalışma beş bölüm olarak tasarlanmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde araştırmanın problemi, amacı, önemi, varsayımları, sınırlılık ve tanımları açıklanmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde, turist rehberliği ve gelişimi, iş doyumunu ve tükenmişlik kavramları üzerinde durulmuş; bu alanlardaki alanyazın irdelenmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde çalışmanın yöntemiyle ilgili bilgiler verilmiştir. Çalışmanın dördüncü bölümünde araştırma ile ilgili bulgulara ve bu bulguların analizine yer verilmiştir. Araştırmanın beşinci ve son bölümünde ise araştırmadan elde edilen sonuçlara ve önerilere yer verilmiştir.

Araştırma bulgularına göre; turist rehberlerinin tükenmişlik ve iş doyum seviyelerinin orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. İş doyumunu en fazla açıklayan boyut içsel doyum ve tükenmişliği en fazla açıklayan boyut ise duygusal tükenme olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte iş doyumunu ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde; turist rehberlerinin içsel iş doyumları ile duygusal tükenmeleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Turist rehberlerinin içsel iş doyumları ile düşük kişisel başarıları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca turist rehberlerinin iş doyumlarının mesleği bırakma niyetlerine dolaylı olarak ve tükenmişliğin ise mesleği bırakmaya doğrudan etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberleri, İş Doyumu, Tükenmişlik Sendromu, Mesleği Bırakma Niyeti.

ABSTRACT

JOB SATISFACTION AND BURNOUT ON TOURIST GUIDES: A CASE STUDY

GOKDEMİR, Sinan

Phd Thesis, Department of Tourism and Hotel Management,

Adviser: Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU,

2017, 209 Pages

It is known that tour guides are the employees who manage tours in our country and in many other countries of the world. If the guides who manages the tours are known well-trained, intellectual, and high-level individuals with knowledge and skill levels in visited destinations, tourists have positive thoughts about the destination as well. However, even if the qualities of the tourist guides are high, tourist guides may not reflect the quality of service they have given if the extrinsic - intrinsic job satisfaction levels are low and burnout levels are high. So dissatisfaction may occur on tourists coming to the region. As a result, tourist movements towards the region can be reduce due to tourist guides services. Therefore, tour guides may not find as many tours as they need and even they may leave the tourist guidance profession. This situation can bare negative consequences for both tourism and economy of the region and tourist guides.

This study has carried out to measure the relationship between job satisfaction and burnout on tourist guides and to determine the effect of job satisfaction and burnout levels on quitting the tourist guide profession. In the study, a questionnaire was applied to 412 tourist guides who have a license from the Ministry of Culture and Tourism and have a study card from TUREB. The collected data was supported by statistical analysis. The research is designed as five chapters. In the first part of the research, the problem, the aim, the precaution, the assumptions, the limitations and the definitions of the research are explained. In the second part of the research, tourist guidance and its development, job satisfaction and burnout concepts are emphasized and the field literature in these areas is examined. In the third part of the research, the method of the research has given. In the fourth part of the research, the findings about the research and the analysis of these findings are given. In the fifth and final part of the study, the results obtained from the research and the recommendations are given.

According to research findings, burnout and job satisfaction levels of tour guides were found in medium level. Emotional exhaustion is the most explaining dimension of job satisfaction and emotional exhaustion is the most explaining dimension of burnout. However, when the relationships between job satisfaction and burnout sub-dimensions are examined, a negative and meaningful relationship has found between the intrinsic job satisfaction and emotional exhaustion of tourist guides. A negative and meaningful correlation has found between the intrinsic job satisfaction and the low personal accomplishment of the tourist guides. Also the job satisfaction of tourist guides has indirect impact and the burnout level of tourist guides has direct impact on quitting the tour guiding profession.

Key Words: Tourist Guides, Job Satisfaction, Burnout Syndrome, Quitting The Tour Guiding Profession.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖNSÖZ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
KISALTMALAR	xiv
1. GİRİŞ	1
1.1. Problem	3
1.2. Amaç	5
1.3. Önem	5
1.4. Varsayımlar	6
1.5. Sınırlılıklar	6
1.6. Tanımlar	7
2. İLGİLİ ALANYAZIN VE KURAMSAL ÇERÇEVE	9
2.1. TURİST REHBERLİĞİ VE İLGİLİ KAVRAMLAR	9
2.1.1. Turist Rehberliği	9
2.1.1.1. Turist Rehberliğinin Tanımı	10
2.1.1.2. Turizmin Gelişimi İçerisinde Turist Rehberliği Mesleğinin Gelişimi	15
2.1.2. Turist Rehberleri'nin Meslek Örgütlenmesi, Çalışma Alanları, Çalışma Koşulları ve Eğitimi	21
2.1.2.1. Turist Rehberlerinin Meslek Örgütlenmesi	22
2.1.2.2. Turist Rehberlerinin Sınıflandırılması ve Çalışma Konuları	24
2.1.2.3. Turist Rehberlerinin Eğitimi	27
2.1.2.3.1. Dünyada Turist Rehberliği Eğitimi	27
2.1.2.3.2. Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitimi	30
2.1.2.3.2.1. Yaygın Eğitim (Turist Rehberliği Sertifika Programları)	31
2.1.2.3.2.2. Örgün Eğitim	32
2.1.2.3.2.2.1. Ön Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi	33
2.1.2.3.2.2.2. Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi	34
2.1.2.3.2.2.3. Yüksek Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi	36
2.1.2.4. Turist Rehberlerinin Çalışma Esasları	36
2.1.2.5. Turist Rehberinin Denetimi	40
2.1.2.6. Turist Rehberliğinde Mesleki Etik	40
2.2. İŞ DOYUMU	43
2.2.1. İş Doyumunun Tanımı	43

2.2.2.	İş Doyumunun Önemi	47
2.2.3.	İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	50
2.2.3.1.	İş Doyumunu Etkileyen Kişisel Faktörler	51
2.2.3.1.1.	Cinsiyet	52
2.2.3.1.2.	Yaş ve Medeni Durum	53
2.2.3.1.3.	Kıdem	55
2.2.3.1.4.	Eğitim Düzeyi	57
2.2.3.1.5.	Statü	58
2.2.3.1.6.	Kişilik	59
2.2.3.1.7.	Performans	59
2.2.3.1.8.	Hizmet Süresi	60
2.2.3.2.	İş Doyumunu Etkileyen Çevresel Faktörler	60
2.2.3.2.1.	İş Düzeyi	61
2.2.3.2.2.	Çalışma Koşulları	62
2.2.3.2.3.	İşin Kendisi	64
2.2.3.2.4.	Yönetim ve Denetim Biçimi	66
2.2.3.2.5.	Ücret ve Yükselme Olanakları	66
2.2.3.2.6.	Sosyal Etkileşim ve Çalışma Grubu	68
2.2.3.2.7.	Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği	69
2.2.4.	İş Doyumu Kuramları	70
2.2.4.1.	Kapsam Kuramları	70
2.2.4.1.1.	Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	70
2.2.4.1.2.	Alderfer'in Varoluş, İlişki Kurma ve Gelişme (ERG) Kuramı	72
2.2.4.1.3.	Herzberg'in Çift Faktör Kuramı	73
2.2.4.1.4.	McClelland'ın Başarı İhtiyacı Kuramı	74
2.2.4.2.	Süreç Kuramları	75
2.2.4.2.1.	Victor Vroom'un Beklentiler Kuramı	75
2.2.4.2.2.	J. Stacy Adams'ın Denklik Kuramı	76
2.2.4.2.3.	Lawler – Porter'in Beklenti Kuramı	77
2.2.4.2.4.	Skinner'in Sonuçsal Şartlandırma Kuramı	78
2.2.4.2.5.	Locke'un Amaç Kuramı	78
2.2.5.	İş Doyumu Ölçüm Araçları	79
2.2.5.1.	Kunin Ölçeği	79
2.2.5.2.	Porter İhtiyaç ve Doyum Ölçeği	79
2.2.5.3.	Minnesota İş Doyumu Ölçeği	79
2.2.5.4.	Spector İş Doyumu Ölçeği	80
2.2.6.	İş Doyumu İle İlgili Yapılan Çalışmalar	80
2.2.6.1.	İş Doyumu ile İlgili Yabancı Çalışmalar	81
2.2.6.2.	İş Doyumu ile İlgili Yerli Çalışmalar	87
2.3.	TÜKENMİŞLİK SENDROMU	94
2.3.1.	Tükenmişlik (Burnout) Sendromu Tanımı	94
2.3.2.	Tükenmişlik Sendromunun Önemi	96
2.3.3.	Tükenmişlik Sendromunun Sebepleri	98
2.3.3.1.	Kişisel Tükenmişlik Sendromu Sebepleri	98
2.3.3.2.	Örgütsel Tükenmişlik Sendromu Sebepleri	100
2.3.4.	Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri	100
2.3.4.1.	Tükenmişlik Sendromunun Fiziksel Belirtileri	101

2.3.4.2.	Tükenmişlik Sendromunun Psikolojik Belirtileri	101
2.3.4.3.	Tükenmişlik Sendromunun Davranışsal Belirtileri	101
2.3.5.	Tükenmişlik Sendromunun Evreleri	102
2.3.6.	Tükenmişliğin Benzer Kavramlarla Olan İlişkisi	103
2.3.6.1.	Stres	103
2.3.6.2.	Depresyon	104
2.3.6.3.	Genel Adaptasyon Sendromu	105
2.3.6.4.	Mobbing	105
2.3.7.	Tükenmişlik Sendromu Modelleri	106
2.3.7.1.	Cherniss Tükenmişlik Modeli	106
2.3.7.2.	Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	107
2.3.7.3.	Pines Tükenmişlik Modeli	108
2.3.7.4.	Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	109
2.3.7.5.	Meier Tükenmişlik Modeli	110
2.3.7.6.	Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli	111
2.3.7.7.	Maslach Tükenmişlik Modeli	112
2.3.8.	Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI)	113
2.3.8.1.	Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)	113
2.3.8.2.	Duyarsızlaşma (Depersonalization)	113
2.3.8.3.	Kişisel Başarı Düşüklüğü (Personal Accomplishment, Self-Efficacy)	114
2.3.8.4.	Maslach Tükenmişlik Envanterinin Güvenirliği ve Geçerliliği	114
2.3.9.	Tükenmişlik Sendromu ile İlgili Yapılan Çalışmalar	115
2.3.9.1.	Tükenmişlik ile İlgili Yabancı Çalışmalar	115
2.3.9.2.	Tükenmişlik Sendromu ile İlgili Yerli Çalışmalar	118
3.	YÖNTEM	125
3.1.	Turist Rehberlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Boyutlarının Turist Rehberlerinin Mesleği Bırakma Eğilimine Etkisinin Belirlenmesi	125
3.2.	Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	127
3.3.	Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	130
3.4.	Veri Toplama Araç ve Teknikleri	132
3.5.	Veri Toplama Süreci	134
3.6.	Verilerin Analizi	134
4.	BULGULAR VE YORUMLAR	135
4.1.	Tanımlayıcı Değişkenler	135
4.2.	Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) Bulguları	137
4.2.1.	Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Seviyesine İlişkin AFA	138
4.2.2.	Turist Rehberlerinin İş Doyumuna İlişkin AFA	140
4.2.3.	AFA Analizinden Sonra Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri ve Ölçeklerde Yer Alan İfadelerin Aritmetik Ortalamaları	141
4.3.	Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)	144
4.3.1.	İş Doyumu için DFA	146
4.3.2.	Tükenmişlik İçin DFA	149
4.4.	Araştırma Modeli İçerisindeki Yapıların YEM Analizi	152
4.5.	Araştırmadaki Diğer Hipotezlerin Sınanması	156

4.6.	Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi	162
5.	SONUÇLAR, TARTIŞMA VE ÖNERİLER	164
5.1.	Sonuçlar ve Tartışma	164
5.2.	Öneriler	176
5.2.1.	Uygulayıcılara Yönelik Öneriler	176
2.1.1.	Araştırmacılara Yönelik Öneriler	182
	KAYNAKÇA	183
	EKLER	208

TABLÖLAR LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 1. Yıllara Göre Dış Aktif Turizmle Türkiye'yi Ziyaret Edenlerin Sayısı	10
Tablo 2. Yıllara Göre Turist Rehberi Sayıları	13
Tablo 3. Ön Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Meslek Yüksekokullar (M.Y.O.)	33
Tablo 4. Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Veren Fakülte ve Yüksekokullar	35
Tablo 5. Yüksek Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Veren Üniversiteler	36
Tablo 6. İşgörenleri Tatmin Eden İş Özellikleri	61
Tablo 7. Belirli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri	131
Tablo 8. Ankete Katılanların Sosyo-Demografik Özellikleri	135
Tablo 9. Ankete Katılanların Mesleki Özellikleri	136
Tablo 10. Ankete Katılanların Hizmet Vermiş Oldukları Turistlerin Sosyo-Demografik Özellikleri	137
Tablo 11. Tükenmişlik Ölçeğine Ait KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları	139
Tablo 12. İş Doyumu Ölçeğine Ait KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları	140
Tablo 13. Tükenmişlik Ölçeğine Ait Cronbach's Alpha Değerleri ve Bu Ölçekte Yer Alan İfadelere Ait Aritmetik Ortalama ile Standart Sapma Değerleri	142
Tablo 14. İş Doyumu Ölçeğine Ait Cronbach's Alpha Değerleri ve Bu Ölçekte Yer Alan İfadelere Ait Aritmetik Ortalama ile Standart Sapma Değerleri	143
Tablo 15. Yaygın Olarak Kullanılan Uyum İndeksleri	145
Tablo 16. Tükenmişlik Ölçüm Modelinin Uyum İyiliği Değerleri	147
Tablo 17. İş Doyumu Modeli St. Reg. Kats. ve Ölçüm Hataları	147
Tablo 18. İş Doyumuna Ait Boyutların Güvenilirlik ve Geçerlilik Sonuçları	148
Tablo 19. Destinasyon Kişiliği Modeli Uyum İyiliği Değerleri	150
Tablo 20. Tükenmişlik Modeli St. Reg. Kats. ve Ölçüm Hataları	150
Tablo 21. İş Doyumuna Ait Boyutların Güvenilirlik ve Geçerlilik Sonuçları	151
Tablo 22. Kuramsal Çerçeve Doğrultusunda Yapılan İlk YEM Analizi Sonuçları	153
Tablo 23. Araştırmanın Son Modelinin Uyum İndeksleri	154

Tablo 24. Araştırmada İlişkisiz Ölçüm Modelleri Çıkarıldıktan Sonra Yapılan Yapısal Eşitlik Modelinin Analiz Sonuçları	155
Tablo 25. Sosyo-demografik Özellikler ile İş Doyumu, Tükenmişlik ve Mesleği Bırakma Niyetleri Arasındaki Farklılık Analizleri	157
Tablo 26. Mesleki Özellikler ile İş Doyumu, Tükenmişlik ve Mesleği Bırakma Niyetleri Arasındaki Farklılık Analizleri	159
Tablo 27. Turistlerin Sosyo-demografik Özellikler ile İş Doyumu, Tükenmişlik ve Mesleği Bırakma Niyetleri Arasındaki Farklılık Analizleri	162
Tablo 28. Çalışmadaki Araştırma Hipotezleri ve Sonuçları	163

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1. Turist Rehberlerinin Meslek Kuruluşları	24
Şekil 2. İş Doyumu Belirleyicileri	51
Şekil 3. Chernis Tükenmişlik Modeli	107
Şekil 4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	109
Şekil 5. Kuramsal Çerçeve Doğrultusunda Oluşturulan Model	130
Şekil 6. İş Doyumu Ölçüm Modeli	146
Şekil 7. Tükenmişlik Ölçüm Modeli	149
Şekil 8. Kuramsal Çerçeve Doğrultusunda Oluşturulan Model	152
Şekil 9. Araştırma Modeline Ait Yapısal İlişkiler	154
Şekil 10. Son Araştırma Modeli	156

KISALTMALAR

AFA	: Açıklayıcı Faktör Analizi
AGFİ	: Adjusted Goodness of Fit Index
AKREDER	: Akdeniz Profesyonel Turist Rehberleri Derneği
AVE	: Average Variance Extracted
BORED	: Bodrum Turist Rehberleri Derneği
CBİ	: Copenhag Burout Inventory
CFİ	: Comperative Fit Index
CR	: Composite Reliability
ÇARED	: Çanakkale Turist Rehberleri Derneği
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
ERG	: Existence Relatedness Growth
FEG	: Federation of Europe Tourist Guides
GFİ	: Goodness of Fit Index
GİB	: Gelir İdaresi Başkanlığı
İRO	: İstanbul Rehberler Odası
İZRO	: İzmir Rehberler Odası
KARDER	: Karadeniz Profesyonel Turist Rehberleri Derneği
KARED	: Kapadokya Turist Rehberleri Derneği
KMO	: Kaiser- Meyer- Olkin
KTB	: Kültür ve Turizm Bakanlığı
KURED	: Kuşadası Profesyonel Turist Rehberleri Derneği
MARED	: Marmaris Turist Rehberleri Derneği
MBİ	: Maslach Burnout Inventory
MGYGM	: Mevzuat Geliştirme Yayın Genel Müdürlüğü
MSQ	: Minnesota Satisfaction Questionary
NFI	: Normed Fix Index
RMSEA	: Root Mean Square Error Approximation
TDK	: Türk Dil Kurumu
TLI	: Trucker Lewis Index
TRMK	: Turist Rehberliği Meslek Kanunu
TTOK	: Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu
TUİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TUREB	: Turist Rehberleri Birliği
TURSAB	: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
UNWTO	: World Tourism Organisation
WFTGA	: World Federation of Tourist Guides
YDS	: Yabancı Dil Seviye Tespit Sınavı
YEM	: Yapısal Eşitlik Modeli

1. GİRİŞ

Dünyada sanayi devriminin ardından makineleşme, fabrikaların kurulması, kentleşme, nüfus artışı, ekonomik refah düzeyinin yükselmesi ve boş zamanın artması gibi sebepler insanları turizme katılmaya yönlendirmiştir. İnsanların turistik faaliyetlere katılmasıyla ulusal ve özellikle de uluslararası turizm hareketliliği artmıştır. İkinci dünya savaşı sonrasında, yani 1950’li yıllarda uluslararası turizm hareketlerine katılan kişi sayısı 25 milyondur. Turistik amaçlı seyahat eden kişi sayısı 1980’li yıllarda 278 milyon kişi, 2000’li yıllarda 674 milyon kişi ve son olarak da 2015 yılı sonu itibariyle 1 milyar 186 milyon kişi olarak dünya turizm örgütü tarafından duyurulmuştur. Farklı amaçlarla uluslararası turizm hareketlerine katılan kişilerin yaptığı harcamalardan elde edilen gelir ise 2015 yılı verilerine göre 1,5 trilyon dolardır (World Tourism Organisation [UNWTO], 2017). Bu durum Türkiye açısından incelendiğinde 2016 yılında Türkiye’ye gelen turist sayısı 31,5 milyona ulaşılırken elde edilen turizm geliri yaklaşık 22,1 milyar dolar olmuştur (Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK], 2017). Turizmin taşıdığı bu büyük ekonomik potansiyel sebebiyle ülkeler, turizm pastasından pay alabilmek ve turistleri ülkelerine çekebilmek için çeşitli çalışmalar yapmaya başlamışlardır.

TÜİK verilerine bakıldığında dış aktif turizme katılan ziyaretçi sayısı ve ziyaretçi sayısının ülke ekonomisine pozitif katkısı azımsanmayacak durumda olduğu görülebilir. Ülke tanıtımı ve ziyaretçi sayısının artması hususunda turist rehberlerinin rolü oldukça önemlidir. Dış aktif turizme katılan turistlerin, bir ülkeye yapmış oldukları ziyaretlerinde elde etmiş oldukları memnuniyet, o ülkeye ilişkin olumlu referanslarını artıracaktır. Ziyaretçi memnuniyetindeki önemli aktörlerden birisi de profesyonel turist rehberleridir.

Rehberler, sadece rehberlik yaptıkları çekim yerini tanıtan kişiler değil; ziyaret edilen ülkeyi en iyi şekilde temsil etmekle yükümlü gönüllü turizm elçileridir. Yani turist rehberleri kendi şahsiyetlerinde, o ülkenin bir kimliği ve tanıtıcı unsuru olarak ziyaretçilere hizmet vermektedirler. Turist rehberinin yapacağı herhangi bir yanlış ya da olumsuz davranış, ziyaret edilen ülkenin tüm insanlarına maal edilebilir. Eğer ülke rehberi bilgili, görgülü, yardımsever, dürüst, organizasyon yeteneği

gelişmiş ve krizi yönetebilen biri ise ziyaretçilerin ülke hakkındaki algısını olumlu etkileyebilir.

Turist rehberleri bünyesinde çalıştıkları acenta, bölge ve hatta ülke hakkında iyi bir imaj oluşturulmasında etkili faktörlerden birisidir. Bu sebeple turist rehberleri entelektüel seviyeleri yüksek, ziyaret edilen ülkeyi en iyi yönleriyle ziyaretçilere tecrübe ettirecek, örnek bir birey olmalıdırlar.

Turist rehberlerinin hedefleri, ülkemizin turizm varlıklarının değerlendirilmesine bakanlıkça ortaya konulan turizm politikaları dahilinde katkı sağlamaktır (Yenen, 2002, 257-273). Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na göre turist rehberleri; turizm aktif talebi içerisinde yer alan kişilere daha önce bilmedikleri ya da görmedikleri bir ülkeyi, bölgeyi, şehri, yöreyi ve işletmeyi tanıtan; varış yeri ile ilgili doğal, kültürel, tarihi, coğrafi, arkeolojik, sosyal ve psikolojik konularda bilgiler veren; kısacası ülkeyi her yönüyle temsil eden kişilerdir. Bir ülkenin ya da bölgenin tanıtımının daha etkili yapılabilmesi için turist rehberlerinin aynı zamanda mutlu, sağlıklı ve istekli olmaları gerekmektedir. İş yaşamında sağlıklı ve huzurlu bir çalışma ortamına sahip olmayan rehberlerin tükenmişlik hissi yaşaması kaçınılmazdır.

Çalışanın iş yaşamını yorumlarken duyduğu memnuniyeti ifade etmek için kullanılan iş doyumunu, kavramı ruhsal sağlık alanındaki en önemli konulardandır (Gürsel ve diğerleri, 2003, 125). Locke'a (1969) göre iş doyumunu, işgörenin mesleğinin veya meslekte edinmiş olduğu deneyimlerinin takdir edilmesi durumunda, işgöreni tatmin eden duygusal durumdur.

Tükenmişlik, insanlarla yüz yüze ve karşılıklı iletişime dayalı mesleklerde gözlemlenebilmektedir. Freudenberger'e (1974) göre tükenmişlik "*başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu*"dur. Tükenmişlik sendromu, turist rehberlerinin de içerisinde bulunduğu hizmet sektöründe çalışan kişilerde karşılaşılabilen bir durumdur. İşgörenler çalıştıkları işten, işyerinden, iş arkadaşlarından memnun değilse ve bu durumu ortadan kaldırmak için gerçekçi çözümler üretmiyor ya da üretmiyor ise bu durumda tükenmişlik sendromu ile karşılaşılabilmektedirler.

Bu çalışma, turist rehberlerinin iş doyumu ve tükenmişlik seviyelerini, arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmek, buradan çıkacak sonuçlara göre de turist rehberlerinin bu mesleği icra etmeye devam etmek isteyip istemediklerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu doğrultuda, çalışma kapsamında eylemli turist rehberlerinin iş doyumu ve tükenmişlik seviyeleri tespit edilecek, daha sonra bu değişkenlerin turist rehberlerinin meslekten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinin olup olmadığı ortaya konulmaya çalışılacaktır.

Çalışma beş ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde giriş ana başlığı altında çalışmanın problemine, amacına, önemine, varsayımlarına, sınırlılıklarına ve tanımlarına yer verilmektedir. İkinci bölüm ilgili alanyazın bölümünden oluşmaktadır. Kuramsal çerçeve turist rehberliği, tükenmişlik ve iş doyumu olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır. Üçüncü bölümde araştırmanın yöntemine, dördüncü bölümde ise araştırmanın bulgularına yer verilmekte, son bölüm olan beşinci bölümde ise, araştırmanın sonuçlarına yer verilmekte ve bu sonuçlara göre öneriler geliştirilmektedir.

1.1 Problem

Turizm sektörünün arz bileşenleri ulaştırma hizmetleri, seyahat hizmetleri, konaklama hizmetleri, yiyecek-içecek hizmetleri, rekreasyon hizmetleri ve diğer hizmetler olmak üzere altı başlık altında toplanmaktadır (Aktaş, 2015, 211-221). Bu başlıklar içinde diğer hizmetler kategorisinde yer alan ve özellikle turistik tüketiciyle ilk iletişime geçen, turist rehberliği hizmetini talep eden kişilere bu hizmeti sağlayan, turist rehberidir. 2002 yılında yapılan bir çalışmada dünyada hatırı sayılır üne sahip tur operatörlerinin turizmden elde ettikleri gelirin %40'ından fazlasını Türkiye'ye aktardıkları belirtilmiştir. Bu oranın gelecek 20 yıl içerisinde katlanarak devam edeceği konusunda bir tahmin de bildirmişlerdir (Ergener, 2002, 70). Aynı çalışmada, ilgili tur operatörlerinin Türkiye'ye yönelik sattıkları turların hepsinin paket tur kapsamında satıldığı belirtilmektedir. Türkiye'de hala yürürlükte olan 1618 sayılı Seyahat Acentaları Kanunu'nun onuncu maddesinde "*turlarda veya sadece tek bir otelde konaklamayı ve konaklanacak otele ulaşımı içerenler hariç olmak üzere paket turlarda; paket tur veya tur başına kırk beş kişiye kadar en az bir rehber*

bulundurmak; tek araç kapasitesi kırk beş kişiyi aşan araçlarda bir rehber bulundurmak; turistlere, rehberler dışında herhangi bir kimse vasıtasıyla Türkiye'nin tarihi, doğası, kültürü ve turizmi ile ilgili rehberlik faaliyeti niteliğinde bilgi vermemek” ifadesi yer almaktadır. Bu ifadeye göre ülkemize paket turla gelen turistlerin hepsi, mutlaka bir turist rehberinden hizmet almak zorundadırlar.

Turizm sektöründe ve bu sektörün en önemli hizmetlerinden birisi olan turlarda, tura katılan turistlerin memnuniyetleri, ülkeyi tekrar ziyaret etme niyetleri ya da ülkeyi ziyaret etmek isteyen potansiyel ziyaretçilere olumlu referans olmaları açısından önemlidir. Buna bağlı olarak da turist rehberlerinin, sahip oldukları beceri, nitelik ve bilgi ile hizmet sundukları ziyaretçileri memnun etmeleri, söz konusu sadakatin yaratılması açısından çok önemlidir. Bu çerçeveden bakıldığında turist rehberleri, bir turun en önemli iş görenleridir. Turist rehberleri, sahip oldukları bilgi, kişilik, tutum ve davranışları ile bir ülkenin elçisi konumundadırlar. Bir turist rehberinin yaptığı işte başarılı olabilmesi işine olan bağlılığı, iş doyumunu ve kişisel mutluluğu ile mümkündür.

İş hayatında turist rehberleri için iş doyumunu ve tükenmişlik iki önemli konudur. İş doyumunu seviyesi düşük olan rehberlerin tükenmişlik seviyelerinin yüksek olma ihtimali olasıdır. Bu çerçevede turist rehberlerinin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri oldukça önemlidir. Eğer turist rehberlerinin iş doyumunu seviyeleri düşük ve tükenmişlik seviyeleri yüksek ise bu durumun turist rehberini ve turist rehberlerinin vermiş oldukları hizmetin kalitesini olumsuz yönde etkilemesi kaçınılmazdır. Araştırmanın problemi olarak görülen bu durum, ortadan kaldırılamaz ise ülke turizminin olumsuz etkilenmesi söz konusudur. Bu probleme çözüm üretilmemesi halinde mesleği mutsuz ruh haliyle icra eden turist rehberlerinin motivasyon ve verimliliğinin düşeceği, hatta zamanla turist rehberlerinin meslekten ayrılma niyeti içerisine girebilecekleri düşünülmektedir. Araştırmanın ana problemi, turizm sektöründe hizmet veren turist rehberlerinin belirli bir süre çalıştıktan sonra rehberliği bırakmaları ve başka sektörlere yönelmeleridir. Bu durumun kaynaklarının neler olabileceği konusunda araştırmalar yapılmış ve problemin temeline inilmeye çalışılmıştır.

1.2. Amaç

Daha önce yapılan çalışmalarda iş doyumu ve tükenmişlik sendromu konuları, sağlık çalışanları, havayolu çalışanları, üniversitede görev yapan öğretim elemanları, konaklama işletmesi çalışanları, seyahat acentası çalışanları açısından çalışılmış fakat turist rehberleri açısından bu konu sınırlı sayıda çalışılmıştır. Çalışmanın temel amacı; turist rehberlerinde tükenmişlik ve iş doyumu ilişkisinin ölçülmesi, iş doyumu ve tükenmişliğin turist rehberlerinin mesleği bırakmasına olan etkisinin belirlenmesidir. Ayrıca, araştırma kapsamında eğer turist rehberlerinde tükenmişlik sendromu ve iş doyumu seviyesi düşüklüğü var ise, bu duruma sebep olan faktörlerin belirlenmesi ve bu faktörlere çözümler üretilmesi amaçlanmaktadır. Böylelikle mesleği bırakma niyetinde olan turist rehberlerinin bu problemlerine çözümler üretilmesi hedeflenmektedir.

1.3. Önem

Turizm sektörü, emek yoğun bir alandır. Arz kaleminde yer alan ulaşım, seyahat işletmeleri, konaklama işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri ve rekreasyon işletmeleri dahil birçok işletmenin hizmet verebilmesi için işgörene ihtiyacı vardır. Bu bağlamda turizm sektörünün en önemli bileşeni olan işgörenlerin işlerini sevmeleri, çalışma yeri ve işe yönelik tutumları, hizmet kalitesi ve işletmenin devamlılığı açısından oldukça önemlidir. Turizm sektörünün herhangi bir alanında çalışan işgörenlerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri hizmet kalitesini etkileyebilmekte, bu durum da işletmeyi gelecek konusunda olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Turizm sektöründeki işgörenler içerisinde uluslararası seyahate katılan kişiler ile en yoğun iletişim kuran turist rehberlerinin iş doyum ve tükenmişlik ilişkisinin belirlenmesi ile rehberlerin icra ettikleri meslekten ayrılmalarına sebep olabilecek faktörler belirlenebilir. Böylece rehberlerin iş doyumu seviyelerini artıracak ve tükenmişlik seviyelerini düşürecek etkili yöntemler geliştirilebilir. Uygulanabilecek yöntemlerle rehberlerin işten ayrılma niyetleri ortadan kaldırılabılır ve hatta böylelikle turist rehberlerinin daha kaliteli hizmet sunmaları sağlanabilir.

İlgili araştırmalar incelendiğinde, rehberlere yönelik bu alanda yapılmış çalışmaların sınırlı sayıda olduğu görülebilmektedir. Bu çalışma sayesinde, ülke tanıtımında gönüllü kültür elçiliği görevi üstlenen turist rehberlerinde iş doyumunu ve tükenmişlik ile ilgili farkındalık yaratılabilecek; turist rehberlerinin bu bağlamdaki problemleri için çözümler önerileri geliştirilebilecek ve çözümler önerilerinin uygulanması konusunda bilgilendirmeler yapılacaktır.

1.4. Varsayımlar

Araştırmanın amacına uygun olarak iş doyumunu ve tükenmişlikle ilgili, turist rehberlerinde bu iki olgu arasındaki ilişkilerin belirlenmesi için oluşturulan anket formlarının, araştırmaya katılan turist rehberleri tarafından doğru, içtenlikle ve tarafsız yanıtlanacağı varsayılmıştır. Hazırlanan anket formu, Türkiye'nin önemli turistik çekim merkezleri olan İstanbul'da bulunan Sultan Ahmet Camii, Ayasofya Müzesi, Topkapı Sarayı, Kapadokya'da Göreme Açık Hava Müzesi, Derinkuyu Yeraltı Şehri girişi, Antalya Kaleiçi, İzmir Efes Antik Kenti ve Çanakkale Savaşları Gelibolu Tarihi Alanı gibi yerlerde uygulanmıştır. Burada sayılan alanlarda yeteri kadar anket formu toplanamamış ve ayrıca İstanbul Rehberler Odası (İRO) seçimleri ve çeşitli uzmanlaşma gezileri sırasında da anket formu uygulanmıştır. Katılımcılara bu ankete daha önce katılıp/katılmadığı sorularak aynı rehberin birden fazla anket formu doldurmasının önüne geçilmeye çalışılmıştır. Bu alanlarda toplamda 550 anket formu katılımcılara dağıtılmış fakat bunlardan sadece 412'sinden geri dönüş alınmıştır. Bu örneklemin, araştırma evrenini temsil ettiği varsayılmıştır.

1.5. Sınırlılıklar

Bu çalışmada bazı sınırlılıklar vardır. Araştırmanın evrenini T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca verilen "Turist Rehberliği Ruhsatnamesi" ne ve ilgili turist rehberleri odaları tarafından verilen eylemli çalışma kartına sahip turist rehberleri oluşturmaktadır.

Örneklemin ana kütle aynı nitelikleri taşıyamayacağı gibi, sosyal bilimler çerçevesinde yapılan araştırmalarda seçilen örneklem yoluyla yapılan analizler ve

elde edilen bulguların da birebir ana kütle ile aynı özellikleri taşıması beklenemez (Şahin, 2011, 13). Bu yargıdan hareketle başka bir kısıt da tüm evrene ulaşamamak olabileceği söylenebilir. Eylemli turist rehberlerine ulaşabilmek için Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı ören yerlerinden, Turist Rehberleri Birliği'nin (TUREB) bünyesinde yapılan oda seçimi ve eğitim gezilerinden yararlanılmıştır. Sadece eylemli turist rehberlerinin fiili olarak mesleği icra etme hak ve yetkisine sahip olması nedeniyle çalışma, TUREB'e bağlı odalardan çalışma kartı almış olan eylemli turist rehberleri ile sınırlı tutulmuştur. Araştırmada eylemli turist rehberlerinin seçilmesinin nedeni, eylemli turist rehberlerinin mesleği eylemsiz turist rehberlerine göre daha fazla icra ediyor olmalarıdır. Dolayısıyla, eylemsiz turist rehberleri, araştırmanın dışında tutulmuştur.

Diğer bir sınırlılık, rehberlerin tur esnasında çeşitli nedenlerden dolayı (yorgunluk, moral bozukluğu, dinlenme vaktinin yetersiz olması vb.) anket formunu yanıtlamak istememeleridir. Anketler, katılımın sağlanması ve rehberlerin rahat zaman ayırabilmeleri için TUREB'e bağlı oda seçimlerini de kapsayacak şekilde Ocak-Ağustos 2016 tarih aralığında uygulanmıştır.

1.6. Tanımlar

Bu çalışmada geçen bazı kavramların tanımları aşağıda ayrı ayrı verilmiştir.

İş Doyumu: İş doyumu, çalışanların yaptıkları işi ya da iş deneyimlerini değerlendirdikten sonra hissettikleri memnuniyet halidir (Vroom, 1964, 52). Hackman ve Oldham'a göre iş doyumu, işgörenlerin işlerini yaparken ne kadar mutlu olduklarını gösteren bir kavramdır (Hackman ve Oldham, 1975, 159-170). İş doyumu, çalışılan işin özellikleriyle işgörenlerin beklenti ve isteklerinin karşılıklı olarak örtüştüğünde oluşan, işgörenlerin işlerinden duydukları doyum ya da doyumsuzluktur (Davis, 1982, 96).

Tükenmişlik: Suran ve Sheriden (1985) tarafından yapılan tanımda tükenmişlikten, kişilerin her basamakta yaşayabilme olasılığı olan karşılıklı anlaşmazlıkların çözümünün bulunamamasıyla ortaya çıkan bir durum olarak bahsedilmektedir. Pines ve Aranson'a göre tükenmişlik kişileri duygusal anlamda devamlı tüketen iş ortamlarının, kişiler üzerinde sebep olduğu duygusal, fiziksel ve zihinsel bitkin olma durumudur (Surgevi, 2005) (Schaufeli ve Van Dierendonck, 1993, 633). Diğer bir

tanımda tükenmişlik, stresle etkin bir şekilde mücadele etmekte başarısız olmanın sonucudur (Kaçmaz, 2005, 29). Tükenmişlik kavramı, araştırmacılar tarafından işgörenin fiziksel, duygusal ve mental bakımdan yorulması; bu yorgunluk sonucunda işgörenin işteki başarısının azalması, işe yabancılaşması ve işgörenin işe olan ilgisinin kaybolması olarak tanımlanmıştır (Tümekaya, Cam ve Çavuşoğlu, 2009, 387).

Turist Rehberi: Turist rehberi; destinasyona ziyarete gelen yerli ya da yabancı kişi ya da gruplara, istenilen lisanda, müzeler, anıtlar, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde mihmandarlık eden kişidir (Kevin, Wong, 2000, 551).

6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” nda yapılan tanıma göre *“turist rehberliği, seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya 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 gezdiren veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini sağlayan kişilere denir”*.

2. İLGİLİ ALANYAZIN VE KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde, turist rehberliği, iş doyumu ve tükenmişlik kavramları ile ilgili çalışmalar incelenmiş ve bu kaynaklar çerçevesinde alanyazın kısmı oluşturulmuştur. Kuramsal çerçeve ise üç aşamada incelenmiştir. İlk aşamada turist rehberliği kavramı ele alınmış, ikinci aşamada tükenmişlik kavramı irdelenmiş ve üçüncü aşamada ise iş doyumu kavramı ayrıntılı olarak irdelenmiştir.

2.1. TURİST REHBERLİĞİ VE İLGİLİ KAVRAMLAR

Bu bölümde sırasıyla turist rehberliği, turist rehberliği mesleğinin gelişimi, turist rehberlerinin meslek örgütlenmesi, çalışma alanları, çalışma koşulları, turist rehberlerinin denetimi, turist rehberlerinde mesleki etik ve eğitimi hakkında bilgiler verilecektir.

2.1.1. Turist Rehberliği

Dünyada sanayi devrimiyle birlikte kentleşme, nüfus artışı, artan boş zaman ve ekonomik düzeyin yükselmesi gibi unsurlar bireyleri seyahat etmeye ve seyahat hareketlerine katılmaya yönlendirmiştir. Günümüz dış aktif turizm verileri (Tablo 1) incelediğinde ziyaretçi sayısının ve turizmin ülke ekonomisine pozitif katkısının azımsanmayacak düzeyde olduğu görülmektedir. Turizmde ülke tanıtımı ve ziyaretçi sayısının artması hususunda turist rehberlerinin rolü oldukça önemlidir. Dış aktif turizme katılan turistlerin, bir ülkeye yapmış oldukları ziyaretlerinde memnun olmalarını, tatmin sağlamalarını, ülkeyi tekrar tercih etmelerini ya da döndüklerinde ziyaret ettikleri ülkeyi tanıtmalarını büyük oranda tükettikleri ürünlerin kalitesi belirlemektedir. Bu kalitenin oluşturulmasındaki en büyük etkenlerden birisinin de rehberin niteliği ve kalitesi olduğu söylenebilir.

Tablo 1. Yıllara Göre Dış Aktif Turizmle Türkiye’yi Ziyaret Edenlerin Sayısı

Yıllar	Ziyaretçi Sayısı
1980	1 288 000
1990	5 389 000
2000	10 412 000
2010	27 466 000
2011	31 456 076
2012	31 782 832
2013	34 910 098
2014	36 837 900
2015	41 617 530
2016	24 665 899

Kaynak: <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=21533> (Eylül 2016 dahil)

Rehberler, sadece rehberlik yaptıkları destinasyonları tanıtmakla kalmayıp ülkesini de en iyi şekilde temsil etmekle yükümlü gönüllü turizm elçileridir. Yani Turist rehberleri ülkenin bir tanıtıcı unsuru olarak ziyaretçilere hizmet vermektedirler.

Turist rehberleri işletme, bölge ve ülke imajının olumlu şekilde oluşmasına ve bu imajın gelişmesine büyük katkı sağlayabilecek faktörlerden birisidir. Bu sebeple turist rehberleri bilgi ve beceri seviyeleri yüksek, ülkesini en iyi şekilde tanıtabilecek örnek birer insan olmak durumundadırlar.

Yenen (2002, 257-273) Türkiye’de turist rehberliğinin amacını, “*Türkiye’nin turizm zenginliklerinin değerlendirilmesine Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen turizm politikaları çerçevesinde katkı sağlamaktır. Turist rehberliği faaliyeti, diğer turizmcilere kanunlarla verilen mesleki faaliyet alanı ve hakları saklı kalmak kaydıyla, her türlü bireysel ve grup halindeki turistin gezdirilmesi ve bu kapsamda yapılabilecek destek faaliyetlerinin tümü*” olarak ifade etmektedir.

2.1.1.1. Turist Rehberliğinin Tanımı

Turizm sektöründe bir mesleğin veya servisin yapılmasıyla ilgili olarak mevzuatın şart koştuğu yeterliliklere sahip kişiler, çeşitli kanun, yönetmelik ve iç genelgelerle turist rehberi olarak belirtilmektedir. Rehber, doğru olan yolun bulması konusunda yardımcı olan kişi veya eşya anlamına gelmektedir. Rehberlik, bazen

“rehber” kelimesinin karşılığı kelimelerle adlandırıldığı gibi, bazen de yapılan asıl işi belirten kelime sonuna “rehberi” kelimesinin eklenmesi ile de kullanılmaktadır (Demircan, 2007, 5).

Türk Dil Kurumu’nun yaptığı tanımlamaya göre ise rehber, “*yol gösteren, tarihî ve turistik yerleri gezerken bilgi aktaran kimsedir*” (TDK, 2014). Turist rehberleri, bir ülkeyi ya da bölgeyi ziyaret eden turistlere o destinasyonlar ve destinasyondaki toplumun sosyal yapısı, gelenekleri, görenekleri, dinleri, dilleri, folkloru ve hayata bakış açısı gibi bölgenin kültürü hakkında bilgi vermekle görevlidirler. Turist rehberliği mesleği üzerine çok sayıda farklı tanımlama yapılmış olmasına karşılık, uluslararası anlamda kabul görmüş tanımlar da vardır. Bunlardan bir tanesi WFTGA’nın (World Federation of Tourist Guide Associations) tanımıdır ki buna göre turist rehberi; ülke içi ya da dışından bölgeye ziyarette bulunan grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların istedikleri bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran kişidir (Kevin, Wong, 2000,551). Yukarıdaki tanımın yanı sıra başka bir tanım da Avrupa Turist Rehberleri Birliğince (FEG) yapılan; “*turist rehberi, ülke ya da bölgede bulunan yasal otoritece onaylanmış olan turist rehberi çalışma kartlı, herhangi bir konuda uzman olmuş kişidir*” şeklindeki tanımdır.

Holloway, turist rehberliğini açıklarken şu ifadelerle yer vermiştir; turist rehberi bilgiyi aktaran ve bilgisinden yararlanan; bir öğretmen, eğitmen, uzlaştırıcı; ülkesini tanıtan bir misyoner ya da büyükelçi; bir grup için animatör ya da analizci; bir nevi çoban denilebilecek grup lideri ve amiridir (Dahles, 2002, 783-800). Diğer bir tanımda, turist rehberi daha derinlemesine incelenmiş, yorumlanmış ve iki sınıfa ayrılmıştır. Cohen ve diğerlerine göre (2002, 920). Bu sınıfların ilki rehberler, ikincisi ise danışmanlardır. Bu tanıma göre rehberin görevi yolları ve çekim yerlerini ziyaretçilere göstermektir. Ziyaretçilerin daha önce hiç duymadığı, görmediği, deneyimlemediği yerlerde ve alanda mihmandarlık ve öncülük eden coğrafi rehberlerdir. Danışmanlık ise bir öğreten, eğiten veya tavsiye eden gibi sıfatları bünyesinde toplamaktadır. Danışmanlar, genelde ziyaretçilere gittikleri yerlerde nasıl hareket edeceklerini belirten kişilerdir. Danışmanlar kişisel tercihlerine, mesleki anlamda deneyimlerine ya da amirlerinden edindikleri bilgiler

ışığında ilgi alanlarını belirlemektedir. Dahles'e (2002, 783) göre; rehberler, genelde bir işletmeye bağlı olarak çalışır, yeni yerler keşfetmez ya da yeni hikayeler üretmeye çalışmazlar ve daha çok doğa kaynaklı destinasyonlarda faaliyet gösterirler. Danışmalar ise genel olarak gelişmiş denilebilecek, özellikle kültürel ve dini anlamda çekim yeri olan bölge ve destinasyonlarda baskındırlar.

Turist rehberleri hakkında başka bir sınıflama da Ap ve Wong tarafından yapılmıştır. Ap ve Wong (2001, 555), turist rehberlerini turizm sektöründe kilit karakterler olarak tanımlamışlardır. Diğer araştırmacılar genelde turist rehberlerine ekonomik açıdan bakmışlar ve rehberleri turistlerin deneyimlerine, onların kalış sürelerine ve ziyaretlerinden elde edilen gelirlere etki eden bir faktör olarak görmüşlerdir (Poria, Reichel, Brian, 2006, 162).

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın belirlemiş olduğu politikalara bağlı kalarak yerli ve yabancı turistlere ülkeyi en iyi şekilde anlatacak, kişilere seyahatleri süresince yardımcı olacak ve arzu edilen bilgileri verebilecek kişilere turist rehberi denilmektedir. Turist Rehberleri Meslek Kanunu'nda Türkiye Cumhuriyeti sınırları dahilinde sadece bakanlıktan ruhsatname almış kişilerin turist rehberliği yapabileceği, ruhsatnamesiz kişiler hakkında yasal işlem yapılacağı belirtilmektedir.

6326 Sayılı TRMK'da yapılan tanıma göre *“turist rehberi, seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya 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 gezdiren veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini sağlayan kişilere denir”* (TRMK, 2012).

Turist rehberliği mesleğinin adı konusunda bir karışıklık söz konusudur. Bazı kaynaklarda meslek adına “Profesyonel Turist Rehberliği” olarak, bazı kaynaklarda ise “Turist Rehberliği” olarak rastlamak mümkündür. Bu ikiliğin sebebini anlayabilmek için, 6326 sayılı TRMK öncesi ve sonrası adlandırmaları incelemek yeterli olacaktır. 22 Haziran 2012 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren TRMK'nın ilgili maddelerinde meslekten “Turist Rehberliği” olarak

bahsedilmektedir. Fakat bu meslek kanunu öncesinde 19152 sayılı “Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği” ismi dikkate alındığında, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından düzenlenen yönetmelikte meslek adının “Profesyonel Turist Rehberliği” olarak kullanıldığı görülmektedir. Bu adlandırma ile ilgili olarak Öter (2007,164) tarafından turist rehberliği mesleğinde profesyonellik kavramı üzerine yapılan bir araştırmada, bir rehberin profesyonel unvanını alabilmesi için gerekli en önemli üç koşul olarak; iyi ürün bilgisi, gelişmiş iletişim yeteneği ve doğru davranış belirtilmiştir.

Yukarıda yapılan farklı tanımlardan hareketle turist rehberi, acentacılık faaliyeti yürütmeden, ferdi ya da grup olarak ziyaretçilerin istedikleri dilde, bildikleri bir ülkenin, bölgenin, yörenin ve işletmenin hakkında tarihi, coğrafi, kültürel, dini, sosyolojik ve arkeolojik vb. bilgiler veren, seyahat acentalarının programlarını onlar adına yürüten, kısacası rehberlik mesleğini icra ettiği ülkeyi her yönüyle tanıtan ve temsil eden kişi olarak da tanımlanmaktadır.

Tablo 2. Yıllara Göre Turist Rehberi Sayıları

Yıl	Turist Rehberi Sayısı	Bağlı Bulunan Kurum
1980	211	Turizm Bakanlığı
1985	1150	Turizm Bakanlığı
1990	4703	Turizm Bakanlığı
1997	6163	Turizm Bakanlığı
2000	7684	Turizm Bakanlığı
2012	13241	Kültür ve Turizm Bakanlığı
2015	9800	TUREB
2016	9746	TUREB

Kaynak: Arslantürk, Küçükergin ve Apalı (2016)

Tablo 2’de 1980 yılından 2016 yılına kadar Türkiye’deki turist rehberlerinin sayıca gelişimi verilmiştir. Turist rehberlerinin sayısı 2012 yılına kadar sürekli artmış ancak, daha sonraki yıllarda rehber sayısında bir azalma olmuştur. Bu azalışın muhtemel sebebi, 2012 yılında yürürlüğe giren 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu’dur. Türkiye’de turist rehberi olabilme şartları ve izlenecek yollar Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği’nde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Muhtemelen, geçiş sürecinde son başvuru süresini (6 ay)

kaçıran turist rehberi belgesine sahip gerçek kişiler, bu haklarını yitirdikleri ve ruhsatname alamadıkları için 2015 yılı rehber sayısında azalma olmuştur.

Turizm sektöründe turist rehberliği mesleğine benzeyen ve kimi zaman karıştırılan bazı meslek grupları ve bu meslek grupları hakkında daha önce ortaya konulmuş bazı kavramlar da bulunmaktadır. Bu kavramlar şunlardır:

Grup Başkanları: Bir turistik grubun oluşturulmasında belirli çevrelerdeki şahsi etkileriyle belirli bir tura kendi etkisi altında bulunan kişilerin katılımını sağlayan kişilere verilen addır. Genelde bu kişilerden, grubu oluşturan kişiler oldukları için herhangi bir tur ücreti talep edilmemektedir. Fakat ücret ödemedikleri için bu kişilerden grupta tur liderliği görevlerini yerine getirmeleri talep edilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2001, 83).

Tur Lideri (Tur Yöneticisi): Bir grup için yürütülen turun ilk gününden son gününe kadar gruba eşlik eden, gruptaki kişilere yol gösteren, yasal ve yapılması gereken işleri onların adına yapan ya da grubun bu işlemleri yapması konusunda onlara yardım eden, yönelim hakkında genel bilgiler veren, istenildiği takdirde grup üyeleri adına toplu mal veya hizmet alımlarını yapan, grubun herhangi bir sorunu olması halinde onlara bu konuda yardımcı olan, grubun tükettiği ya da tüketilecek olduğu turistik hizmetler için turistik hizmet üreticileri ile iletişime geçen ve tur operatörünü/acentayı temsil eden, gezinin öngörüldüğü gibi yürütülmesini ve başarılı olmasını sağlayan kişiler tur lideridir (Ahipaşaoğlu, 2001, 83). Ahipaşaoğlu'na (2001, 83) göre; özellikle Uzakdoğu ülkeleri vatandaşlarının katıldığı grup turlarında kültürel nedenlerden dolayı tur lideri kullanımının çok yaygın olduğu görülmektedir. Türkiye'ye gelen Uzakdoğu gruplarının turlarında da grupla aynı ülkenin vatandaşı olan tur liderleri istihdam edilmektedir.

Transfer Memuru (Transfer men): Transfer memurları destinasyona gelen ziyaretçilerin havalimanı, otopark, tren istasyonu ya da liman ile konaklama tesisi veya turun başlangıç noktası arasında gruba refakat eden kişilerdir. Transfer memurunun, ziyaretçilerin ya da grubun lisanını veya grupla iletişim kurabileceği ortak bir lisanı anlayıp konuşabiliyor olması ve ayrıca bu görev sırasında yapılması gereken işlemler hakkında yetkin olması beklenmektedir. Transfer memurunun transfer sürecinde turistin ihtiyacı olabilecek temel ve pratik bilgileri ile temsil ettiği

seyahat şirketinin turiste iletilmesini istediği bilgileri ve belgeleri ziyaretçilere ulaştırması beklenmektedir.

Temsilci (Rep veya Representative): Temsilciler, özellikle tatil amaçlı turlar organize eden tur operatörlerinin herhangi bir destinasyona gönderdikleri grup ya da bireylerin konakladıkları işletmelerde acil durumlarda bilgi almak için iletişime geçebilecekleri kişilerdir (Atman, Yıldırğan ve Demirtaş, 2000, 21). İngilizce “rep” ya da “representative” olarak adlandırılan temsilciler, ziyaretçilerin geliş ve gidişleriyle ilgili transferinin yapılması ya da bu transferlerin çabuklaştırılması konularında genellikle ziyaretçilere yardımcı olmaktadır. Bu kişiler, ziyaretçilerle aynı ülkedendirler.

Alan Kılavuzu: Alan kılavuzluğu, 2873 sayılı Milli Parklar Kanunu’na göre ilanı sağlanan alanlarda, ziyaretçi yönetiminin sağlanması amacı ile Orman ve Su İşleri Bakanlığınca düzenlenen kurs sonunda başarılı olarak belge sahibi olan ve korunan alan sınırları dahilinde ziyaretçilere bilgi veren kişilere verilen addır (MGYGM, 2017). Alan kılavuzluğu, milli parkların ve Gelibolu Tarihi Alanı’nın ziyaretçilerden ve ziyaretçilerin de parklardaki yaban hayatından korunmasını sağlamaya yönelik bir iş koludur. Alan kılavuzları rehberlik yapamazlar. Ayrıca, 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununda turist rehberleri haricinde hiçbir ad altında kimsenin bu mesleği icra edemeyeceği belirtilmiştir.

2.1.1.2. Turizmin Gelişimi İçerisinde Turist Rehberliği Mesleğinin Gelişimi

Turist rehberliği mesleğinin gelişimini sadece rehberlik mesleğinin gelişimi olarak ele almak mümkündür. Fakat konunun daha net anlaşılabilmesi için turizmin gelişimi de göz önünde bulundurulmuştur. Böylelikle birbirlerini yakından ilgilendiren bu iki kavram daha net anlatılmış ve anlaşılacak olmaktadır. Turizmin, buna bağlı olarak da turist rehberliği mesleğinin ortaya çıkması ve gelişmesi hakkında farklı açıklamalar vardır. Bu açıklamalardan en çok karşılaşılanı, sanayi devrimi öncesi ve sanayi devrimi sonrası olmak üzere iki başlık altında ele alınmıştır.

Sanayi devrimi öncesi hakkında araştırma yapan bilim adamları, turizmin tarihsel gelişimini yazıyı ve tekerleği buldukları birçok otorite tarafından kabul edilmiş Sümerlere kadar dayandırmışlardır. Yine bu dönemi inceleyen bilim adamları, ticaretin ilk Sümerler tarafından başlatıldığı sonraki dönemlerde ise Fenikeliler, Asurlar ve Hititler tarafından da geliştirildiği fikrini savunmuşlardır. Diğer yandan Eski Mısır'ın da, M.Ö. 3000'li yıllarda gezginler tarafından en fazla ziyaret edilen yerlerden bir tanesi olduğu vurgulanmıştır (Kozak, Kozak ve Kozak, 2012, 27).

Eski Yunan dünyası incelenecek olursa, turizm olayı ilk kez M.Ö. 700'lü yıllarda, önceleri dini (eski Yunan dini) amaçlı, sonra ise spor amaçlı olimpiyat oyunlarının başlamasıyla spor turizmi şeklinde gerçekleşmiştir. Bu organizasyonlara sadece sporcu olarak değil; izlemek amacıyla katılanlar da bulunmakta idi. Etkilerinin günümüzde hala görüldüğü ve devam ettirildiği bu spor ve eğlence amaçlı turizm olayı, genel anlamda M.Ö. 480-421 yılları arasında yoğun olarak gerçekleştirilmiştir. Halikarnasos'lu (Bodrum) tarihçi ve coğrafyacı Herodot için o dönemin Akdeniz'indeki ilk gezgin denilebilir. Herodot, gezdiği yerlerin adetlerini ve geleneklerini öğrenmiş; yanında bulunan kişilere aktarmıştır. Buradan hareketle Herodot, kültür turizminin öncüsü olarak değerlendirilmektedir (Polat, 2001, 17).

Roma'da zenginler, asiller ve yöneticiler sınıfında bulunanlar, Yunanistan, Mısır ve Anadolu başta olmak üzere birçok farklı bölgeye seyahat etmişlerdir. Roma vatandaşlarının özellikle suya ve banyo olanaklarına yaşadıkları yerde sahip olmaları ve seyahat ettikleri bölgelerde de bu tarz hizmetleri talep etmeleri, Romalılar tarafından yoğun ziyaret edilen bölgelerde termal turizmin gelişmesine neden olmuştur. Roma İmparatorluğunun güçlü bir devlet olması bu sebeple de ülkede disiplin ve kamu güvenliğinin tesis edilmiş olması, Roma topraklarında seyahatlerin artmasını ve turizmin gelişmesini sağlamıştır. Ayrıca yine M.Ö. yedinci yüzyılda Lidyalılar tarafından paranın icat edilmesi ve yaygın bir şekilde değiş tokuş aracı olarak kullanılmaya başlanması, ücret karşılığı üretilen hizmetlerin artmasına yol açmıştır (Değirmencioğlu, 1998, 10).

Dokuzuncu ve onbeşinci yüzyıllar arasında ticaret merkezli bir seyahat güzergahı belirlenmiştir. İpekyolu ve Baharat Yolu üzerinde Türk kavimlerinin de etkisiyle kervansaraylar yapılmıştır. Özellikle Anadolu Selçuklu Devleti döneminde

seyahat edenlere hizmet için bu güzergaha kervansaraylar inşa edilerek çağdaş turizm tesislerinin ilk örneklerini dünya turizminin hizmetine sunulmuştur. Yine Osmanlı Devleti döneminde yaşamış olan Evliya Çelebi, kendinden önceki gezgin Herodot gibi ülkenin farklı bölgelerine seyahatler gerçekleştirmiş ve bu seyahatlerinden edindiği bilgileri ve kültürel tecrübeleri “Seyahatname” adı altında kitabında toplamıştır (Kozak ve diğerleri, 2012, 29). Buradan hareketle Evliya Çelebiye de, aynı Herodot gibi, Osmanlı Devleti dönemindeki kültür rehberi demek mümkündür.

Orta çağ dönemine bakıldığında 11. yüzyıl ile 16. yüzyıl arasında gerçekleşen Haçlı Seferleri, dini amaçlı büyük kitlesel hareketler olarak bu tür yolculukların ilk örneklerini oluşturmuşlardır (Değirmencioğlu, 1998,11). Bu seferlere katılan kumandan ya da din adamları da bu büyük gruplara rehberlik anlamında öncülük eden kişiler olmuşlardır. Ayrıca İslam dininin büyük kitlelerce kabul edilmesi ve bu kitlelerin hac vazifelerini yerine getirmek için 9. yüzyıldan itibaren Kabe’ye dini amaçla seyahat etmeleri inanç turizminin öncü uygulamaları olmuştur. Hatta haç seferlerinde, para karşılığı iz sürücülük ve yön buluculuk yapanlar rehberlik mesleğini ilk icra edenler arasında gösterilebilirler.

Orta çağın bilinen en ünlü gezgini olarak bilinen Venedikli Marco Polo da diğer meslektaşları Herodot ve Evliya Çelebi gibi seyahatlerinden edindiği tecrübeleri seyahati sonrasında Milyon “İl Millione” isimli eserinde toplamış ve ölümü sonrasında bu eser, yüzlerce kez basılıp farklı dillere çevrilmiştir. Marco Polo da, diğer insanlara yazdıkları ile yol göstermesinden dolayı çağının seyahat danışmanı ya da rehberi olmuştur.

Son olarak sanayi devrimi öncesinde, 16. yüzyılda İngiltere’den Avrupa kıtasındaki önemli şehirlere soylu ve zengin aristokratların “Grand Tour” (Büyük Tur) adı altında üç yıllığına geziye çıktıkları bilinmektedir. Bu dönemde, genç İngiliz soylu ve zengin aristokratların seyahatlerini anlatan rehber kitaplar ve günlükler basıldığı görülmektedir. Bu turlarla Avrupa kıtasında seyahat edenler, seyahatlerinde antik şehirleri, kültür merkezlerini, mimari yapıtları gezmişler ve bu gezilerinde rehberlerden hizmet almışlardır (Kozak ve diğerleri, 2012, 28).

Turistik amaçlı turlar, öncelikle İngiltere’de daha sonra da Avrupa’nın batısında görülmüştür. İngiliz Thomas Cook modern anlamda ilk organize turu düzenleyen kişidir. Thomas Cook, bu turda belli bir gruba, konaklama ve taşıma hizmetlerini sunmuştur (Hacıoğlu, 2000, 3). Thomas Cook yaptığı seyahat organizasyonlarında tıpkı daha önce Herodot, Evliya Çelebi ve Marco Polo gibi gidilecek bölge ile ilgili bilgiler de aktarmıştır. Yani bir nevi rehberlik hizmetini de vermiştir.

Endüstri devrimi sonrası öncelikle ulaşım probleminin buharlı motorlar sayesinde büyük oranda çözülmesiyle seyahatlerin arttığı görülmektedir. Endüstri devrimiyle birlikte teknolojik gelişmeler, kentleşme, boş zamanın artması, nüfus artışı, sosyal güvenlik, insan ömrünün uzaması, ücretli tatil hakkı ve seyahat özgürlüğü gibi unsurlar, Avrupa başta olmak üzere Batı ülkelerinde refah düzeyini artırmış ve seyahatlerin gelişmesine büyük katkı sağlamıştır.

Artan seyahatler sonucu organize turlar da artmış ve turlarda rehber ihtiyaçları doğmuştur. Özellikle turist ağırlayan destinasyonlarda turist rehberlerinin ziyaretçilerce tercih edildiği söylenebilir.

Türkiye’de de 1839 yılında Tanzimat Fermanı, daha sonra da Islahat Fermanı ve ardından 1. Ve 2. Meşrutiyet’in ilanı ile birlikte Osmanlı ile Avrupa devletleri arasında ilişkiler artmış; bunun sonucunda da Osmanlı Devleti’nin başkenti olan İstanbul’a gelen yabancı sayısında ciddi bir artış olmuştur. Yabancıların ziyaretlerinde meydana gelen bu artış, bir süre sonra İstanbul’da ziyaretçilere yönelik bir meslek grubunun ortaya çıkmasına yol açmıştır. Yeni ortaya çıkan bu meslek grubuna mensup kişiler, genellikle İstanbul’da yaşayan azınlıklar içerisinde çıkmış ve ziyaretçilere hem tercümanlık, hem de rehberlik yapmaya çalışmıştır (Değirmencioğlu, 1998, 14). Tercüman rehberlik mesleği, ilk dönemlerde genelde İstanbul’un Balat semtinde yaşayan Fener Rumları tarafından yapılmıştır. Ayrıca yabancı dillere olan yatkınlıkları sebebiyle İstanbul Musevileri de bu mesleğe ilgi duymaya başlamışlardı. Buna karşılık eğitim seviyesinin düşük olması, yabancı dil bilen kişi sayısının azlığı ve toplumsal kültür yapısı Müslüman-Türk nüfusunun uzun süre bu meslek dalının dışında kalmasına sebep olmuştur.

Osmanlı Devleti'nin son döneminde rehberliğin meslek olması yolunda önemli adımlar atılmıştır. 1890 yılında “Seyyahine Tercümanlık Edenler Hakkında 190 Sayılı Nizamname” yayımlanmıştır. Türk tarihinde bir ilk olan ve rehberlik mesleğini icra edenleri bir tüzüğe bağlayan nizamname yürürlüğe konmuştur. Nizamnamenin yürütülmesi görevi de dönemin Dahiliye Nazırlığı yani İçişleri Bakanlığına ve ilgili belediyelere verilmiştir. Böylelikle bu nizamname ile birlikte tercümanlık (rehberlik) mesleğini yapan ya da yapacak olanların bir denetim ve disiplin altına alınması öngörülmüştür. Ayrıca bu sayede rehberlik mesleğinin uygulaması konusunda iyi niyet ve ahlak kurallarını önde tutan, iyi bir Türkçeye ve yabancı dil bilgisine sahip olan kişilerin yetiştirilmesi ya da meslekte tutulması sağlanmıştır (Çimrin, 1995, 11).

Yukarıda bahsi geçen nizamnamedeki ifadelerden de anlaşılacağı gibi Osmanlı'nın son dönemindeki rehberlik faaliyeti, günümüz rehberlik mesleği gibi algılanmamakta, rehberlerin sadece yabancı ziyaretçilere daha çok dil konusunda yardımcı oldukları düşünülmektedir. Belki de bu durumun sebebi rehberlik mesleğinin bugünkü yol gösterici, bilgi aktarıcı ve tanıtıcı yanlarının henüz tam anlamıyla gelişmemiş ya da ilgili yöneticiler tarafından kavranmamış olmasıdır (Ahipaşaoğlu, 2001, 18).

Osmanlı Devleti'nin o günkü yöneticileri nizamnameyi yürürlüğe koymuş fakat nizamnamenin yürütülmesi ile ilgili pratikte hemen hemen hiçbir şey yapmamıştır. Son dönemde Osmanlı devletinin büyük problemlerinden olan, azınlıkların yoğun olarak, açık ya da gizli bir şekilde ülke ve halk aleyhine yapmış olduğu propagandalara engel olmak için bile herhangi bir denetleme yapılmamıştır. 1914 yılı itibariyle dünyada Birinci Dünya Savaşı patlak vermiş ve Osmanlı Devleti savaşa girmiş, savaş 30 Ekim 1918 tarihine kadar sürmüştür. Savaş döneminde Osmanlı Devletinde tercüman - rehberlik mesleği, Türkiye Cumhuriyeti Devleti kuruluncaya kadar tamamen denetimsiz kalmıştır.

Yeni kurulan Türkiye Cumhuriyeti Devleti döneminde, 1923 yılında “Turing ve Otomobil Kurumu” (Türk Seyyahin Cemiyeti) kurulmuş ve bugünkü anlamda olmasa bile, tercüman rehber yetiştirmede önemli bir rol oynamıştır. Böylece genelde yabancı uyruklu kişilerin ve azınlıkların icra ettiği bu meslek dalına Türk gençleri de yönlendirilmeye başlanmıştır (Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu [TTOK], 2016).

Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin ilk döneminde, 8 Kasım 1925 tarihinde, 2730 sayılı "Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kararname" adıyla bir kararname çıkartılmıştır. Bu kararnameyle mesleğin uygulanması sıkı bir disiplin altına alınmaya çalışılmıştır (Değirmencioğlu, 1998, 16). Ama tıpkı Osmanlı Devleti'nin son döneminde olduğu gibi yerel yönetimler, ilgili uygulamaları pek önemsememiş; hatta dönemin bazı yerel yönetimlerinde, rehber olmak için izin ve belge almak sadece bir formalite olarak kalmıştır (Çimrin, 1995, 13).

Rehberlik ile ilgili Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nde ilk defa İktisat Müdürlüğü tarafından 1929 yılında İstanbul'da kurs düzenlenmiştir. Bu ilk kurstan yaklaşık elli kişi, tercüman rehberlik mesleğini yapmak üzere mezun olmuştur. Bu gelişmeden sonra ilk defa çevirmen rehberliğin bir meslek olarak ele alındığı görülmektedir. Bunu takiben 1930 yılı itibariyle tercüman rehberlerden, yaptıkları işten elde etmiş oldukları gelir dolayısıyla vergi alınmaya başlanmıştır. 1935 yılında dış aktif turizme hizmet etmek amacıyla tercüman rehberlere ihtiyaç duyulmuş; bu ihtiyacı karşılamak amacıyla ikinci defa kurs açılmış ve sonuç olarak toplam 53 kişi bu kurstan meslek erbabı olarak mezun olmuştur (Ahipaşaoğlu, 2001, 21).

Takip eden yıllarda günümüzde de özellikle büyük oranda turist gönderen ülkeler arasında bulunan bazı Avrupa ülkelerinin ve Amerika gibi ülkelerin II. Dünya Savaşına dahil olmasıyla birlikte, bir süre turizm hareketleri kesilmiştir. Özellikle II. Dünya Savaşında kullanılan motorlu araçların ve uçakların savaş sonrasında sivil alanda kullanılmasıyla seyahat süreleri kısalmış ve seyahatlere katılım kolaylaşmıştır.

İkinci Dünya Savaşı sonrasında, 1955 - 1960 yılları arasında Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nde çeşitli öğrenci derneklerinin girişimleriyle açılan iki ayrı rehberlik kursundan toplamda 128 kişi mezun olmuş ve çeşitli dillerde tercüman rehberlik yapmaya hak kazanmışlardır (Değirmencioğlu, 1998, 19). Bu kurslardan birisi İstanbul Belediyesi tarafından ve diğeri ise Basın Yayın İstanbul İl Müdürlüğü tarafından açılmış ve yürütülmüştür.

Rehberlik mesleği ile ilgili ilk yönetmelik 3 Eylül 1971 tarihinde 13495 sayılı "Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği" ile Resmi Gazete'de

yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu yönetmelikle dönemin şartları göz önünde bulundurularak rehberlik mesleğine belli şartlar getirilmiştir (Polat, 2001, 21). Daha sonra yapılan çeşitli değişiklikler sonucunda 22 Haziran 2012 tarihinde yayımlanan 6326 sayılı “Turist Rehberleri Meslek Kanunu” kabul edilene kadar geçerli olan, 2 Temmuz 1986 tarihli ve 19152 sayılı “Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği” yürütülmüştür. 2012 yılında yayımlanan Turist Rehberliği Meslek Kanunu öncesinde, 19152 sayılı yönetmelikte 25.11.2005 tarihinde son değişiklik yapılmıştır.

Son olarak 22 Haziran 2012 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanan 6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” ile turizm rehberliği bir meslek olarak hukuken kabul edilmiştir. Turist Rehberliği Meslek Kanunu’nun çıkmasından yaklaşık sekiz ay sonra “Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği” 23 Şubat 2013 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiş fakat 16.06.2014 tarihinde Danıştay Sekizinci Dairesi’nde Türkiye Seyahat Acentaları Birliği’nin (TURSAB) 2014/4719 esas numarası ile Kültür ve Turizm Bakanlığı’na karşı açmış olduğu dava sonucunda yönetmeliğin yürütmesinin durdurulmasına karar verilmiştir. Yürütme durdurma sonrasında yönetmelik tekrar hazırlanmış ve 26 Aralık 2014 günü 29217 Sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (TURSAB, 2017).

Turist rehberliği mesleği ile ilgili yapılan yasal düzenlemelerin amacı, bu mesleği icra eden kişilerin daha iyi yetiştirilmesi ve hizmet vermelerinin sağlanmasıdır. Ayrıca bu amaçlar doğrultusunda hareket etmeyen turist rehberleri için de caydırıcı maddeler ve cezalar getirilmiştir. Bunun yanı sıra Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmayan, diğer bir söylemle yabancı uyruklu olan kişilerin Türkiye Cumhuriyeti Devleti sınırları içerisinde rehberlik mesleğini icra etmeleri yasaklanmıştır. Dolaylı olarak da seyahat acentalarının fiilen belgesiz rehber çalıştırmaları karşısında ciddi önlemler alınmıştır.

2.1.2. Turist Rehberleri’nin Meslek Örgütlenmesi, Çalışma Alanları, Çalışma Koşulları ve Eğitimi

Haziran 2012 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanan 6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” ile turist rehberliği mesleğine nasıl alım yapılacağı ve mesleğin nasıl icra edileceğine dair usul ve esaslar belirlenmiştir. Turist Rehberliği

Meslek Kanunu'nun amacı, *“turist rehberliği mesleğine kabule, mesleğin icrasına ve turist rehberliği meslek kuruluşlarının kuruluş ve işleyişine ilişkin usul ve esasları düzenlemek olarak”* ilgili kanunun birinci maddesinde belirtilmiştir. Ayrıca, ilgili kanunun yine aynı maddesinin ikinci bendinde turist rehberliği mesleğinin kapsamı, *“turist rehberliği mesleğine kabule, meslek içi eğitime ve mesleğin icrasına, turist rehberleri odaları ile turist rehberleri odaları birliklerinin kuruluşuna, organlarının niteliklerine ve seçimlerine, organlık niteliğini yitirme hal ve usullerine, görev ve yetkilerine, çalışma usullerine, üyeleri ile olan karşılıklı hak ve yükümlülüklerine, gelir ve giderleri ile bütçelerine, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın mesleğe ilişkin görev ve yetkilerine, meslek kuruluşlarıyla iş birliğine ve turist rehberliği meslek kuruluşlarının Bakanlıkça denetlenmesine ilişkin usul ve esaslardır”* olarak açıklanmıştır.

2.1.2.1. Turist Rehberlerinin Meslek Örgütlenmesi

Turist rehberlerinin odalaşması yine 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile mümkün olmuştur. Daha öncesinde ise turist rehberlerinin kendi haklarını savunmak ve mesleğin işleyişini düzenlemek için turizm destinasyonlarında rehber dernekleri ve bazı illerde ise rehber odaları kurulmuştu; fakat derneklerin ve odaların denetim ve yaptırım gücü yoktu. 6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun kabulüyle beraber yasal olarak öncelikle ülke genelinde Turist Rehberleri Birliği (TUREB) adı altında üst birlik kurulmuş ve onun altında da bölgesel ve il bazında olmak üzere rehber odaları oluşturulmuştur.

Turist Rehberleri Birliği (TUREB): Bu tüzel kişiliğin merkezi Ankara'dadır. 1998 yılında dört meslek örgütünün bir araya gelmesiyle oluşmuş; ardından 15 Nisan 2002 tarihinde yedi rehberlik meslek örgütünün yenilenmiş bir protokol etrafında bir araya gelmesiyle genişlemiştir. Bu meslek örgütleri; İstanbul Rehberler Odası (İRO), İzmir Rehberler Odası (İZRO), Ankara Turist Rehberleri Derneği (ARED), Akdeniz Profesyonel Turist Rehberleri Derneği (AKREDER), Kapadokya Turist Rehberleri Derneği (KARED), Kuşadası Profesyonel Turist Rehberleri Derneği (KURED), Marmaris Turist Rehberleri Derneği (MARED) olarak sıralanmaktadır. Birlik çalışmaları 3 Nisan 2006 tarihinden itibaren Profesyonel Turist Rehberleri Birliği

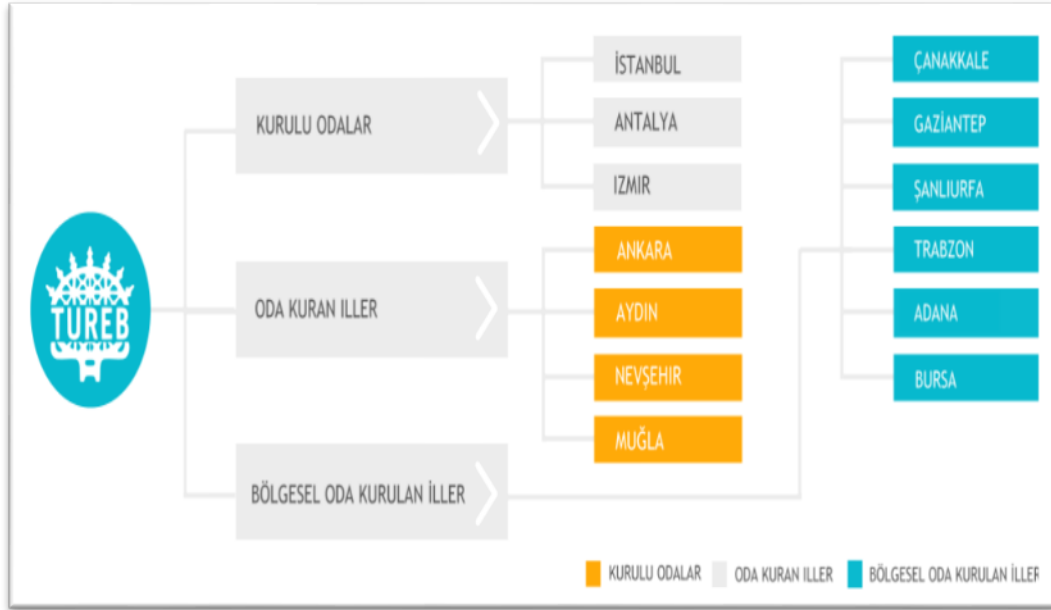
Derneği çatısı altında İRO, ARED, KARED, KURED, Karadeniz Profesyonel Turist Rehberleri Derneği (KARDER), Bodrum Profesyonel Turist Rehberleri Derneği (BORED) ve ÇARED derneklerinin katılımı ile devam etmiştir (TUREB, 2015).

2010 yılı itibariyle bütün rehber kuruluşları yeni bir TUREB protokolü altında birleşmişlerdir. Bu protokolün turist rehberlerinin aynı çatı altında örgütlenmelerini, turist rehberliğinin bir “meslek” olarak tanınmasını ve mevcut sorunları giderecek bir turist rehberleri meslek yasasının çıkarılmasını sağlamak amacıyla yapıldığı bilinmektedir.

2012 yılında Resmi Gazete’de yayınlanan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu sekizinci maddesinde turist rehberlerinin ana meslek kuruluşu, kanunda belirtilen görevleri yapmak, yetkileri kullanmak ve odaların üst kuruluşu olmak üzere tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğindeki birlik olarak tanımlanmaktadır. Turist Rehberleri Birliği’nin (TUREB) kurulabilmesi için, Türkiye genelinde kayıtlı toplam turist rehberi sayısının yüzde otuz üçüne sahip odaların bakanlığa başvuru yapmaları gerekmektedir. Yine bu kanuna göre ülkede birden fazla meslek birliği kurulabilmektedir. TUREB, turist rehberlerinin meslek kuruluşlarının bağlı olduğu en yetkili kurumdur.

Bu üst birlik ya da birliklerden sonra alt mesleki kuruluşlar olan rehber odaları gelmektedir. Odalar tüzel kişiliğe sahip kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu olup en az 150 turist rehberinin yaşadığı illerde ikamet eden rehberlerin %33’ünün başvurusu üzerine kurulabilmektedir. Bu odaların merkezleri kuruldukları ildir ve aynı ilde birden fazla oda kurulabileceği gibi oda olmayan illerde en az 50 turist rehberinin oda merkezinin bulunacağı ili belirten başvurusu ile bakanlık tarafından bölgesel odalar kurulabilir. Bu odalar üst birliğin yani TUREB’in üyesidir. Meslek kuruluşları, faaliyetlerini gerektiğinde turizm sektöründeki özel veya resmî kurum ve kuruluşlarla iş birliği içerisinde yürütebilir. Birlikler, faaliyet alanı ile ilgili ulusal ve uluslararası kuruluşlara üye olabilir. Aşağıda Şekil 1’de Türkiye’de turist rehberlerinin örgütlenmesi görülebilmektedir.

Şekil 1. Turist Rehberlerinin Örgütlenmesi



Kaynak: ÇARO, www.caro.org.tr (Erişim Tarihi: 13.01.2017)

Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile birlikte TUREB bünyesinde toplam 13 oda kurulmuştur. Bu odalardan İstanbul, Antalya ve İzmir rehber odaları 22.06.2012 tarihinde, Ankara, Aydın, Nevşehir ve Muğla rehber odaları 11.03.2013 tarihinde ve son olarak da Çanakkale, Gaziantep, Şanlıurfa, Trabzon, Adana ve Bursa rehber odaları da 11.03.2013 tarihlerinde kurulmuşlardır

Turist Rehberliği Mesleği, 2012 yılında Resmi Gazete’de yayınlanan 6326 sayılı TRMK’de yer alan dördüncü maddenin ikinci bendinde turist rehberlerinin meslek kuruluşları ile ilgili bilgiler belirtilmiştir. Bu kanuna göre turist rehberlerinin, yerleşim yerinin bulunduğu ilde kurulmuş odalardan birine, yerleşim yeri olan ilde oda kurulmamışsa en yakın ilde kurulmuş odalardan birine üye olmaları zorunludur. Ayrıca turist rehberlerinin birden fazla odaya üye olamayacakları yine aynı maddede belirtilmiştir.

2.1.2.2. Turist Rehberlerinin Sınıflandırılması ve Çalışma Konuları

Turist rehberliği mesleği, 2012 yılı Haziran ayında 6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” ile birlikte resmi meslek olarak kabul edilmiştir.

Türkiye’de turist rehberleri, genel kültür rehberleri, konferansçı rehberler ve uzman rehberler olmak üzere üç grup altında toplamıştır (Tetik, 2006, 33). Türkiye’de turist rehberlerinin mevcut çalışma alanları, örgütlenmesi ve çalışma koşulları incelendiğinde rehberlerin sınıflandırılması dört ana başlık altında toplanabilir. Bunlar;

- Yasal sınıflandırma
- Uzmanlık alanına göre sınıflandırma
- Faaliyet bölgesine göre sınıflandırma
- Çalışma süresine göre sınıflandırma

Yasal Sınıflandırma: Rehberlerin 6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu” içerisinde geçen sınıflandırmadır. Bu sınıflandırmaya göre rehberler “eylemli” ve “eylemsiz” rehberler olarak ikiye ayrılır ve onlar da kendi içerisinde “ülkesel” ve “bölgesel” rehberler olmak üzere iki başlık altında incelenebilir. Aynı yasada yer alan üçüncü maddenin e ve f bentlerine göre eylemli ve eylemsiz rehberler açıkça belirtilmiştir. Eylemli turist rehberi, çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberi, eylemsiz turist rehberi ise ruhsatname sahibi olup çalışma kartı olmayan turist rehberi olarak ifade edilmiştir.

Bölgesel ve ülkesel turist rehberleri ilgili açıklama ise aynı kanunun dördüncü maddesinde turizm sektörünün ihtiyaçları dikkate alınarak, birliğin ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliği’nin (TÜRSAB) ortak önerileri ve Kültür ve Turizm Bakanlığın’ın onayıyla belirlenen dillerde, gerektiği hâllerde belirlenen bölgelerde, bakanlığın gözetimi ve denetimi altında birlikler tarafından ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programları düzenlenebileceği belirtilmektedir. Bu maddeye göre yasal olarak turist rehberliği adayları, Türkiye’nin tüm coğrafi bölgelerini kapsayan bir eğitim alırlar ve eğitim gezisi gerçekleştirirler ise “ülkesel”, Türkiye’nin sadece bir ya da birkaç coğrafi bölgesine yönelik eğitim alırlar ve eğitim gezisi gerçekleştirirler ise “bölgesel” turist rehberi olarak faaliyette bulunabilirler.

Uzmanlık Alanına Göre Sınıflandırma: Belirli bir konu üzerine ya da belirli bir faaliyet alanında eğitim alıp uzmanlaşmış rehberlerdir. Bu konulara örnek verecek olursak; dini, tarihi, flora-fauna, antik dönem, arkaik dönem, erken ve geç Hitit dönemi, Bizans, Roma, tarihi alanlar, müze ve ören yeri gibi alanlardır. Belirli bir

etkinlik alanı derken kastedilen ise; multi aktivite, yürüyüş (trekking), sörf, sualtı ve avcılık gibi daha çok sportif yanı ağır basan etkinliklerdir. Kanun öncesinde uzmanlık alanı ile ilgili rehber gereksinimleri bu alanda uzmanlık kursu ve eğitimi verilerek rehber sağlamak yerine ülke ile ilgili genel bilgisi olan rehberler arasından konuya daha yakın ve genelde bu konuda rehberlik yapmayı tercih eden rehberlerin seçilmesi yoluyla giderilmeye çalışılmıştır. Eğer bu durumda da konu ile ilgili rehber bulmak mümkün değil ise turist rehberliği çalışma kartı bulunmayan, doğrudan doğruya konunun profesyonellerinin hizmetlerinden yararlanma yoluyla hizmet ihtiyacı giderilmekte idi.

Turist rehberlerinin uzmanlaşması ile ilgili ilk ifade 6326 sayılı “Turist Rehberliği Meslek Kanunu”nun 12. maddenin birinci bendinde yer almıştır. Bu bentte, meslekte uzmanlık sertifika programlarının meslek birliklerinin görüşü alınarak bakanlıkça belirlenecek yönetmelikle düzenleneceği ifadesi yer almaktadır.

Faaliyet Bölgesine Göre Sınıflandırma: Turist rehberlerinin çalışma bölgelerinin mesleklerini icra ettikleri coğrafi bölgelere ya da ülke siyasi sınırlarına göre belirlenmesidir. Faaliyet bölgesine göre rehberlik, ülkemizde iki ana başlığa ayrılmıştır. Bunlar, *bölgesel* ve *ülkesel* olarak incelenmektedir. Bu sınıflama ile ilgili yasal düzenleme 6326 sayılı kanunun (Turist Rehberliği Meslek Kanunu) dördüncü maddesinde geçmektedir. Bu maddeye göre yasal olarak turist rehberliği adayları, Türkiye’nin tüm coğrafi bölgelerini kapsayan bir eğitim alırlar ve eğitim gezisi gerçekleştirirler ise “*ülkesel*”, Türkiye’nin sadece bir coğrafi bölgesine yönelik eğitim alırlar ve eğitim gezisi gerçekleştirirler ise “*bölgesel*” turist rehberi olarak faaliyette bulunabilirler.

Çalışma Süresine Göre Sınıflandırma: Turist rehberlerinin sözleşme imzalayarak kabul etmiş oldukları turist rehberliği hizmet süresini ifade eder. Hizmet süresini iki başlık altında incelemek mümkündür. Bunlar; günübirlik hizmet veren turist rehberleri ve paket tur hizmeti veren turist rehberleri.

Günübirlik hizmet veren turist rehberleri, ziyaretçilere, sözleşme ile belirlenmiş güzergahta, sözleşmede yer alan çekim yerlerini bir günü geçmemek kaydıyla tanıtan ve gruba bu gezi sürecinde eşlik eden eylemli turist rehberidir. Paket tur hizmeti veren turist rehberi ise, sözleşme ile belirlenmiş güzergahta, sözleşmede

yer alan çekim yerlerini en az bir gece gruba beraber konaklamak kaydıyla tanıtan ve gruba bu gezi sürecinde eşlik eden eylemli turist rehberidir. Ayrıca Efes örenyeri, Göreme açık hava müzesi, Topkapı Sarayı gibi ziyaret noktalarında nokta rehberlik yapan başka bir rehberlik çeşidi de mevcuttur.

2.1.2.3. Turist Rehberlerinin Eğitimi

Bir ülkedeki turist rehberlerinin bilgi ve beceri düzeyleri, o ülkedeki turist rehberliği eğitiminin kalitesini gösterir. Eğitim kalitesi, aynı zamanda turiste sunulan toplam hizmet kalitesinin de başta gelen belirleyicilerinden biridir. Bir ülkenin görünen yüzü olan turist rehberi, o ülkeyi temsil ettiği için genel kültür seviyesi yüksek kimseler olmalı, ülkede ve dünyada meydana gelen yenilikleri izlemeli ve odalar tarafından açılacak olan uzmanlaşma seminer ve gezilerine katılarak kişisel bilgi ve görgülerini artırmalıdır (Ahipaşaoğlu, 2001: 97).

Turizm faaliyetlerinin amacına ulaşmasında turizm personelinin eğitimi, dolayısıyla turist rehberlerinin eğitimi, önemli bir etkidir. Turist rehberi, hizmet verdikleri ülkenin turizm ürünü hakkında doğrudan bilgilendirme yapan kişidir. Turist rehberinin tanıtacağı ülke, bölge, yöre, tarihi eserler ve değerler hakkında yeterli bilgi sahibi olması bir zorunluluktur. Bu sebeplerden turist rehberlerini birer eğitimci olarak da sıfatlandırmak mümkündür (Ahipaşaoğlu, 2001: 97).

2.1.2.3.1. Dünyada Turist Rehberliği Eğitimi

Turizm sektörünün ülke ekonomisine katkılarının anlaşılması ve artmasıyla birlikte, turizm sektöründen daha fazla yararlanmak isteyen, özellikle gelişmekte olan ülkelere, turizm eğitimine daha fazla önem verilmeye başlanmıştır. Gelişmekte olan ülkelere, turizmden kaynaklı kültürel ve çevresel sorunların belirlenmesi ve sonrasında çözüme kavuşturulması, ülke tanıtımının daha iyi yapılabilmesi amacıyla turizm eğitimi geliştirilmeye ve çeşitlendirilmeye çalışılmaktadır (Tangüler, 2002, 45).

Turist rehberlerinin eğitim standartları ülkelere göre farklılık gösterebilmektedir. Pond (1993,15) Avrupa'daki turist rehberliği hizmet kalitesinin Kuzey Amerika hizmet kalitesine göre daha yüksek olduğunu vurgulamaktadır. Pond (1993,15) Avrupa'da hizmet veren turist rehberlerinin büyük bir kısmının görgü ve bilgilerini artırmak amacıyla daha sık seyahat etmekte olduklarını, önemli konularda yeterlilik ve sertifikalara sahip olduklarını, birden fazla yabancı dili iyi derecede konuşabildiklerini belirtmektedir. Tangüder (2002, 45) Avrupa'daki birçok ülkede turist rehberinin sahip olması gereken niteliklerin ve eğitim standardının oldukça yüksek olabildiğini gözlemlediğini belirtmektedir.

Mesleki anlamda turist rehberliği eğitimiyle ilgili Avrupa Turist Rehberleri Birliği'nden (European Federation of Tourist Guide Associations - FEG) Philip Cookson'un yaptığı araştırmaya göre, Kıbrıs, Yunanistan, Avusturya, Macaristan, Hollanda, İrlanda ve İskoçya'da turist rehberliği için ülkesel bir çalışma kartı gereklidir. Fransa, Danimarka ve Portekiz gibi bazı ülkelerde ise ülkemizde olduğu gibi hem ülkesel, hem de bölgesel çalışma kartı gereklidir (Cookson, 2007,1).

Turist rehberliği eğitimi ülkeler bazında farklılık göstermektedir. Bazı ülkelerde rehberlik yapmak için eğitim ve sertifika almak zorunluluğu varken bazı ülkelerde hiçbir koşul aranmamaktadır(Çolakoğlu ve diğerleri, 2010,175). Avrupa'daki Hollanda, Finlandiya ve İskoçya gibi birkaç ülke çalışma kartı almaya hak kazanma ile ilgili işlemleri ülkesel düzeydeki bazı meslek kuruluşuna bırakılmışlardır (Yenen, 2004, 31).

Kanada'da rehberlik eğitim programı iki yılda bir açılmaktadır ve toplam yedi ay süren programdan mezun olan adayların başta İngilizce ve Fransızca olmak üzere en az üç dil bilmeleri gerekmektedir (Çolakoğlu ve diğerleri, 2010, 175). Porto Rico'da rehberlik eğitimi 2002 yılından beri rehberler birliği tarafından verilmektedir ve 200 saatlik kursa katılıp başarılı bir şekilde mezun olan kişiler, belge sahibi olabilmektedirler. Ayrıca belgelerin her dört yılda bir yenilenmesi gerekmektedir ve belgenin yenilenebilmesi için her yıl en az dört eğitim seminerine katılmak zorunludur (World Federation of Tourist Guide Associations [WFTGA], 2015).

İngiltere'de turist rehberliği eğitimi, Turist Rehberliği Kurumu'nun yetkilendirdiği bir özel firma tarafından bir yıl olarak verilmektedir. Adaylarda en az

bir yabancı dili iyi derecede konuşabilme şartı aranmaktadır (WFTGA, 2014). İskoçya’da Turist rehberliği eğitimi, Rehberler Birliği tarafından verilmektedir. Eğitim alabilmek için önce dört günlük ön eğitime, sonrasında ise Edinburgh Üniversitesi tarafından iki yıl süreyle verilen eğitime katılmak zorunluluğu vardır. Eğitim süresinde iki defa yedi günlük ülke turu yapılmakta ve uygulama gezisi sonrasında aday dört gün süren bir sınava tabi tutulmaktadırlar (Çolakoğlu ve diğerleri, 2010, 176).

Amerika Birleşik Devletleri’nde ise turist rehberliği eğitimi eyaletlere göre farklılık göstermektedir. New Orleans, Washington, New York, Savannah, Charleston, Gettysburg Battlefield ve Vicksburg Battlefield gibi bazı alanlarda lisanslı rehberlik yapma mecburiyeti vardır (Çolakoğlu ve diğerleri, 2010, 176).

Yunanistan’da rehber olabilmek için devlete ait bir Turist Rehberliği okulundan iki buçuk yıllık bir eğitim alıp mezun olmak gerekmektedir. Turist rehberliği okulları Atina ve Selanik’te daimi olarak eğitim vermekte ve ayrıca Rodos, Girit, Korfu ve Midilli’de ihtiyaç halinde geçici eğitim programları açılmaktadır. Sadece bu program ya da okullardan mezun olanlar, rehberlik yapmaya hak kazanırlar (Çolakoğlu ve diğerleri, 2010, 176).

Fransa’da üniversite seviyesinde turizm rehberliği eğitimi veren üç rehberlik bölümü bulunmaktadır. Profesyonel turist rehberliği eğitimi üniversitelerce, yardımcı rehberlik eğitimi ise gece kurslarıyla verilmektedir (Çolakoğlu ve diğerleri, 2010, 176).

Bazı ülkelerde, yazılı değerlendirmeyle birlikte sözlü değerlendirme sınavları da yapılmaktadır. İtalya, Portekiz, İspanya ve Yunanistan gibi bazı Avrupa ülkelerinde sözlü değerlendirme sınavı sadece anlatım becerisini ölçerken sözlü değerlendirme sınavının bulunduğu bazı ülkelerde anlatımla birlikte turist rehberi adayları pratik olarak becerilerini sergiledikleri bir sınava da tabi tutulurlar (Yenen, 2004, 31). Avrupa’daki bazı ülkelerde ise turist rehberliği kursları, akşam saatlerinde ya da hafta sonunda ilgili çekim merkezlerine yönelik ziyaret ve pratiklerle yarı zamanlı olarak yapılmaktadır.

Turist rehberi olabilmek için herhangi bir eğitimin zorunlu olmadığı başlıca ülkeler arasında ABD, Fransa ve Japonya sayılabilir. Turist rehberi olabilmek için

zorunlu eğitim süresinin en kısa olduğu ülke, üç hafta ile Güney Afrika Cumhuriyeti, en uzun olan ülke ise beş yıl ile Arjantin'dir. Türkiye'nin yakın komşusu ve turizmdeki önemli rakibi olan Yunanistan'da ise turist rehberliği zorunlu eğitim süresi, üç yıldır (Ahipaşaoğlu, 2001, 27).

2.1.2.3.2. Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitimi

Türkiye'de turist rehberliği eğitimi 1995 yılına kadar kısa süreli kurslarla, Turizm Bakanlığı tarafından yürütülmekte idi. Daha sonra üniversite düzeyinde eğitimin çeşitlendirilmesi ve gelişmesi ile birlikte üniversiteler düzeyinde de rehberlik programları açılmış ve turist rehberliği eğitimi akademik boyuta taşınmıştır. 22369 sayılı Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'ne 1995 yılında getirilen ek maddeyle, üniversitelerin dört yıllık ve iki yıllık rehberlik bölümlerinden mezun olan kişilere, bakanlıkça yapılacak olan yabancı dil seviye tespit sınavında başarı sağlamaları halinde ve ayrıca bölgesel veya ülkesel uygulama gezilerini tamamlamaları koşuluyla bakanlık tarafından belge verilebilmesi sağlanmıştır (Polat, 2001).

6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve 26 Aralık 2014 tarihli Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği ile üniversitelerin ön lisans ve lisans bölümlerine bir yenisi daha eklenmiş, lisansüstü eğitimini turist rehberliği anabilim dalında tamamlayan kişilerin de turist rehberi olabilmesine imkan sağlanmıştır. Ayrıca bir önceki yönetmelikte 70 olan yabancı dil seviyesi ölçütü 29217 sayılı yeni Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliğiyle birlikte 75 olarak belirlenmiştir. Yabancı dil bilgisi yeterlilik belgesi ise bakanlık bünyesinde açılan yabancı dil sınavları, ÖSYM'nin belirli aralıklar ile yapmış olduğu yabancı dil sınavları ve uluslararası geçerliliği olan yabancı dil sınavları ile alınabilmektedir. Türkiye'de turist rehberliği eğitimini iki başlık altında incelemek mümkündür. Bunlardan ilki "*örgün eğitim*" yani üniversiteler bünyesinde ön lisans, lisans ve yüksek lisans düzeyinde verilen eğitim, ikincisi ise "*yaygın eğitim*" yani bakanlık tarafından belirli aralıklarla açılan sertifika programlarıdır.

2.1.2.3.2.1. Yaygın Eğitim (Turist Rehberliği Sertifika Programları)

Farklı yaş aralıklarındaki kişilere amaçlarına göre hazırlanmış programlar dahilinde, uygun ortamda ve belirli sürede verilen eğitime yaygın eğitim denilmektedir (Pelit ve Güçer, 2006,141). Halk eğitimi, yetişkinler eğitimi, hizmet öncesi ve hizmet içi eğitimler de yaygın eğitim olarak kabul edilir (Pelit ve Güçer, 2006,141). Öncüler'e (2006, 52) göre yaygın eğitim; örgün eğitim sisteminde hiç bulunmamış ya da örgün eğitim sisteminin herhangi bir döneminde hali hazırda bulunan veya bu dönemlerin herhangi birinden ayrılmış olan kişilere verilen eğitim şekline denir. Yukarıdaki tanıma göre Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından gerçekleştirilen turist rehberliği kursları da yaygın eğitim kapsamındadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından açılan turist rehberliği kurslarının (sertifika programları) örgün eğitimden en büyük farkı ise, örgün eğitimde diploma verilirken yaygın eğitimde sertifika verilmektedir.

Turist Rehberliği Yönetmeliği'nde bakanlıkça yürütülen turist rehberliği sertifika programlarının hangi dönemlerde eğitim vereceği ile ilgili herhangi bir madde bulunmamaktadır. Turist rehberliği sertifika programlarının hangi illerde ve dillerde açılacağı Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenmektedir.

Turist Rehberliği Sertifika Programı seçme sınavı duyurusu, seçme sınavının yapılacağı tarihten en az bir ay önce TUREB'in resmi internet sitesinde ve gerekli görüldüğü hallerde diğer iletişim kanalları ile duyurulmaktadır. Programa hangi yabancı dillerde ve en fazla kaç katılımcı kabul edileceği, programın en az kaç katılımcıyla yapılacağı, programın hangi il veya illerde yürütüleceği, ülkesel mi yoksa bölgesel mi olduğu, hangi bölge için katılımcı kabul edileceği, program ücretleri, başvuru süresi ve yeri duyuruda belirtilmektedir.

Sertifika programına devam eden ve teorik derslerden başarılı olan adaylar, sertifikanın bölgesel veya ülkesel olmasına göre TUREB tarafından düzenlenen uygulama gezilerine katılmak zorundadırlar. Ülkesel yurtiçi uygulama gezisinin süresi otuz altı takvim gününden az olmamalıdır, bölgesel yurtiçi uygulama gezisi süresi ise her bir bölge için ayrı ayrı altı takvim gününden az olmamalıdır (TUREB, 2015).

Uygulama gezisini tamamlayan adaylar bitirme sınavına girerler. Bitirme

sınavlarında başarılı olamayan adaylar, yine birlik tarafından belirlenecek tarihte ve yerde başarı sağlayamadıkları derslerden bütünleme sınavına girme hakkında sahiptirler. Bitirme sınavlarında başarılı olan adaylara birlik tarafından başarılı olduğuna dair belge verilmektedir. Tüm bu aşamalardan başarı sağlayan adaylar diğer şartları da sağlamaları durumunda bakanlıktan ruhsatnamelerini almaya hak kazanırlar.

2.1.2.3.2.2. Örgün Eğitim

Örgün eğitim, yaş grubu bir birine yakın olan ve eğitim seviyesi aynı olan bireylere, belirli bir amaç doğrultusunda oluşturulmuş programlar yürütülerek okul çatısı altında belirli bir düzene göre verilen eğitimidir. Erdoğan'a (2005, 9) göre, Türkiye Cumhuriyeti eğitim sisteminde örgün eğitim; okul öncesi, ilköğretim, ortaöğretim ve yükseköğretim olmak üzere dört ayrı kademedede incelenebilir. Bu eğitim şeklinin amacını Öncüler (2006, 52), toplumda yaşayan ve yaşayacak olan bireylerin birbirleriyle uyumlu bir biçimde yaşamaları amacıyla toplumda ihtiyaç duyulan temel davranışların geliştirilme çabası olarak ifade etmektedir.

Örgün eğitim kapsamında turist rehberliği eğitimi ülkemizde ön lisans, lisans ve lisansüstü düzeyde verilmektedir. Üniversitelerin ilgili bölümlerinden mezun olan turist rehberi adayları, yabancı dil yeterliliğine de sahip iseler, mesleğe kabul başvurularını T.C. kimlik numarasının da belirtildiği dilekçe ile doğrudan ya da posta yoluyla Kültür ve Turizm Bakanlına yapabilmektedirler.

Günümüz itibariyle üniversitelerin ön lisans ve lisans programlarında yoğun olarak turist rehberliği eğitimi verilirken, Afyon Kocatepe ve Eskişehir Osman Gazi Üniversitelerinde Sosyal Bilimler Enstitüsüne bağlı tezsiz yüksek lisans eğitimi verilmektedir. Ayrıca Balıkesir Üniversitesinde Turist Rehberliği ve Ege Üniversitesinde ise Rekreasyon ve Turist Rehberliği adı altında yüksek lisans eğitimi verilmektedir.

2.1.2.3.2.1. Ön Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi

Ön lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi, dünyada öncelikli olarak İsrail, Yunanistan, Mısır gibi ülkelerde verilmeye başlanmış; ülkemizde de 1990'lı yıllardan itibaren turist rehberliği eğitimi, "Turist Rehberliği" adı altında iki yıllık meslek yüksekokullarında verilmeye başlanmıştır (Ahipaşaoğlu, 2001, 30).

Tablo 3. Önlisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Meslek Yüksekokulları (M.Y.O)

NO	ÜNİVERSİTE ADI	M.Y. O. ADI	PROGRAM ADI
1	İstanbul Aydın Üniversitesi	Anadolu BİL. M.Y. O.	Turist Rehberliği (İngilizce)
2	Ankara Üniversitesi	Beypazarı M.Y. O.	Turist Rehberliği
3	Uludağ Üniversitesi	İznik M.Y. O.	Turist Rehberliği
4	Süleyman Demirel Üniversitesi	Yalvaç M.Y. O.	Turist Rehberliği
5	Marmara Üniversitesi	Sosyal Bilimler M.Y. O.	Turist Rehberliği
6	Kocaeli Üniversitesi	Kartepe Turizm M.Y. O.	Turist Rehberliği
7	Selçuk Üniversitesi	Silifke Taşucu M.Y. O.	Turist Rehberliği
		Beyşehir Ali Akkanat M.Y. O.	Turist Rehberliği (İ.Ö.)
8	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Marmaris Turizm M.Y. O.	Turist Rehberliği
			Turist Rehberliği (İ.Ö.)
		Ortaca M.Y. O.	Turist Rehberliği
9	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz M.Y. O.	Turist Rehberliği
			Turist Rehberliği (İ.Ö.)
10	Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi	Van M.Y. O.	Turist Rehberliği
11	Kapadokya M.Y. O. Nevşehir	Kapadokya M.Y. O.	Turist Rehberliği
			Turist Rehberliği (Uzk. Eğitim)
12	İstanbul Gelişim Üniversitesi	İstanbul Gelişim M.Y. O.	Turist Rehberliği
13	İstanbul Arel Üniversitesi	M.Y. O.	Turist Rehberliği
14	İğdır Üniversitesi	İğdir M.Y. O.	Turist Rehberliği
15	İnönü Üniversitesi	Kale Turizm ve Otel İşl. M.Y. O	Turist Rehberliği
16	Plato M.Y. O. İstanbul	Plato M.Y. O.	Turist Rehberliği (Uzk. Eğitim)
17	Lefke Avrupa Üniv. (KKTC)	M.Y. O.	Turist Rehberliği

Kaynak:<http://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/2016/LYS/TERCIH/OSYSKONTKILAVUZU29072016.pdf> (13.01.2017).

Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi'nin 2016 yılı Yüksek Öğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzuna göre Türkiye'de 17 üniversite bünyesinde 19 meslek yüksekokulunda iki yıllık turizm rehberliği eğitimi veren program bulunmaktadır. Ayrıca Nevşehir Kapadokya Meslek Yüksek Okulu ve İstanbul Playo Meslek Yüksek Okulunda bulunan Turist Rehberliği bölümleri uzaktan eğitim

yoluyla da “Turist Rehberliği” eğitimi vermektedir. Bu meslek yüksekokulları ve programları Tablo 3’te gösterilmektedir.

2.1.2.3.2.2.2. Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi

Turist rehberliği mesleğinin maddi getirilerinin yanı sıra, bu mesleği yapan kişilerin nitelikli bireyler olmaları gerektiği bilinmesine rağmen, farklı alanlarda eğitim almış ve düşük niteliğesahip kişiler tarafından yapıldığı gözlemlenmektedir. Uluslararası turizmde rekabet artmakta, buna bağlı olarak hizmet kalitesi ve insan odaklı rekabet ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle, turist rehberliği mesleğini icra eden kişilerin dört yıllık turist rehberliği programı çerçevesinde ğretim görmesinin, rekabet edebilirlik açısından gerekli olduğu görülmektedir (Polat, 2001, 59).

ÖSYM 2016 Yüksek ğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzuna göre Türkiye’de  “Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulları”nda, ikisi “İktisadi ve İdari Bilimler Fakülteleri”nde ve 15 tanesi “Turizm Fakülteleri”nde olmak üzere toplam 20 üniversitede dört yıllık turist rehberliği bölümü bulunmaktadır. Selçuk niversitesi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Kırklareli niversitesi ve Gazi niversitesi bünyesindeki okullarda turist rehberliği eğitimi; “ Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği” adı altında seyahat işletmeciliği eğitimi ile birlikte verilmektedir. İstanbul Gelişim ve İzmir Yaşar niversitelerinde turist rehberliği eğitimleri, “İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi” bünyesinde verilmektedir. Bunun dışında diğer üniversitelerde ve ilgili bölümlerinde turist rehberliği eğitimi “Turizm Rehberliği” adı altında “Turizm Fakülteleri” bünyesinde verilmektedir. Bu fakültesi ve yüksekokullar Tablo 4’te gösterilmektedir.

Tablo 4. Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Veren Fakülte ve Yüksekokullar

NO	ÜNİVERSİTE ADI	FAKÜLTE/Y.O.	BÖLÜM ADI
1	Adnan Menderes Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği
			Turizm Rehberliği (İ.Ö.)
2	Balıkesir Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği
			Turizm Rehberliği (İ.Ö.)
3	Afyon Kocatepe Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği
			Turizm Rehberliği (İ.Ö.)
4	Ege Üniversitesi	Çeşme T.İ.O.Y.O.	Turizm Rehberliği
5	Anadolu Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği
6	Gazi Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği
			Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği (M.T.O.K.)
7	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği
8	İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği
9	Kastamonu Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği
10	Necmettin Erbakan Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği
11	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği
12	Selçuk Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği
			Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği (İ.Ö.)
13	Pamukkale Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği
14	Mersin Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği
15	Kırklareli Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği
16	Akdeniz Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği
17	Batman Üniversitesi	T.İ.O.Y.O.	Turizm Rehberliği
18	İstanbul Gelişim Üniversitesi	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	Turizm Rehberliği
19	Sinop Üniversitesi	T.İ.O.Y.O.	Turizm Rehberliği
			Turizm Rehberliği (İ.Ö.)
20	İstanbul Yaşar Üniversitesi	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	Turizm Rehberliği (İngilizce)

Kaynak: <http://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/2016/LYS/TERCIH/OSYSKONTKILAVUZU29072016.pdf> (13.01.2017).

2.1.2.3.2.3. Yüksek Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi

Turist rehberliği mesleği bir tür kültür elçiliği olarak görülebildiği gibi turist rehberleri de kültür elçileri olarak görülmektedir. Bu sebeptendir ki turist rehberleri iyi eğitime sahip olmalıdır. Dolayısıyla mümkünse turist rehberlerinin eğitim merdiveninin en üst basamağına kadar ulaşmış olmaları hem ülke hem de bölgenin doğru ve etkili bir biçimde tanıtılması için oldukça önemlidir. Bu sebeple 2012 yılında Resmi Gazetede yayımlanan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nda turist rehberi olmak isteyen kişilerin lisans üstü turist rehberliği eğitimi olarak da bu mesleği icra edebilecekleri belirtilmiştir. Aşağıda tablo 5 te lisans üstü düzeyde turist rehberliği eğitimi veren üniversiteler ve enstitüler sıralanmıştır.

Tablo 5. Yüksek Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Veren Üniversiteler

NO	ÜNİVERSİTE ADI	ENSTİTÜ	PROGRAM ADI
1	Afyon Kocatepe Üniversitesi	Sosyal Bilimler Enstitüsü	Turist Rehberliği Tezsiz Yüksek Lisans
2	Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi	Sosyal Bilimler Enstitüsü	Turist Rehberliği Tezsiz Yüksek Lisans
3	Balıkesir Üniversitesi	Sosyal Bilimler Enstitüsü	Turist Rehberliği
4	Ege Üniversitesi	Sosyal Bilimler Enstitüsü	Rekreasyon ve Turist Rehberliği

2.1.2.4. Turist Rehberlerinin Çalışma Esasları

Turist rehberliği mesleğinin neleri kapsadığı ve neleri kapsamadığı, bu başlık altında incelenecektir. Öncelikle turist rehberi adaylarının ruhsatname alabilmek için ilgili kursları ya da üniversitelerin ilgili bölümlerini tamamlamaları ve yabancı dil bilgisi dahil tüm gereken belgeleri edinme zorunluluğu vardır. Ruhsatnamelerini bakanlıktan edinen kişiler artık turist rehberi sıfatını kazanmışlardır. Turist rehberlerinin fiilen çalışabilmeleri için buldukları ildeki ya da en yakın bölgedeki odalara eylemli turist rehberi olarak kaydolmaları gerekmektedir. Odalara kayıtlarını yaptıran turist rehberleri, birlik tarafından hazırlanan ve bir yıl geçerli olan çalışma kartlarını kayıtlı oldukları odadan alır ve turist rehberliği mesleğini icra etmeye başlarlar. Turist rehberlerinin çalışma kartlarında belirtilmiş olan yabancı dil haricinde, başka bir dilde rehberlik yapmaları yasaktır. Ancak hizmet verilen kişi ya da kişilerin Türkçe bilmeleri ve hizmeti

Türkçe talep etmeleri durumunda turist rehberleri rehberlik hizmetini Türkçe icra edebilirler.

Yasal olarak baktığımızda turist rehberinin çalışma esasları iki başlık altında incelenebilir. Turist rehberliği mesleğinin icrası 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na göre "eylemli" ve "eylemsiz" turist rehberleri olarak ikiye ayrılır. Aynı yasada yer alan üçüncü madde'nin e ve f bentlerine göre eylemli ve eylemsiz rehberler açıkça belirtilmiştir.

Eylemli Turist Rehberleri; Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nda, eylemli turist rehberliği, çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberi olarak tanımlanmıştır. Çalışma kartı, Turist Rehberleri Birliği Yönetim Kurulu tarafından, rehberin kimlik bilgilerini, belge üzerinde turist rehberinin fotoğrafını ve kayıt numarasını içerecek şekilde hazırlanıp, onaylanmış şekilde en geç Aralık ayı sonuna kadar ilgili şahsın kayıtlı olduğu odalara teslim edilir. Odalar ise, bir yıllığına geçerli olan çalışma kartlarını, izleyen Ocak ayı içerisinde eylemli turist rehberlerine teslim eder.

Kanuna göre turist rehberliği mesleği sadece eylemli turist rehberlerince 4857 sayılı İş Kanununa göre veya serbest meslek erbabı olarak yapılabilir. Eylemli turist rehberi, hizmet verirken çalışma kartını göğüs hizasında ve gözle görülür bir şekilde taşımakla yükümlüdür (TRMK, 2012).

Eylemsiz Turist Rehberleri; Eylemsiz turist rehberi, ruhsatname sahibi olup çalışma kartı olmayan turist rehberidir. Eylemsiz turist rehberliği ile ilgili düzenlemenin daha önceki dönemde kamu çalışanı oldukları için belgeleri iptal edilen turist rehberlerinin durumu göz önünde bulundurularak hazırlandığı düşünülmektedir. Ayrıca, kamu kurumları bünyelerinde çalışan ve turist rehberi ruhsatnameleri bulunan kimselerin, bu yasa sayesinde memur olmalarına rağmen rehberlik hizmeti verebilmektedirler. Bu durumu daha açık bir şekilde açıklayabilmek için kanundaki kamu kurumlarında çalışan eylemsiz rehberler ilgili duruma bakmakta fayda vardır. Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun yedinci maddesinin birinci fıkrasına bakarsak, kamu kurum ve kuruluşları resmî faaliyetlerinde turist rehberliği hizmeti verecek ruhsatname sahibi bir kamu görevlisine sahip ise ve bu çalışanı kurum, rehberlik hizmeti vermekle

görevlendirmişse ayrıca turist rehberi bulundurulması zorunluluğu yoktur ibaresi bulunmaktadır. Bu maddeyle hem kamu çalışanı turist rehberlerinin belgelerinin iptal olması tehlikesinin önüne geçilmiş hem de kamu kurumunun belge sahibi çalışanından faydalanmasının önü açılmıştır.

İncelenmesi gereken bir diğer konu da turist rehberlerinin mesleği icra şeklidir. Bu konuda meslek kanununa bakılabilir. “Turist Rehberliği Mesleği”, 2012 yılında resmi gazetede aynı isimle yayınlanan 6326 Sayılı Meslek Kanunu’nda yer alan dördüncü maddenin birinci bendine göre serbest meslek olarak veya 22.5.2003 tarihli ve 4857 sayılı İş Kanunu hükümlerine tabi olarak icra edilebilir (TRMK, 2012). Buradaki 4857 sayılı iş kanunundan kasıt, bir seyahat acentası ile bir iş sözleşmesine dayanarak çalışan turist rehberleridir. Bu kanunla aynı zamanda turist rehberlerinin bir seyahat acentası bünyesinde iş sözleşmesine dayanarak çalışmasındaki çalışma şartları ve çalışma ortamı ile ilgili hak ve sorumluluklar güvence altına alınmaya çalışılmıştır. Bir sözleşme, işçiyi işverene bağımlı kılar. Bu bağımlılık teknik, hukuki ve ekonomik olarak üç şekilde ifade edilir (Başar, 2013, 1). Bu bağımlılıkları kısaca şöyle açıklayabiliriz;

Teknik açıdan bağımlılık; işin yapılması ile yürütme biçimi ve koşulları yönündendir.

Hukuki açıdan bağımlılık; işverenin gözetimi ve yönetimi yani otoritesi altında iş görülmesidir.

Ekonomik açıdan bağımlılık; işçinin iş görmesi karşılığında işverenden sürekli ve düzenli gelir elde etmesidir.

4857 sayılı iş sözleşmesine bağlı olmadan çalışan turist rehberleri ise Gelir Vergisi Kanunu’nda ifade edildiği gibi serbest meslek erbabı olarak bu mesleği icra ederler. 31.12.1960 tarihli ve 193 Sayılı Gelir Vergisi Kanunu’nda serbest meslek faaliyeti; sermayeden ziyade şahsi mesaiye, ilmi veya mesleki bilgiye veya ihtisasa dayanan ve ticari mahiyette olmayan işlerin işverene tabi olmaksızın şahsi sorumluluk altında kendi nam ve hesabına yapılması şeklinde ifade edilmektedir (Gelir İdaresi Başkanlığı [GİB], 2014). 04.01.1961 tarihli ve 213 numaralı Vergi Usul Kanunu’na göre, rehberlik mesleğini serbest meslek erbabı olarak yapacak olan kişiler Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan ruhsatnamelerini ve buldukları bölgedeki

odaya kaydolup eylemli çalışma kartlarını aldıktan sonra durumu vergi dairesine bildirmek zorundadırlar. Bu durumu vergi dairesine bildirdikten sonra turist rehberi vergiye tabi olmuş sayılır (GİB, 2014).

Serbest meslek erbabı olarak turist rehberinin 213 numaralı Vergi Usul Kanunu'nun 155. maddesine göre, bir işe başlama belirtileri aşağıdaki maddelerle belirtilmiştir (GİB, 2014);

- Muayenehane, yazıhane, atölye gibi özel iş yerleri açmak;
- Çalışılan yere tabela, levha gibi mesleki faaliyette bulunulduğunu ifade eden alametleri asmak;
- Her ne şekilde olursa olsun devamlı olarak mesleki faaliyette bulunduğunu gösteren ilanlar yapmak;
- Serbest olarak mesleki faaliyette bulunmak üzere mesleki örgütlere kaydolmak.

Yukarıda maddeler halinde açıklanan faaliyetleri yapan turist rehberleri vergi mükellefidir ve yine aynı kanunun 172. maddesine göre “Serbest Meslek Kazanç Defteri” tutmaya ve bu defterleri tasdik ettirmeye mecburdurlar. Fakat 193 numaralı Gelir Vergisi Kanunu'na göre serbest meslek erbabı olarak vergiden muaf tutulabilecek bazı meslek kolları mevcuttur. Yukarıda dört madde halinde açıklanan ve Vergi Usul Kanunu'nun 155' inci maddesinde belirtilen şartlardan en az ikisini taşıyan turist rehberleri ya da köylerde veya son nüfus sayımına göre belediye ii nüfusu 5.000'i aşmayan yerlerde faaliyette bulunan turist rehberleri gelir vergisinden muaf sayılırlar (GİB, 2014).

213 Sayılı Vergi Usul Kanunu'nun 236. maddesine göre serbest meslek erbabı olan turist rehberi, mesleki faaliyetlerine ilişkin her türlü tahsilatı için iki nüsha serbest meslek makbuzu hazırlamak ve bir nüshasını turiste vermek, turist de bu makbuzu istemek ve almak mecburiyetindedir. Aynı kanunun bir sonraki (237) maddesinde ise makbuzun nasıl kullanılacağı ve düzenleneceği ile ilgili usul ve esaslar yer almaktadır. Buna göre serbest meslek makbuzlarında, yazılı olması gerekenler şunlardır:

- Makbuzu verenin soyadı adı veya unvanı, adresi, vergi dairesi ve hesap numarası;

- Müşterinin soyadı, adı veya unvanı ve adresi;
- Alınan paranın miktarı;
- Paranın alındığı tarih.

Bu bilgilerin yazılı olduğu makbuzlar serbest meslek erbabı olan turist rehberi tarafından imzalanır. İmzalanan serbest meslek makbuzları seri ve sıra numarasına göre muhafaza edilir (Gib, 2014).

2.1.2.5. Turist Rehberinin Denetimi

Turist rehberliği mesleği ve hizmetlerinin denetimi, kanun ve yönetmelikle belirlenmiştir. Meslek kanunda belirtilen her türlü denetim, bakanlık tarafından yetkilendirilecek personel ya da genel müdürlük talimatıyla İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri tarafından yetki verilen personel veya turist rehberliği meslek kuruluşları tarafından yapılabilmektedir. Turist rehberliği meslek kuruluşları veya TÜRSAB'ın katılmadığı durumlarda bakanlık tarafından görevlendirilen yetkililer doğrudan denetim yapabilmektedirler. Meslek kanununun yedinci maddesinin yedinci bendine göre, Bakanlık ve meslek kuruluşları ihtiyaç duyulması halinde kolluk güçlerinden yardım alabilirler (TUREB, 2015).

Yönetmelikte denetim sırasında geçerli çalışma kartı, tur programı, sözleşme örneği, çalışma kartında belirtilen dil veya dillerde, bölgesi dâhilinde hizmet verilip verilmediği, turist rehberliği hizmetinin kanuna, bu yönetmeliğe, meslek etik ilkeleri ile bakanlığın kültür ve turizm politikalarına uygun sunulup sunulmadığı incelenir.

2.1.2.6. Turist Rehberliğinde Mesleki Etik

Çağımızda iletişim imkanlarının gelişmesi ve globalize olan dünyada bilginin giderek daha ulaşılabilir hale gelmesiyle birlikte pek çok yeni terim ve kavram karşımıza çıkmaktadır. Etik ve kavramsal niteliklerle ilgili çalışmaların kökeni günümüzden 2500 yıl öncesine kadar uzansa da, etik kavramın sosyal ve mesleki hayatımızda kullanılması oldukça yenidir. Etik kavramı, son yıllarda oldukça revaçta olan, sık kullanılan ancak tam olarak tanımlanamayan bir kavramdır (Aymankuy ve Sarıoğlan, 2005, 25).

Etik kelimesinin kökeni, Yunanca “ethos” ve Latince “mores” kelimelerinden gelmektedir. Sözlük anlamı olarak ise “bireylerin birbirleri ile nasıl iletişim kuracaklarını seçmeleri” anlamına gelir (İskit, 2005, 129).

Etik davranış, “doğruluk”, “uygunluk” ve “adalet” kavramlarını içinde barındıran bir eylemdir. Her ne kadar zamana ve mekâna göre etik davranışlar farklılık gösteriyorsa da, bütün etik sistemlerin altında yatan ortak ilke, bir gruba ait olan bir kişinin, grubun diğer üyelerinin iyiliği için bazı sorumluluklar üstlenmesi gerekliliğine olan inançtır (Saban ve Atalay, 2005, 50).

Kişilerin nasıl davranmasını gerektiğini gösteren etik, ödev ve yükümlülükleri temel alan bir davranış kuralı ya da disipline işaret etmekte ve bir kişinin neyi yapıp neyi yapmaması gerektiği konusunda davranış biçimini tanımlayan kuralları konu edinmektedir (Çiftçi ve Çiftçi, 2003, 80). Yani bir nevi etik kelimesinin “ahlak” anlamına geldiğini de söyleyebiliriz.

Bütün kültür ve toplumlar, kendi içlerinde yaygın olarak kabul gören özel etik değerlere sahiptir. Bu değerler, tıpkı farklı dinlerin yaptığı gibi yüzyıllardan beri devam eden gelenekleri ile bireylerin, toplulukların ve toplumların etkileşimine kılavuzluk eden düzenlemeleri şekillendirir. Günümüzde, genel kabul gören etik değerler, Birleşmiş Milletler (BM)'in çeşitli konvansiyon ve beyannamelerinde temsil edilmektedirler. Bunların başlıcaları Birleşmiş Milletler Genel Asamblesi tarafından kabul edilen İnsan Hakları Evrensel Beyanamesi, Uluslararası Çocuk Hakları Konvansiyonu, Çevre ve Kalkınma ile ilgili Rio Deklarasyonu ve Gündem 21'in tavsiyeleridir. Bunlar ayrıca, Dünya Dinleri Parlamentosu tarafından da temel ilkeler olarak açıklanmaktadır. Bu ilkeler, tüm insanların her yerde ve her zaman diğer insanlara insani şekilde davranma sorumluluğunun olduğunu ifade eder. Buradaki en öncelikli temel etik ilkesi, insanoğlunun dokunulmaz saygınlığını somutlaştırmaktadır. Bu ilkeler, insan davranışı için genel yol gösterici unsurları ortaya koymaktadır. Genel olarak bunları şöyle sıralayabiliriz: (Avcıkurt, 2009, 77)

- Şiddete dahil olmayan herkesin yaşamına saygı,
- Dayanışma ve adil bir ekonomik düzen,
- Hassas çevre ve kıt kaynaklar hususunda tüketimin sürdürülebilirliği,

- Hoşgörü ve yaşamda doğruluk,
- Kadın ve erkekler arasında eşit haklar ve ortaklık,
- Çocukların haklarının korunması.

Meslek etiğini belirlerken, mesleğin uygulanmasından, mesleğin gerektirdiği işlerin yapılmasından kimlerin etkilendiğini saptamak gereklidir. Önemli olan bir başka konu, mesleğin yapılmasında ve uygulanmasında ortaya çıkan sorunların saptanması ve ortaya konulmasıdır. Turist rehberliği mesleği icra edilirken bu durumdan en fazla etkilenen kesim turistlerdir. Kurumsal olarak ise, en fazla etkilenenler seyahat acentaları, konaklama işletmeleri ve turizmle ilgili hizmet sunan kurum ve kuruluşlardır. Elbette, bir profesyonel turist rehberinin mesleki davranışlarından diğer rehberler de doğrudan etkilenirler (Yarcan, 2004, 36).

Sivil toplum kuruluşları belirli değerleri oluşturmak, toplumsal değerleri korumak, desteklemek ve geliştirmek üzere ortaya çıkarlar. Rehberlik etik değerlerini ve ilkelerini oluşturmak bir sivil toplum kuruluşu niteliğindeki TUREB'in görevleri arasındadır. Etik, iyi insanlar yetiştirilmesine katkıda bulunmak için kimi bilgiler ortaya koymak biçiminde de tanımlanır. Rehberlik mesleği açısından, rehberlik etiğinin oluşturulmasının amacı, iyi rehberlerin yetiştirilmesi ve rehberlik mesleğinin en iyi biçimde uygulanabilmesi için meslekle ilgili belli başlı etik bilgileri ortaya koymaktır.

Etik davranabilmek için olay ve durumların doğru değerlendirilmesi, karşılaşılan veya yaşanan olayların doğru okunabilmesi gerekir. Turist rehberlerinin karşılaştıkları etik sorunların çözümüne meslek etiği bilincinin kazanılması, önemli paya sahiptir. Gerçekte, mesleklerini doğru şekilde yerine getiren turist rehberleri, karşılaştıkları her bir durum karşısında ilkeli biçimde davranmak durumundadır. Rehber, herhangi bir nedenle işini, mesleğini amacına uygun biçimde yapabilmek konusunda doğru değerlendirme yapamıyorsa ve belirli bir durum karşısında nasıl bir tutum takınması gerektiğine bireysel olarak karar veremiyorsa, turist rehberliğinde etik ilkelerin oluşturulması, kendisine yararlı ve karşılaştığı durumu doğru değerlendirebilmesi konusunda yol gösterici olabilir (Yarcan, 2004, 49).

2.2. İŞ DOYUMU

İş doyumunu kavramını anlayabilmek için öncelikle iş kelimesinin kavramsal olarak ne anlama geldiğini iyi kavramak gerekmektedir. Kişi, hayatının önemli bir zamanını işyerinde geçirmektedir. İş, bir kişinin hayatını idame ettirmesi için ihtiyacı olan maddi gelirin kazanılmasında temel bir işleve sahiptir. Bu sebeple iş bireyin temel ihtiyaçlarını gidermesinde çok önemli bir yere sahiptir (Eğinli, 2009, 35). İş, işgören için sadece ekonomik açıdan gelir elde ettiği bir araç olmayıp psikolojik açıdan da kişinin yaşantısında çok önemli bir yere sahiptir (Öztürk ve Özdemir, 2003, 191). İnsanlar, yaşamlarını idame ettirmek için hem zihinsel hem de bedensel uğraşlarda bulunurlar. Bu bedensel ve zihinsel faaliyetlerin hepsine iş adı verilmektedir. İşgörenler günlük yaşamlarının büyük bir bölümünü iş yerlerinde çalışarak geçirmektedirler (Erdoğan, 2016, 48). Dolayısıyla iş ve işyeri, kişinin sahip olduğu psikolojiyi etkileyen, hatta oluşturan en önemli etmendir. İşyerinde oluşabilecek herhangi bir problem, işgöreni olumsuz yönde etkileyecek; oluşabilecek olumlu gelişmeler ise işgöreni olumlu yönde motive edebilecektir.

Günümüzün teknoloji ve bilgisayar çağı olması münasebetiyle işletmelerin ve işgörenlerinin kendilerini sürekli yenilemeleri, geliştirmeleri ve hızla gelişen çağa ayak uydurmaları gerekmektedir. İşletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri için iş çevresinin işgöreni olumsuz etkilemeyecek hatta onu olumlu yönde motive edebilecek şekilde geliştirilmesi gerekmektedir. Bir işletmenin pazarda hedeflediği yerlere gelebilmesi için; işgörenlerin işlerine bağlı olmaları, memnuniyetlerinin yüksek tutulması, işlerini severek ve önemseyerek yapmaları, kısacası işgörenlerin iş doyumlarının yüksek olması gerekmektedir. Bu durumda, işletmenin devamlılığı ve başarısı için işgörenlerin iş doyumunu seviyeleri çok önemlidir.

2.2.1. İş Doyumunun Tanımı

İş doyumunu ile ilgili yapılan ilk çalışma, Harvard Üniversitesi'nde görev yapan Roethlisberger ve Mayo tarafından 1920'li yıllarda Amerika'nın Chicago kentinde bir elektrik şirketinde yapılmış ve araştırma yaklaşık 10 yıl sürmüştür. Bilim adamları, ısınma, ışıklandırma, yorgunluk ve iş ortamının işgörenlerin verimliliğine etkilerini incelemek için bu araştırmayı başlatmışlardır. Ancak çalışma, başlangıçta

işyeri ve işyerinin fiziksel koşulları üzerine başlamış iken elde edilen sonuçlar araştırmayı işyerinin çalışanları üzerine götürmüştür. Elde edilen bulgular ışığında araştırmacılar, işletmenin verim elde edebilmesi ve başarılı olabilmesi için işgörenlerinin maddi ihtiyaçlarından daha çok toplumsal ve psikolojik ihtiyaçlarının karşılanması gerektiği konusunda vurgu yapmışlardır (Koçel, 2010).

İş doyumunu ile ilgili değişik tanımlamalar yapılmıştır. Vroom (1964, 52) iş doyumunu, çalışanların yaptıkları işi ya da iş deneyimlerini değerlendirdikten sonra hissettikleri memnuniyet hali olarak tanımlamaktadır. Hackman ve Oldham'a göre iş doyumunu, işgörenlerin işlerini yaparken ne kadar mutlu olduklarını gösteren bir kavramdır (Hackman ve Oldham, 1975, 159-170). İş doyumunu, çalışılan işin özellikleri ile işgörenlerin beklenti ve isteklerinin karşılıklı olarak örtüştüğünde oluşan, işgörenlerin işlerinden duydukları doyum ya da doyumsuzluktur (Davis, 1982, 96).

İş doyumunu, bireyin işine karşı hissettiği olumlu etki ya da duygulardır. Başka bir söylemle iş doyumunu, işgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk olarak tanımlanmıştır (Davis ve John, 1989, 177). İş doyumunu, işgörenlerin işe başlarkenki beklentilerinin işte belli bir süre çalıştıktan sonra ne kadarının karşılandığı ve işten ne kadar memnun olduklarını ifade eden bir kavramdır (Poyrazoğlu, 1992, 28). İş doyumunu, işgörenin çalıştığı işletmeden beklentilerini ve yapmış olduğu işe yönelik tutumunu ifade etmektedir (Miner, 1992, 116).

İş doyumunu, işgörenlerin mesleklerinin ya da meslek hayatlarının kendilerine iş kaynaklı memnuniyet sağlamasıdır. Diğer bir deyişle iş doyumunu, işgörenin mesleğine karşı geliştirmiş olduğu pozitif bir geri bildirimdir (Çetinkanat, 2000, 9). Oshagbemi'ye (2000, 88) göre iş, örgütsel bir ortamda ve belirlenmiş bir zaman aralığında ortaya konulan, bununla birlikte bazı ilişkiler geliştiren, ücret almak kaydıyla mal ya da hizmet üretme çabasıdır. Doyum, ruhsal tepkidir. İşgörenler yapmış oldukları işe ya da çalıştığı işletmeye karşı bir tutum sergilemektedirler. İş doyumunu işe ya da işletmeye karşı ortaya konulan tutumların genel bir sonucudur; işgörenlerin bedensel ve ruhsal anlamda iyi durumda olmasını ifade etmektedir (Oshagbemi,2000,88). İş doyumunu, işgörenin yaptığı iş karşılığında elde etmiş olduğu ücreti, birlikte çalışmaktan memnuniyet duyduğu iş arkadaşlarını ve ayrıca işte elde etmiş olduğu başarı sonucunda hissettiği mutluluğu ifade etmektedir (Eren, 2001,

202). Locke'a göre (1976) iş doyumunu, bireyin mesleğiyle alakalı memnuniyet seviyesinin yüksek olmasıdır (Koustelios, 2001, 354).

Doyum, tamamıyla subjektif bir kavramdır. Başka bir kişi tarafından direkt olarak algılanamaz ve gözlenemez. Bireyin kendi içinde hissettiği kişisel zevk ve huzuru ifade eden bir kavramdır. İş doyumunu, işgörenlerin iş temelli deneyimleri sonucunda elde etmiş oldukları olumlu duygulardır. İşgörenler, yaptıkları iş sonucunda bireysel ihtiyaçlarını karşılayabiliyorlar ve psikolojik açıdan rahat, huzurlu ve mutlu hissediyorlar ise iş doyumunu sağlanmış olur (Karaduman, 2002, 70). İş doyumunu, iş ile ilgili şartların veya işten kazanılan çıktılarının işgören açısından subjektif olarak bir değerlendirmesidir (Çekmecelioğlu, 2005, 28).

İş doyumunun duygusal ve bilişsel olmak üzere iki boyutu vardır. Bu sınıflandırmaya göre duygusal içerik, kişinin o anki duygu halini ortaya koyarken bilişsel içerik ise, mevcut durumların değerlendirilmesiyle standartların ve beklentilerin birbiriyle karşılaştırılmasıyla iş doyumunun ortaya çıktığını belirtmektedir (Organ, 1988).

İş doyumunu, ölçütlerini işgörenin iş kavramından anladığı, beklentileri, değer yargıları, inanç ve tutumları belirlemektedir. Bir işin toplumdaki saygınlığı o işe bireylerin verdiği önem ve değerlere göre farklılık gösterebilir. Birbiriyle aynı iş ve statüde çalışan işgörenlerin aynı seviyede ödenen ücretleri taraflardan birisini tatmin ederken diğerini tatmin edemeyebilir. Bunun yanı sıra işgören kendisine ödenen ücretten memnunken, kendisiyle aynı statü ve pozisyonda çalışan başka bir işgörene daha fazla ücret ödenmesi durumunda yine iş ile ilgili tatminsizlik yaşayabilir. İş doyumunu sadece kişisel beklentilerle değil; çevresel ilişkilerle de bağlantılıdır (Saygılı,2008,31-32). Bireyin iş doyumunu, iş ve işyeri ile ilgili birden fazla etkenden etkilenerek ortaya çıkmaktadır. İşle alakalı etkenleri değerlendirme ve işle ilgili davranış ortaya koyma tamamen işgörenin kendisiyle ilgilidir yani subjektiftir. Dolayısıyla aynı işletmede görev yapan iki işgörenden birisi iş doyumunu hissederken, bir diğeri iş doyumuzluğu hissedebilir (Eğinli, 2009, 36).

Diğer bir tanıma göre iş doyumunu, çalışanların iş esnasında maruz kaldıkları çevresel ve içsel koşullara ek olarak yapmış oldukları işe karşı göstermiş oldukları hissel bir tepkidir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008, 2). İş doyumunu, meslek hayatı hakkında

en çok araştırılan psikolojik değişkendir ve iş ile ilgili tepkileri ifade eder (Tsai ve Wu, 2008, 62). İş doyumu, işgörenlerin işlerinden ve iş örgütlerinden beklentileriyle elde ettikleri kazanımlar sonucunda, çalıştıkları iş yerine ve işlerine karşı ortaya koydukları hissel yanıtların toplamıdır (Sönmez ve Eryaman, 2008, 22). İş doyumu, işgörenlerin işlerini ya da iş hayatlarını ele aldıklarında hissettikleri olumlu histir. Çalışanların yapmış oldukları işi değerlendirdiklerinde duymuş oldukları doyumun derecesi, kişinin iş doyumu derecesidir (Başaran, 2008, 168). İş doyumu, işgörenin yaptığı işin ve elde ettiği kazanımların işgörenin ihtiyaçları ve değer yargılarıyla örtüşmesi sonucu yaşadığı bir duygudur (Eğinli, 2009, 36). İş doyumunun üç önemli özelliği şu şekilde sıralanmıştır (Mert, 2011, 122):

- İş doyumu, işin durumuna göre ortaya konulan durumsal bir yanittir. Böylelikle, maddesel olarak görülemez ama ifade edilebilir ve hatta bazı tutum ölçümleriyle de ortaya konulabilir.
- İş doyumu, çoğu zaman bireylerin ihtiyaçlarının ne kadar karşılandığı ya da işgörenin iş ile ilgili beklentilerinin ne kadarının karşılandığının ortaya konulmasıdır.
- İş doyumu, işin kendisi, terfi, ücret, iş arkadaşları, yönetim tarzı gibi birbiriyle gerek örgütsel gerekse bireysel anlamda ilintili çeşitli tutumları temsil edebilmektedir.

İş doyumu, yapılan işten kazanılan maddi kazanç ve işgörenin beraber çalışmaktan haz duyduğu çalışma arkadaşlarıyla beraber üretmiş olduğu çıktılardan sağladığı doyum ve mutluluktur. Bu ifadeden yola çıkarak iş doyumunun işi severek ve tutkuyla yapmak gibi kişisel ve işyerinde verilen kararlara uymak gibi çevresel etkenlere bağlı olduğu söylenebilir (Keser, 2005, 79).

Genel olarak iş doyumu ile ilgili yapılan tanımlamalara bakıldığında, işgörenlerin iş ve iş yerleriyle ilgili edindikleri duyumlara karşı iş ve işyerleri hakkında hissetmiş oldukları öznel duygu ve düşünceleri tanımladığı şekilde olduğu gözlemlenmektedir. Bu tanımlamalarda işgörenlerin meslek tecrübelerine başladıkları andan itibaren gördükleri, yaşadıkları, kazandıkları, kaybettikleri, mutlulukları ve üzüntüleri de tanımlamalara eklenmektedir. İşgörenin işindeki şartlara göre değişkenlik gösteren iş doyumu seviyesinin, işin yapısı ve sorumluluk gibi iş yükünü gösteren kişisel farklılıkları ifade eden kavramlarla da ilgili olduğu

görülmektedir. Bu farklılıklar, promosyon ve ücret gibi ödülleri ifade eden, yöneticiler ve çalışma arkadaşları gibi diğer çalışanları ifade eden, yasa, yönetmelik, prosedür, çalışma koşulları, işyeri koşulları gibi örgütsel ortamı ifade eden ve son olarak da moral ve motivasyonu ifaden unsurlardır (Lopopolo, 2002, 984).

İş doyumunu anlamamanın bir diğer yolu da iş doyumsuzluğunun ne olduğunu kavrayabilmektir. İş doyumsuzluğunun ne olduğunu anlar ve iş doyumsuzluğunu önlemek için çözüm yolları geliştirirsek iş doyumuna giden yolu da dolaylı yünden anlayabiliriz. Bu çerçevede iş doyumsuzluğu ile ilgili birkaç tanıma aşağıda yer verilmiştir.

İş doyumsuzluğu, işgörenin icra etmiş olduğu meslekten hoşlanmamasını, iş ve işletmeye yönelik bıkkınlık, isteksizlik ve işten kaçma/kaytarma istemesini ifade etmektedir. İş doyumsuzluğu işgörende devamlı bir kaygı, tedirginlik ve kararsızlık meydana getirmekte, işgörenin sağlığını negatif yönde etkilemektedir. Ayrıca iş doyumsuzluğu işgörende bıkkınlık, işten ayrılma, işe gitme isteksizliği, çalışma arkadaşları ve amirlerle anlaşamama gibi davranışlara da sebebiyet verebilmektedir (Aksu ve diğerleri, 2002, 2; Şahin, 2007). İş doyumunu eksikliği ya da doyumsuzluğuna maruz kalan işgörenler sık hata yapma, yanlış karar verme ve en önemlisi de örgütü zarara uğratabilmektedirler (Canbay, 2007, 54).

2.2.2. İş Doyumunun Önemi

İşgörenlerin mutlu olması, mesleklerini icra ederken almış oldukları zevk, işteki ihtiyaçlarının karşılanması, işgörenlerin morallerinin yükselmesini ve işe konsantre olmalarını sağlayarak daha verimliliği artıracığı için iş doyumunu açısından çok önemlidir (Telman ve Ünsal, 2004, 27).

İş doyumunun yüksek olması, işgörenlerin moral ve motivasyonlarını pozitif yönde etkileyerek kendilerine daha çok güvenmelerini ve başarılarını artırmakta, yetersizlik ve başarısızlık hissini ise minimize etmektedir. İş doyum seviyesi yüksek olan işgörenler, iş ve işyerine aidiyet hissettikleri için işe geç gitme, işten kaytarma ya da gelmeme, işe gelmemek için sağlık raporu alma ve işi bırakma gibi işletme açısından olumsuz eylemleri daha az gerçekleştirmekte yahut tamamen terk etmektedirler. Özet olarak iş doyumunun sağlanması halinde, işgörenlerin çalışma hayatları daha düzenli hale gelebilmekte, çalışanları yöneticilerle daha olumlu

ilişkiler kurabilmekte, iş arkadaşlarıyla işbirliği yapmakta ve yardımlaşma seviyelerinde bir artış olmaktadır (Sönmezer, 2007, 33). Böylelikle işgörenin, işyerine aidiyeti sağlanmakta; hatta işgören, işyeri sahibi gibi işin ve işletmenin gelişmesi için elinden gelen çaba ve özveriyi gösterebilmektedir.

İşgörenlerin iş doyumsuzluğu ve iş doyumsuzluğu sebepli karşılaştıkları sorunlar, sadece işgörenleri değil aynı zamanda işgörenlerin aile ve çevrelerine de yansiyarak onları da mutsuz edebilmektedir (Demir, 1998, 3). İş doyumsuzluğu yaşayan bir işgören de işe aidiyet noktasında sıkıntılar yaşayabilir, bu da hem işgörenin hem de işletmenin performansına ve sonuç olarak da işletmenin başarısızlığına neden olabilir.

İş doyumunun işyerine olan faydaları ile ilgili Şimşek, Akgemci ve Çelik (2007, 54) iş doyumunun örgüt açısından faydalarını incelemiş, iş doyumunu sağlanmış işgörenlerin yaptıkları işte daha istekli olduklarını ve böylece de performanslarında iş doyumunu sağlanmadan önceki hallerine göre daha iyi performans gösterdiklerini gözlemlemiştir. En önemli fayda ise işletmede çalışan işgörenlerin işyeri kaynaklı mutluluklarının işletmeye performans ve dolayısıyla optimal seviyede üretim olarak geri dönmesidir. İşgörenlerde işdoyumunu hissinin yaratamayan işletmelerin aşağıda sıralanan sorunlarla karşı karşıya kalması kaçınılmazdır (Şimşek ve diğerleri, 2007, 137).

- İşgören devir hızı yüksekliği,
- İşgörenin işe devamsızlığında yükseliş,
- Firma sadakatinde düşüş,
- İşletmede çalışanlar arası stres, çatışma, yabancılaşma ve kırgınlıkların artması,
- Yüksek hırsızlık oranı,
- İşgörenlerin grev yapma olasılıklarının artması,
- İşgörenlerin tesise ve makinelere zarar vermesi,
- Zihinsel ve bedensel sağlık seviyesinin giderek düşmesi.

Davranış bilimciler, işgörenin işe olan ilgisinin arttırılarak işten doyum sağlayabilmesi için halihazırda olmayan yeni güdüleme yaklaşımlarının geliştirilmesi gerektiğine inanmışlar ve günden güne duygusallaşan işgörenden kaynaklı

oluşabilecek problemlerin ortadan kaldırılabilmesi için iş doyumunun normalden daha fazla önemszenmesi gerektiğini düşünmüşlerdir. İşgörenler tarafından icra edilen işin tekrardan tasarlanması ve düzenlenmesi işin dönüştürülmesi böylece çalışanlar açısından iş doyumunu seviyesinin yükseltilmesi amaçlanmıştır (Ataay, 1987, 71).

Karşılanamayan ihtiyaç ve arzular, zaman geçtikçe kişide duygusal tedirginlik ve denge bozukluklarına sebebiyet verebilir. Kişinin kendi içerisindeki dengesizlik ve güdülerin, başka birisi tarafından gözlemlenip ölçülebilmesi oldukça zordur. Bunun yanı sıra farklı özendirme araçları ve çevre koşullarıyla temellendirilerek ortaya konulan hareket ve davranışların gözlemlenmesiyle bu durumların varlıkları ve hatta bu durumların nitelikleri bile tespit edilebilir. Bu açıklamayı zihnimize daha rahat canlandırabilmemiz için şu örneğe bakabiliriz; herhangi bir çölde suyu tükenmiş ve bundan dolayı fizyolojik problem yaşayan bir kişinin o durumdaki davranışları gözlemlenir ise, bir vahaya, bir seraba ya da gördüğü bir bardak içeceğe saldırması durumunda, bu kişinin susuzluk yaşadığını rahatlıkla gözlemleyebiliriz. İçeceğe kavuşan bu kişi, ihtiyacını giderdikten sonra içeceğe karşı isteksiz davranış sergileyecektir ve bu durum, ihtiyacın giderildiğini gösterecektir. Özet olarak, amacın başarılmasıyla bireyin içerisinde oluşan duygusal tedirginlik veya denge bozukluğunun seviyesinde azalma olur ve bireyde normalleşme görülür. Toplum ya da işletmedeki birçok negatif davranış ve tutum buna bağlı olarak da isyanlar bireylerin tatmin edilmemiş ihtiyaç ve arzularından kaynaklanmaktadır (Özer, 2008, 495).

İşgörenlerin iş ile ilgili davranışlarının önemi 1930'lu yıllardan itibaren yapılan araştırmalarla anlaşılmaya çalışılmıştır. Örgütlerde, çeşitli nedenlerle iş doyumuna karşı ilgi artmıştır. Bu nedenlerden bazıları aşağıda sıralanmıştır (Baysal, 1997, 30).

- Toplulukların kendilerini ekonomik anlamda gelişmeleriyle de eş zamanlı olarak bir maddi geçim seviyesine erişen kişilerin gereksinimleri de farklılaşmıştır. Bireylerin ve toplumların eğitim seviyelerinin yükselmesi, beklentilerini de yükseltmiştir.
- Toplulukların gelişmesiyle eş zamanlı olarak işletmelerin gelişmesi de kaçınılmazdır. İşletmelerdeki halihazırdaki çalışma şekil ve ihtiyaçları da değişime uğramıştır. Önceleri işgören ve işyeri performansının

iyileştirilmesi hedefiyle başlayan bu durum, durumun öneminin anlaşılmasıyla birlikte adeta bir sosyal sorumluluk halini almıştır.

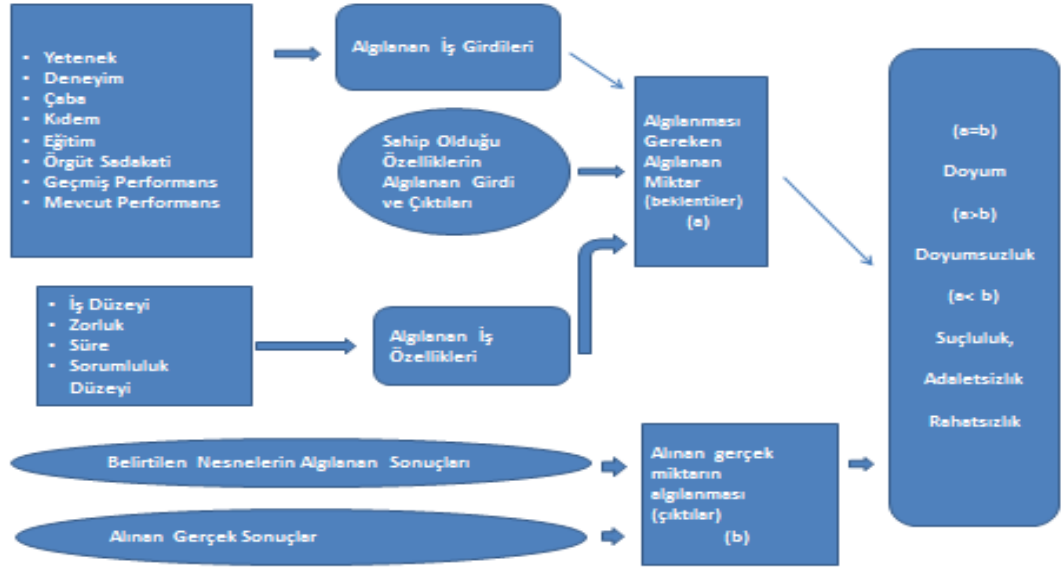
- Amerika'da 1930'lu yıllarla birlikte sendikacılık ve sendikalaşma önem kazanmış; sendikaların gösterdiği büyük çaplı faaliyetler neticesinde, 1937 yılında işçi ve işvereni birbirlerine karşı hukuki anlamda sorumlu kılan yasanın çıkarılmasıyla toplu pazarlıkların yapılmasının önü açılmış ve Amerika'da iş doyumuna olan ilgi artmıştır.

2.2.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Bireyler, yaşamlarının önemli bir bölümünü işyerinde geçirmekte ve bu durum minimum 20-25 yıl devam etmektedir. Bireylerin hayatlarında mutlu olabilmeleri için işlerinden memnun olması, yani iş doyumunu sağlaması fiziksel ve ruhsal sağlığı açısından şarttır. Zamanlarının büyük bir bölümünü geçirdikleri işinden doyum sağlayamayan işgörenlerin, yaşamlarından da doyum sağlamaları mümkün değildir. İnsanı geliştirme, doyumlu kılma ve zenginleştirme çabası, çağlar boyunca dikkat edilen bir önceliktir. İşgörenin işte beceri, yetenek ve insan ilişkileri gibi kişisel özelliklerini geliştirilmesi, hayatını daha değerli ve anlamlı olarak görmesinde önemli bir etkidir (Keser, 2005, 78).

İşletmelerde iş doyumuna etki eden faktörleri genel hatlarıyla beş alt boyutta inceleyebiliriz. Bu faktörler, işin niteliği, ücret, yönetim politikaları, bireyin çalışma koşulları ve son olarak da çalışma arkadaşları olarak sıralanmıştır (Luthans, 1992). Sınıflandırma örgütsel faktörler, kültürel faktörler, grupta ve bireyle ilgili faktörler ve çevresel faktörler olarak yapılmıştır (Tanner, 2007). Kişisel faktörler, ücret, terfi olanakları, işten elde edilen fayda, yönetim, çalışma şartları, iş arkadaşları ve son olarak örgütsel deneyim olarak belirtilmiştir (Misener, Haddock, Gleaton ve Abu Ajamieh, 1996, 87-91). Benzer bir sınıflandırmayı yapan bir diğer araştırmacı grubu ise iş doyumunu faktörlerini; işin yapısı, ücret, iş arkadaşları, fiziksel şartlar, terfi olanakları, güvenlik, statü, maddi ve manevi ödüller, sosyal aktiviteler, iletişim, örgüt yönetimi ve politikası olarak sınıflandırmıştır (Aksu ve Aktaş, 2005, 480).

Şekil 2. İş Doymu Belirleyicileri



Kaynak: E. E. Lawler, Motivation In Work Organizations, 1st ed. San Francisco: JosseyBassPublishers, 1994, 97.

Şekil 2'ye göre işgörenin kişisel ve iş özelliklerine göre algıladığı kişisel iş girdileri ve özellikleri, iş ile ilgili beklentilerinin ortaya çıkmasına imkan vermektedir. İşgören iş ile ilgili beklentileriyle ortaya çıkan iş çıktılarını birbirleri ile karşılaştırmaktadır. Eğer işgörenin beklentileri çıktılar ile eşit ise ($a=b$) doyum oluşmakta, beklentiler seviyesi çıktılardan daha fazla ise doyumsuzluk ($a>b$) ve beklentiler iş çıktılarından daha az ise ($a<b$) işgörenlerde adaletsizlik, suçluluk ve rahatsızlık oluşmaktadır (Lawler, 1994, 97).

İş doymu ile ilgili alanyazınına göz atarsak iş doyumunu etkileyen faktörlerin iki başlık altında incelendiğini rahatlıkla gözlemleyebiliriz. Bunlardan ilki, iş doyumunu etkileyen bireysel faktörler ve diğeri ise iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerdir.

2.2.3.1. İş Doyumunu Etkileyen Kişisel Faktörler

İşgörenler aynı koşullarda aynı şirkette çalışsalar bile, yaratılıştan gelen bazı özellikler ve hayatları boyunca edinmiş oldukları farklı tecrübeler sebebiyle birbirlerinden farklı seviyede iş doymu seviyesine sahiptirler. İşgörenlerin tamamen bireysel karakterleri ile alakalı olan faktörlere bireysel faktörler

denilmektedir. Cinsiyet, yaş ve medeni durum, kıdem, eğitim düzeyi, statü, kişilik (karakter), zeka, performans, hizmet süresi ve buna benzer faktörler iş doyumuna etkileyen kişisel faktörlerdir (Tengilimoğlu, 2005, 28). İş doyumunu etkileyen kişisel faktörlerden başlıcaları aşağıda açıklanmıştır.

2.2.3.1.1. Cinsiyet

İş doyumunu etkileyen kişisel faktörlerden cinsiyet, çok önemlidir. Toplumun yapısı ve bireylerin hayatlarında üstlenecek oldukları roller gereğince bireyler, cinsiyetlerine göre farklı yetiştirilmektedirler. Aileden başlayan bu yetiştirme süreci, özellikle Doğu kökenli toplumlarda daha hassas olabilmektedir. Cinsiyete dayalı bu davranış, öncelikle ailede başlamakta, sonrasında toplumda birey cinsiyetine göre farklı davranmaya yönlendirebilmektedir. Böylelikle kadınlar ve erkekler işlerine kendilerine göre değişik pencerelerden bakmakta, işleriyle ilgili farklı beklentilere girmekte ve hatta işe karşı farklı davranış sergilemektedirler.

Cinsiyet farkına bakılmaksızın erkek ya da kadın bütün çalışanlar için ünvan, öğrenme ve kendisini geliştirme olanakları, ücret, iş güvencesi, prestij ve bağımsız çalışma ortamı, iş doyumunun önemli belirleyicilerindedir. Yukarıda sayılan belirleyiciler her iki cinsiyet için önemli olmasına rağmen, bireyin içinde yaşadığı toplumun kadına ve erkeğe yüklemiş olduğu farklı sorumluluklar sebebiyle kadın ve erkek işgörenler, işleriyle ilgili farklı duygu ve düşüncelere sahip olabilmektedirler. Erkekler, genelde toplumda evin geçimini sağlamakla yükümlü olan kişi olarak görüldüğü için ücrete daha çok önem verirken kadınlar ise yine toplumda ev işleri, annelik rolü ve ailesine karşı sorumluluklar konusunda yükümlü olan kişi olarak görüldüğü için iş yerinde daha az sorumluluk üstlenebileceği rahat işlerde çalışmak istemektedir (Çimen ve Şahin, 2005).

Araştırmacılar, iş doyumunun cinsiyet ile ilişkili olduğuna ilişkin tutarlı bir fark ortaya koyamamaktadırlar. Buna karşın erkek ve kadının ailede, iş ortamında ve sosyal hayatta farklı görevler yapması gerektiğinin telkin edilmesi sonucu cinsiyete göre kişilerin iş doyumunu düzeylerinde de farklılaşmalar oluşabilmektedir. Bazı araştırmacılar, kadınların önceliğinin annelik ve evle alakalı sorumluluklar olması kadın çalışanların iş hayatında yüksek beklentilerinin olmadığı, sadece ekonomik

gelir elde etmek amacıyla çalışmayı düşündüklerini ve bu nedenle de iş doyumu seviyelerinin düşük olduğunu ifade etmektedir (Aksungur, 2009, 24).

İş doyumu ve cinsiyet arasındaki ilişkinin ele alındığı araştırmada kadınların; çalışma arkadaşları, diğer paydaşlarla iletişim, çalışma saatlerindeki rahatlık ve iş güvencesi gibi değerlere, erkeklerin ise ekonomik gelir, bağımsız çalışma ortamı, sorumluluk ve işletmedeki statüye sahip olma gibi değerlere önem verdikleri tespit edilmiştir (Karaca, 2008, 23).

Cinsiyetin iş doyumu üzerine olan etkisini inceleyen bir araştırmacı, aynı iş için kadınlarla erkeklerin elde etmiş oldukları gelir kıyaslanınca, kadınların daha az gelir elde ettiklerini ve aynı ödülü alabilmek için kadınların daha yoğun ve zor şartlarda çalışmayı kabul ettiklerini belirlemiştir (Karadağ, 2013, 56). Bunlara ek olarak yine aynı araştırmacı kadının iş doyum seviyesinin düşük olmasının sebeplerinden birisinin de kadının toplum içindeki yeri düşünüldüğünde, kadına düşen aile içi sorumlulukların fazla olmasından kaynaklandığını belirtmektedir

2.2.3.1.2. Yaş ve Medeni Durum

Yaşın iş doyumu üzerine etkisi incelendiğinde, yaşın işgörenin algıları, tutumları, davranışları, istekleri, beklentileri ve verdikleri kararlar konusunda etkili olduğu söylenebilir. Kişilerin yaşları arttıkça işleriyle ilgili düşünceleri, duyguları ve tutumları da değişebilmektedir. İşgörenlerin iş doyumu seviyeleriyle yaşları arasındaki ilişki ele alındığında, genç işgörenlerin iş doyumu düzeyi seviyelerinin, aynı işi yapan yaşça daha büyük işgörenlerin iş doyumu seviyelerine göre daha düşük olduğu görülmektedir (Canbay, 2007, 28).

Genç işgörenlerin iş doyumu düzeyi seviyelerinin, aynı işi yapan yaşça daha büyük işgörenlerin iş doyumu seviyelerine göre daha düşük olmasının birden çok farklı sebebi olabilir. Sebeplerden biri, genç işgörenlerin yaşça daha büyük işgörelere göre işten daha fazla beklentilerinin olması ve bu beklentilerin karşılığını bulmaması olabilir. Ayrıca yaşça büyük işgörenlerin genç işgörelere göre iş doyum seviyelerinin daha yüksek olmasının sebeplerinden birisi de işletmede daha uzun çalışma geçmişine sahip olmaları dolayısıyla daha fazla uyum sağlamış olmaları olabilir. Bunun yanı sıra genç çalışanların iş doyum seviyelerinin yaşça büyük işgörelere göre daha düşük olmasının sebepleri içinde, çalıştıkları işletmede daha az

sorumluluk, daha az imkan ve daha az maddi gelire sahip olmaları olabilir. Genç işgörenler, yaş gruplarından dolayı eğlenceye, gezmeye ve kişisel hobilere daha fazla vakit ayırmak isteyebilirler. Bu durum genç işgörenlerin iş alışkanlıklarını ve işe bağlılıklarını negatif yönde etkileyerek genç işgörenlerin iş doyum seviyelerinin düşmesine sebebiyet verebilmektedir (Çarıkçı, 2000, 157). İşgörenler yaşlandıkça iş doyum seviyeleri artmaktadır ve bu durumun olası temel üç nedeni aşağıda sıralanmıştır (Kitapçı, 2001, 221).

- İşinden istediğini elde edemeyen veya istediğini bulamayan, işini sevmeyen işgörenlerin genelde işlerini erken yaşta değiştirmeleri ve kendilerine göre başka bir iş bulmaları.
- İşgörenlerin iş hayatlarına başladıkları ilk yıllarında işe karşı ilgi, sevgi ve işinden hoşnut olma hislerinin düşük olması, ancak işgörenin zaman geçtikçe işine alışması ve işini daha fazla kabullenmesi.
- İşgörenlerin yaşlanmaya başlamalarıyla beklentilerinin ve tekrar iş bulabilme olanaklarının azalması dolayısıyla da çalışanların var olan işlerine sıkı sıkıya bağlanmaları olabilir.

İş doyumunu ile ilgili yapılan bir araştırmada, yaşla iş doyumunu arasında “U” şeklinde bir ilişki olduğu belirtilmektedir. Erken yaşta iş hayatına atılan işgörenlerin bir iş bulma sevinciyle iş doyumunu seviyeleri yüksek olabilmektedir. Ancak takip eden bir iki sene içerisinde işgörenlerin çalıştıkları işin beklentilerine cevap vermemesi, işletmede planladıkları gibi terfi alamamaları gibi sebeplerle dolayı işgörenlerin iş doyumunu seviyelerinde bir azalma görülebilmektedir. İşgörenler yaşlandıkça işyerinde daha iyi pozisyona terfi etme, kıdem, sahip olunan çalışma arkadaşlarına alışma, işletme ve mesleğe karşı bağlılık seviyesinin artması gibi sebeplerle işgörenlerin iş doyumunu seviyelerini yükseltebilmektedir (Balcı,1985,10). Balcı'nın yapmış olduğu çalışmanın aksine Aksayan (1990, 15), yapmış olduğu doktora çalışmasında genç yaşlardaki işgörenlerin işte terfi ve iş ile ilgili koşullarda çok fazla beklentilerinin olması ya da iş seçimleri ve iş ile ilgili güvence çekincelerinin olması sebebiyle iş doyumsuzluğu yaşadıklarını belirtmektedir.

İş doyumunu ve medeni durum arasında bir ilişki olup olmadığı konusunda farklı araştırmacılar, farklı bulgular elde etmişlerdir. Genelde bekar işgörenlerin iş doyumunu düzeyleri, evli işgörenlerin iş doyumunu düzeylerinden daha düşük olduğu

saptanmıştır. Buna karşın az da olsa bekar işgörenlerin iş doyumunu düzeylerinin, evli işgörenlerin iş doyumunu düzeylerine göre daha yüksek saptandığı çalışmalar da vardır (Canbay, 2007, 53).

Birey, evlendikten sonra ev geçindirme mecburiyeti ve artan sorumluluklar neticesinde işine daha çok önem vermeye başlar. Literatüre bakıldığında yapılan çalışmalarda evli işgörenlerin bekar işgörelere göre işlerinde daha düzenli oldukları, işten ayrılma eğilimlerinin az olduğu, çalışma saatlerine riayet etmeleri ve daha yüksek seviyede iş doyumuna sahip oldukları görülebilmektedir. Bekar işgörenler, evlendikleri zaman iş doyumunu seviyelerinin düşükten yükseğe doğru değışiklik gösterdiği ortaya konulmuştur (Cerit, 2006, 352).

Bekar işgörenlerin evli olan işgörelere göre iş doyumunu seviyesinin daha düşük olduğunu ortaya koyan çalışmalar vardır. Evli işgörenlerin evliliklerinde yaşamış oldukları problemler, işgörende fiziksel ve ruhsal problemlere sebep olarak işgörenin iş hayatına olumsuz anlamda yansıdığı için eşini kaybetmiş, boşanmış ya da evliliğinde sorunlar yaşayan işgörelerde iş doyumunu seviyesinin daha düşük olduğu gözlemlenmektedir (Koç, 2014, 8).

Bekar işgörenlerin evli işgörelere göre daha yüksek iş doyumunu seviyesine sahip olduğunu ortaya koyan araştırmalar da vardır. İçinde yaşamış olduğumuz toplumun erkek ve kadına uzunca bir süredir kendi cinsiyetlerine has görevler yüklemesi, kadın ve erkeğin iş hayatlarına farklı pencereden bakmasına sebep olmuştur. Evli bir kadın işgörenden toplum, genellikle iş hayatında yapması gereken şeylerin yanı sıra evle ilgili işler (yemek, temizlik, çocuk bakımı gibi) ile de ayrıca meşgul olmasını beklerken erkek bir işgörenden beklenen, sadece çalışarak ailenin ekonomik kazancını sağlamasıdır. Bu durum, kadın işgörenin erkek işgörelere göre iş doyumunu anlamında daha olumsuz etkilenmesine sebep olmaktadır (Izgar, 2003, 149).

2.2.3.1.3. Kıdem

Kıdem, işgörenin işinde ne kadar süredir çalıştığını ifade eden bir kavramdır. İş hayatına yeni başlayan işgörenin önceleri iş doyum seviyeleri oldukça yüksekken terfi, zam ve iş koşulları gibi hususlarda beklentileri karşılanmadığında, işgörenin işletmeye bağlılığı giderek azalmakta ve bu durum, iş doyumunu seviyesindeki bir düşüşe sebebiyet verebilmektedir (Davis, 1984, 100). İş hayatına henüz başlamış

işgörenler, çalıştıkları meslekte doyum sağlamak için ellerinden geleni yapmak istemektedirler. Bu çaba, işgörenlerin beceri ve yeteneklerinin artmasına katkı sağlayarak bireysel gelişimleri noktasında da onlara katkı sağlamaktadır. İşgören, işinde yeni olduğu için önceleri bu iş ona ilginç ve çekici gelebilir. Bu sebeple de işgörende doyum sağlamış olabilir; ancak erken sağlanan bu iş doyumunu, işgörenin statü ve kıdem konusunda ilerlemesi ve gelişmesi sürmeyince azalabilmektedir. İşteki ilk yıllardan sonra işgörenin cesareti kırılmakta ve işletme içindeki terfi süreci yavaş gerçekleşmektedir. Bu konuda yapılan akademik çalışmalarda iş hayatının ilk yıllarında iş doyumunu seviyesi diğer yıllara göre daha yüksek saptanmıştır (Schultz ve Schultz, 1998). Ülkemizde yapılan bir akademik çalışmada, dışsal iş doyumunu ile kıdemle negatif ilişki içerisinde olduğu saptanmıştır (Bilgiç, 1998). İşgörenlerin iş doyumunu seviyeleri ve kıdemleri arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmalar, işgörenlerin kıdem dereceleri yükseldikçe işle alakalı beklentilerinde düşüş görüldüğü ve buna bağlı olarak işgörenlerin iş doyumunu seviyelerinin yükseldiği ortaya konulmuştur (Pelit, 2008, 104).

İşinden beklediğini bulamayan ya da yaptığı işe alışamayan işgören, iş doyumunu seviyesinde düşüş yaşayacağından işini bırakmak isteyebilir. Bu sebeple aynı işte uzun yıllar çalışarak belirli bir kıdem elde etmiş işgörenin işletmeye olan bağlılığı artar ve işinde başarılı olduğu hissine kapılmasından dolayı iş doyumunu seviyesi de artabilecektir (Sönmezer, 2007, 38).

Yurt içinde yapılan diğer bir çalışmada; işgörenlerin işe yeni başlamış olmasından kaynaklanan motivasyon ve iş bulmuş olma sevinci, işgörenlerin başlangıçta iş doyumunu seviyesinde yükselmeye sebep olmaktadır. Ama yıllar, hatta aylar geçtikçe işin monotonlaşması, hak edildiği düşünülen terfilerin alınamaması ve idealist beklentilerin gerçekleşmemesi gibi sebepler, işgörenin iş doyumunu seviyesinde azalmaya sebep olabilmektedir (Koç, 2014, 7). Çetinkanat (2000, 110), işgörenlerin kıdem seviyesi arttıkça kendini gerçekleştirme ve saygınlık gibi işgörenin iş doyumunu açısından önemsendiği duygularının yeteri kadar tatmin edilmesi sayesinde iş doyumunu seviyesinin yükselbileceğini vurgulamaktadır.

2.2.3.1.4. Eğitim Düzeyi

İş doyumuna etki eden en önemli faktörlerden birisi eğitimidir. Eğitimle birlikte işgörenin performansı ve özgüveni artmaktadır. Bunun yanı sıra eğer işgörenin çalışıyor olduğu işletme, bireye eğitim imkanı sunuyor ise, işgörenlerde kuruma bağlılık ve iş doyumunu seviyesinde yükselme meydana gelebilmektedir. Eğitim düzeyi yüksek olan işgörenlerin iş doyum seviyeleri, eğitim seviyesi düşük olan işgörelere nispetle daha yüksek olabilmektedir (Karadağ, 2013, 54)

Kişilerin eğitim düzeylerinin hayatla ilgili beklentilerini etkilemesinin yanı sıra iş hayatlarıyla ilgili beklentilerini de çeşitlendirmektedir. İşgörenler, eğitim seviyelerini yükseltirken, ilerdeki iş hayatlarında aldıkları bu eğitimden fayda sağlamayı hedeflerler. Böylelikle işgörenlerin işle ilgili beklentileri artmış olur. İşletme eğer işgörenin bu yöndeki beklentilerini karşılayabiliyorsa işgörenin iş doyum seviyesi yükselir; fakat iyi eğitimli işgörenler eğitim seviyelerine ve deneyimlerine uyan bir işte istihdam edilemiyorlarsa bu işgörenlerin iş doyum seviyeleri azalmaktadır. Buna benzer bir şekilde işgörenlerin yeterlilikleri üstünde bir beklentiye sahip işletmelerde çalışan işgörenlerin iş doyumunu seviyeleri azalmakta, buna karşılık kaygı ve stres seviyeleri ise artmaktadır (Eğimli, 2009, 40).

Bu alanda yapılan araştırmalarda, iş doyumunu ve eğitim düzeyi arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yani işgörenin eğitim seviyesi yükseldikçe iş doyumunu seviyeleri de artmakta, eğitim seviyeleri düştükçe iş doyumunu seviyeleri de azalmaktadır. Bu durumun sebepleri arasında eğitim seviyesi artan işgörenin daha iyi şartlarda bir iş bulabilme ihtimalinin artması ve niteliksel açıdan daha iyi işlerle uğraşmaları olabilir (Sönmezer, 2007, 37). Fakat diğer bazı akademik çalışmalara göre ise, eğitim seviyesi yüksek işgörenlerin iş doyumunu seviyelerinin, eğitim seviyesi daha düşük işgörenlerin iş doyumunu seviyelerine göre daha düşük olduğu belirlenmiştir. Üniversitelerde görev yapan öğretim elemanları ile ilgili ortaya konulan bir çalışmada, doktora eğitimini tamamlamış ve doktor ünvanı almış öğretim elemanlarının lisans ve yüksek lisans eğitimini tamamlamış olan öğretim elemanlarından iş doyumunu seviyelerinin daha düşük olduğu ortaya çıkartılmıştır. Bunun nedeni, eğitim kurumunun farklı eğitim seviyelerine sahip kişilere eşit haklar sunması ve eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin haksızlığa uğruyormuş hissine kapılmaları olabilir (Çetinkanat, 2000, 110).

İş doyumu, eğitim düzeyi ile ilişkilendirilen bir faktördür. Aşık (2010, 40) tarafından yapılan bir çalışmanın sonuçlarına göre, eğitim seviyesi yüksek işgörenlerin iş doyumlarının, eğitim seviyesi düşük olan işgörelere göre daha yüksektir. İşgörelner eğer çalışıyor oldukları işletmede deneyim ve eğitim seviyeleri ile paralel pozisyonlarda yer alamazlar ise mutsuz olmakta ve iş doyumu seviyesi düşmektedir (Aşık, 2010, 39).

Literatürde az da olsa aksi durumu savunan çalışmalar da vardır. Bu çalışmalar, iş doyumunun seviyesinin eğitim seviyesinin artması durumunda azaldığını iddia etmekte ve işgörelnerin seçtiği örnek grubun imkanlarıyla kendi imkanlarını kıyaslamasıyla, iş doyumu seviyesinde bir azalma ya da iş doyumunsuzluğu olduğu savunulmaktadır (Baysal, 1995).

2.2.3.1.5. Statü

Amerikada 1972 ve 1978 yılları arasında Amerikan Ulusal Görüş Araştırma Merkezi tarafından toplanan veriler temel alınarak ortaya konulan bir araştırmada akademisyenler, işgörelnerin hiyerarşik pozisyonunun iş doyumu üzerine etkisini araştırmışlardır. Sadece 1974 yılı verileri temel alınarak elde edilen sonuca göre gelire, yaşa ve prestije bakıldığında, etkinin iş doyum seviyesi ölçülürken %4,8'lik bir varyansı karşılayabildiği anlaşılmıştır. Aynı çalışmadaki diğer yıllar temel alınarak yapılan istatistiki analizlerde oran sadece %2 olarak saptanmıştır. Bu sonuç, araştırmacıların unvanın bir değişken olarak kabul edilmesi konusundaki düşüncelerini değiştirmiş, ünvanın iş doyumunda bir değişken olarak kabul edilebilmesinin kural değil istisna olduğunu göstermiştir (Ebeling ve King, 1981).

İş doyumunu belirleyen önemli bir değişken de ünvanıdır. Amerikada yapılan çalışmayla çelişen bu çalışmaya göre ünvan yükseldikçe iş doyumunu seviyesinde de bir artış ortaya çıkmaktadır. Aynı çalışmada, iş doyumunu ve ünvan ilişkisinin iki farklı ara değişkence düzenleniyor olma ihtimalinden de bahsedilmektedir. Bunlar, kültür ve unvana yüklenen işleve diğerleridir (Robie, Ryan, Schieder, Para ve Smith, 1998). Türk işgörelner üzerine yapılan bir araştırmada iş doyumunu ve gelir arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Fakat yine aynı çalışma sonuçlarında gelirin iş doyumunu doğrudan etkileyen bir belirleyici olmadığı ifade edilmiştir. Ünvan derecesi ve gelir seviyesi yüksek olan işgörelner, unvansız ya da diğerlerinden daha düşük seviyede

unvana sahip işgörenlere göre işlerinden daha fazla doyum sağlamaktadırlar (Bilgiç, 1998).

2.2.3.1.6. Kişilik

İşgörenin iyimser, kötümser, içedönük veya dışadönük bir yapısının olması, yaşama olan bakışını etkilemektedir. Dolayısıyla bu durum, işgörenin iş hayatına da yansımaktadır. Özellikle karamsar, asabi ve nevrotik bir yapıya sahip olan işgörenlerin bu özelliklerini işlerine yansıtmaları kaçınılmazdır. Yukarıda belirtilen özelliklerden birine veya birkaçına sahip işgörenlerin iş ortamı haricinde de mutsuz oldukları ve basit problemleri dahi büyütüp içinden çıkılmaz hale getirdikleri bilinmektedir (Köroğlu, 2011, 42).

Ruhsal anlamda yeterli olmayan, agresif ve saldırgan tavırlar ortaya koyan işgörenlerin iş doyumunu seviyelerinin düşük olduğu gözlemlenmiştir. Duygusal olarak olgunlaşmamış işgörenlerin eğitim seviyeleri ne kadar yüksek olursa olsun işletmeye zarar verebilme ihtimalleri vardır. Sonuç olarak bu durum, işgörenlerin kişilik yapılarının iş doyumunu seviyelerine etkisini göstermektedir (Aşık, 2010, 40). İş doyum seviyesi düşük olan işgörenlerde genelde hayalci ve kararsız bir kişilik yapısı tespit edilmişken iş doyum seviyesi yüksek işgörenlerde ise genelde gerçekçi, kararlı ve ne istediğini bilen kişilik yapısı gözlemlenmiştir (Köroğlu, 2011, 42).

2.2.3.1.7. Performans

Performans, iş doyumunu etkileyen güçlü bir faktördür. Performans faktörünü göz ardı etmeden incelemek gerekir. İş doyumunu doğrudan ya da dolaylı yoldan etkileyebilen performans, doğrudan iç motivasyonu ve dolaylı olarak da dış motivasyonu etkileyebilmektedir. İş doyumunu ile performans faktörünün etkileşimi iki yönlüdür. İlki; iş doyumunu sağlamış işgörenin buna bağlı performansının yükselmesidir. Çalıştığı işle alakalı pozitif duygular besleyen işgörenin bununla bağlantılı olarak performansı yükselebilmektedir. İkincisi ise; işgörenin performansındaki artışın iş doyumunu seviyesini de artırmasıdır. İşgörenin yüksek performans ortaya koyması sonucunda işinden elde etmiş olduğu fayda da artar. Böylece yaptığı işe ve işletmeye bağlanan bireyin iş doyumunu seviyesi de yükselmiş olur. Sonuç olarak performansı yüksek seviyede olan işgörenlere performanslarından

dolayı çeşitli ödüller verilerek işgörenlerin iş doyumunu seviyesi artırılır (Özkan, 2011, 158).

2.2.3.1.8. Hizmet Süresi

İş doyumunu etkileyen önemli faktörlerden bir tanesi de hizmet süresidir. İşte geçirilen süre, yani hizmet süresi arttıkça işgörenin deneyimi de artacağı için işgörenin gelecekle ilgili kaygılarının azaldığı gözlemlenmektedir. İşgörenin gelecekle ilgili endişelerinin azalması, iş doyumunu seviyesinin artmasını sağlayacaktır. Dolayısıyla işgörenin hizmet süresi arttıkça iş doyumunu seviyesi de artacağı varsayımı öne sürülmüştür (Aşık, 2010, 40). Bu varsayımın dört ana sebebi vardır. İlk sebep, işgörenin hizmet süresinin artması, elde etmiş olduğu iş tecrübesi sayesinde yapmış olduğu işi daha iyi kavramasına ve başarıma hissini artmasını sağlayacaktır. İkincisi, işletmenin ihtiyaç duyduğu personel sayısını yıllar içerisinde karşılayacak olması. Üçüncüsü, işgörenin işi ve çalışmış olduğu işletme ile bütünleşmesi. Sonuncusu da işletmenin hizmet süresi arttıkça işgörene daha geniş olanaklar sağlaması.

2.2.3.2. İş Doyumunu Etkileyen Çevresel Faktörler

İş doyumunu kişisel faktörler kadar çevresel faktörler de etkilemektedir. Literatüre bakıldığında, eğer beklentisiyle uyan bir işi tercih eder ve çalışmak istediği bir mesleği yaparsa, işgörenin iş doyumunu seviyesinin yükselebileceği görülmektedir. Bireyin iş doyumunu seviyesini örgütsel açıdan etkileyen faktörler ücret, çalışma ortamı, fiziksel şartlar ve bireyin iş doyum düzeyini olarak belirlenmiştir (Demirkol, 2014, 9).

ABD’de yapılan bir araştırmada, 16 çevresel faktörün iş doyumunu seviyesini yükseltebildiği tespit edilmiştir. Tablo 6’da ayrıntılı bir şekilde ortaya konulan bu faktörlere bakıldığında, işgörenlerin iş doyumunu seviyelerini ücretten çok içinde bulunmuş oldukları çevresel koşulların etki ettiği görülmektedir. İşgörenin, işyerinde iş arkadaşlarıyla diyalogunun iyi olması ve kendi kendini kontrol isteği, iş doyumunu seviyesini yükseltmektedir (Çağlıyan, 2000, 198).

Tablo 6. İşgörenleri Tatmin Eden İş Özellikleri

Tatmin Kaynağı İş Özellikleri	Yüzde
Pek çok insanla iletişim içinde olma imkanı	91
Bağımsız işgörme imkanı olması	89
İşin merak uyandırması	88
Bireysel gelişim sağlaması	88
Yılda birkaç gezi imkanı sunması	88
Ev ve işin mesafesel yakınlığı	87
Belirli çalışma saatleri	86
Başkalarına yardım imkanı sağlaması	83
Topluma yararlı hissedilen bir iş olması	83
Esnek çalışma koşulları	83
İş güvencesinin olması	79
Başarıların yeterli derecede takdir görmesi	76
Sosyal güvenlik hakları	67
Yüksek ücret	66
İş stresinin düşük düzeyde olması	62
Terfi olanağının bulunması	60

Kaynak: Çağlıyan, 2000, 198

İşgören günün önemli bir bölümünü işyerinde geçirmektedir. Bu sebeple işgörenin iş doyumunu sağlamasında işletmeyle ilgili olarak yönetim ve denetim tarzı, işin niteliği, rekabet, örgütsel iletişim, örgüt iklimi, gelişme ve işte yükselme imkânları, sosyal görünüm ve çalışma koşulları gibi faktörler önemlidir (Tengilimoğlu, 2005, 28). İş doyumunu etkileyen çevresel faktörler arasında; işin kendisi, iş yerinde yükselme olanağı, alınan ücret, çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler, çalışma koşulları ve fiziksel çevre, yönetim biçimi ve işletme, örgütsel ortam ve sosyal çalışma koşulları ve rol çatışması vb. gibi faktörler vardır. Söz konusu bu faktörler ölçülebilir, analiz edilebilir ve diğer işlerle karşılaştırılabilir. Çalışanın iş ortamı ve yapmış olduğu mesleğiyle ilgili faktörle alakalı ortaya koymuş olduğu tutum neticesinde iş doyumunu seviyesi belirlenir (Taş, 2012, 58).

2.2.3.2.1. İş Düzeyi

İşgörenin iş doyumunu seviyesi üzerinde etkili olan iş düzeyi ile ilgili örgütsel faktörler arasında, işin özellikleri, işin işgören için zorluk derecesi, araştırılan konunun merak uyandırması, işgörenin sorumluluk derecesi, işgörenin yetenekleriyle yaptığı işin uyuşması ve iş güvenliği sayılabilir (Koroğlu, 2011, 15). İş doyumunu

seviyesini yükselten önemli etkenlerden birisinin iş düzeyi olduğunu söyleyebiliriz (Keser 2006, 106; Silah, 2001, 171).

İşgören çevresi tarafından fark edilebileceği, yeteneklerini kullanabileceği, zihinsel anlamda zorlanma sınırlarını aşmayan, özel niteliklerine uygun ve çok yönlü işlerle uğraştığında işgörende başarı hissi oluşmakta ve iş doyum seviyesi yükselmektedir. Buna karşın işgörenin kapasitesinin çok üstünde ya da çok altında ve hatta monotonluk derecesinde bir iş ile uğraşması, yukarıdaki durumun tam aksine bir etki yaratarak iş doyum seviyesini düşürmekte yani iş doyumsuzluğuna neden olmaktadır (Sun, 2002, 30). Literatüre bakıldığında devlet kurum ya da kuruluşlarında çalışan işgörenlerin iş doyum seviyesinin özel sektör çalışanlarına göre daha düşük olduğu gözlemlenir. Ayrıca özel kurumda çalışan işgörenlerin çalışma ortamlarının, devlet kurum ya da kuruluşlarında çalışan işgörenlerin çalışma ortamlarına oranla işgören beklentilerine daha fazla cevap verdiği sonucuna varılmıştır (Avcı, 2013, 78).

2.2.3.2.2. Çalışma Koşulları

Çalışma koşullarından kasıt, işgörenin çalışmakta olduğu çalışma ortamı ve bunu etkileyen ya da etkileyebilecek fiziksel koşullardır. Ses, ışık ve hava sirkülasyonu gibi fiziksel koşullar, işgören ve işletme verimliliğini önemli ölçüde etkilemektedir. İşgörenler genellikle uyum sağlayabilecekleri fiziksel ortamı seçmekte ve böylece işgörenin iş doyum seviyesi yükselebilmektedir (Ersoy, 2006, 10).

Fiziksel çevre, işletme çalışanları ve yöneticileri tarafından oluşturulmakta ve işletmede solunan hava olarak tanımlanabilmektedir. İş doyumunu önemli derecede etkileyen örgütsel faktörlerden olan fiziksel çevre, her işletmede farklıdır ve işletmeye özgüdür. Fiziksel çevreyi oluşturan çalışma koşulları, yönetim tarzı ve sosyal görünüm gibi faktörler işgörenlerin iş doyum seviyeleriyle ilişkilidir. İşletmenin demokratik anlamda yönetilebilmesi, işgörene eşit davranılması ve bunun işgörenler tarafından hissedilmesi, işgörene güven verilmesi, işletmenin içinde bulunulan toplum gözünde imajının iyi olması ve işletme içerisinde pozitif bir sosyal ortamın oluşması, işletmede yapılan işleri en az seviyeye indirgeyerek işgörenlerin işletmeyle alakalı pozitif hisler ortaya koymasını sağlamakta ve

böylelikle işgörenlerin iş doyumunu seviyesi yükselmektedir (Demirkol, 2006, 87). İşgörenler sektörde tanınan, fiziksel çevresi cezbedici, iyi bir işletme imajına sahip ve işgörelere sağlamış olduğu olanaklar bakımından cömert olan işletmelerde çalışmak isterler ve yukarıda anlatılan özelliklere sahip işletmelerde çalıştıkları zaman iş doyumunu sağlamış olurlar (Başaran, 2008, 220).

İşyeri şartlarının iyi olması, çalışma arkadaşları ve yöneticilerin içten ve sıcak davranması, işyerinin havalandırılması, ışık ve gürültü düzeyi, mola süreleri, çalışma saatleri, işletme ile işgörenin evi arasındaki uzaklık, işletmenin fiziki anlamda temiz olması, işyeri güvenliği, işletmede kullanılan alet ve gereçlerin kalitesi gibi işletmenin bazı fiziksel çalışma koşulları da işgörenlerin iş doyumunu seviyesini ve bununla birlikte iş verimliliğini önemli ölçüde etkilemektedir. İşgörenleri çalışma için motive edebilecek uygun çalışma koşullarına sahip işletmeler, işgöreni çalışma için motive ederek işletmenin performansını artırabilmektedir. Eğer işgörenin işini yaparken çalışmasını kolaylaştıracak bir ortam sağlanırsa işgörenin iş doyum seviyesi yükselbilmekte, çalışmasını zorlaştıracak bir ortam sunulması halindeyse iş doyumunu seviyesi düşebilmektedir (Ödemiş, 2008, 12).

İşletmede geçirilen süre de iş doyumunu seviyesini etkileyen çalışma koşullarından bir tanesidir. İşletmede geçirilen zaman, salt iş doyumunu seviyesini değil, yaşam doyumunu da önemli ölçüde etkilemektedir. Fazla mesai ve gereğinden fazla uzatılan çalışma saatleri işgörenlerin çalışma ortamı haricindeki hayatlarına, ailelerine, arkadaşlarına ve hobilerine zaman ayırma konusunda problemlere sebep olabilmekte, bu da işin stres ve yoğunluğundan kurtulup ve deşarj olma konusunda problemlere sebep olabilmektedir (Ceylan, 2001, 140). Bu durum da işgörenlerin iş doyumunu problemi yaşamalarına sebep olmaktadır.

Çalışma saatleri, işgören için çok önemlidir. Çalışma koşullarından birisi olan çalışma saati, işgörenin çalışma saatleri dışında arkadaşları ve ailesi ile harcayacağı süreyi etkilemektedir. Çalışma saatlerinde birtakım esnekliklerin bulunması veya işgörenin izin kullanımında işletmenin esnek davranması işgörenin işyeri haricindeki yaşamını olumlu etkilemekte ve böylelikle iş doyumunu seviyesini arttırmaktadır (Özdayı, 1990).

Her işgören, çalıştığı işletmede, ailesiyle geçirmiş olduğu zamandan bile daha uzun süre birlikte olduğu iş arkadaşları ile huzurlu bir ortamı paylaşmak ister. İşgörenlerin saygı duydukları, sevdikleri, benzer dünya görüşüne sahip oldukları ve beraber vakit geçirmekten memnuniyet duydukları iş arkadaşları ile birlikte çalışmaları, işgörenlerin kendilerini bir bütünün parçasıymış gibi hissetmelerine sebep olabilmektedir (Günbayı, 2000, 6). Bu durum, işgörenin hem örgütle olan bağlılığını hem de işletmeye olan katkısını ve iş doyumunu seviyesini artırmaktadır.

İşgörenlerin çalışıyor oldukları işletmenin ısı, nemi, havalandırması, ışık ve gürültü düzeyi, çalışma saatleri ve dinlenme molaları; iş yerinin konumu, temizliği ve kalitesi; iş teçhizatı vb. gibi işyeri ile alakalı faktörler, işgörenin iş doyumunu seviyesine etki etmektedir. Çalışma koşulları, işgörenin daha verimli çalışması ve rahatlığı anlamında çok önemlidir (Koroğlu, 2011, 63). Halkın sosyal ve kültürel anlamda kendilerini geliştirmeye çalışması ve ekonomik anlamda kendi refah düzeylerini yükseltmeye çalışmaları, bu toplumda yaşayan kişilerin beklenti ve ihtiyaçlarının da iyileşerek değişmesine neden olabilmektedir.

2.2.3.2.3. İşin Kendisi

İş doyumunun temel nedenini ortaya koymak için Herzberg vd. (1955) onbir bin işgörene yönelik bir araştırma yapmışlardır. İşgörenlerden önemlilik derecesine ve sırasına göre yapmış oldukları işin tatmin edici yönlerini belirtmeleri istenmiştir. Bu çalışma bulgularına göre ilk sıradaki faktör “güvenlik”, ikinci sıradaki faktör “işten bireysel olarak çıkar sağlamak”, üçüncü sıradaki faktör “terfi olanakları”, dördüncü ve son faktör ise “uygun ve takdir edici denetim” olarak belirlenmiştir. Bu çalışmada kişilerin meslek özellikleriyle iş doyumunu seviyesi arasında güçlü bir ilişki olduğu ortaya konulmaktadır (Silah, 2001, 113).

İşgörenlerin çalıştıkları işten elde etmiş oldukları tatminin, ne düzeyde ve hangi değişkenlerin etkisiyle gerçekleştiğinin bilinmesi önemlidir. Böylelikle, işgörenler potansiyellerine ve yeteneklerine uygun bir sektörde istihdam edilerek üreticiliği optimum seviyede gerçekleştirebileceklerdir. Böyle bir uygulama ve yöneltme, işyeri ortamı uyumlu, birbirleriyle barışık ve kişisel moral uyumaları yüksek işgörenler ortaya çıkması açısından da gayet önem arz etmektedir. Buradan da anlaşılacağı gibi örgütlerde iş ortamının işgörenler açısından uyumunun ve

işgörenlerin moral-motivasyonunun işletme açısından ne kadar önem arz ettiği ortaya konulmaktadır. İşletmede sağlanacak olan barış ve uyum sayesinde işgörenler, optimum düzeyde üretimin sağlanmasında daha başarılı olacak, işletmenin karlılığının artmasında önemli etkileri olacaktır (Silah, 2001, 114).

İş doyumunun nedenleri arasında; işin ilginçliği, işgörene öğrenme, yeteneklerini geliştirme ve kullanma fırsatı vermesi, işgörenin kendi işini yönetebilmesi, sorumluluk bilinci oluşturması ve işin sonuçlarını görme fırsatı vermesi sayılabilir. İş doyumunu seviyesinin yüksek olmasını belirleyen sebepler arasında işin çekiciliği önemli bir yer tutmaktadır. Bir iş, işgörene ne kadar yenilikçi ve ilginç geliyor ise işgörenin iş doyum seviyesi o kadar yüksektir. Bunun yanı sıra işgörenin işinde etki ve kontrol etme imkanının bulunması, işgören güvenliğinin olması, işe giderken ve iş yerinde sosyal ilişkiler geliştirme imkanının olması, işletmenin fiziksel anlamda koşullarının iyi olması ve ayrıca stresten arındırılmış bir çalışma ortamının olması iş doyumunu seviyesini pozitif yönde etkilemektedir (Koroğlu, 2011, 52). Ayrıca Koroğlu (2011, 51), konuyla alakalı olarak rol belirsizliğini ele almış ve bu konuda şu saptamayı yapmıştır: *“İşgörenler öncelikle kendilerinden beklenen ve hedeflerin açıkça belirtilmiş olduğu işlerde çalışmayı tercih etmektedirler. İş rolünün açık ve belirli olması, görev ve sorumlulukların ne ölçüde anlaşıldığını göstermekte ve doyumunu arttırmaktadır. Rol belirsizliği ve çatışma ise iş doyumsuzluğuna neden olmaktadır.”* Bu konuda yapılan başka bir araştırmada Derin (2007, 23); işin zorluk derecesinin de iş doyumunu genellikle olumlu yönde etkileyen değişkenlerden olduğunu, insanların başarıma arzularının, başarılarını görme ve gösterme eğilimlerinin bulunduğunu, işin zorluk sınırının işgörenin kapasitesine bağlı olduğunu ve iş zorluğunun başarı noktasına kadar iş doyumunu yarattığını ve başarısızlık belirtilerinden sonra doyumsuzluk oluştuğunu ifade etmektedir.

İşgören için yapılan işin içeriğindeki farklılaşma seviyesi arttıkça, işgörenlerin iş doyumunu seviyeleri de artmaktadır. İş doyumunu sağlanmasında etkili olan faktörler; işletmede yapılan işin bir bütünlük arz etmesi, iş çeşitliliği; işin anlamlılığı, özerkliği, geribildirim olanağının olması, işgörene sorumluluk gerektirmesi, işgörenin yetenek ve özellikleriyle uyumlu olması, ilgi çekici olması ve işgörenden yaratıcılık istemesi olarak belirtilmiştir (Silah, 2000, 171).

2.2.3.2.4. Yönetim ve Denetim Biçimi

İşletmelerde yöneticilerin davranış ve tutumları, işgörenin iş doyumunu seviyesini önemli derecede etkilemektedir. Bir işletmede yönetici ve çalışanlar arasında gerçekleşen pozitif etkileşim, işgörenin yapmakta olduğu işten doyum sağlamasında etkili olmaktadır. İşgörenin iş doyumunu seviyesini yükselten faktörler arasında; yöneticinin işgörelere karşı iyi niyetli, eşit ve ilgili olması, gerektiğinde onları takdir etmesi, onlara terfi imkanı vermesi ve işgöreni motive edebilecek yapıcı yorumlarda bulunması sayılabilir (Doğan, 2009, 30). İşgörelerin iş doyumunu seviyelerini yükseltmek isteyen yöneticilerin, işletmedeki işgören görev tanımını açık ve belirgin bir şekilde açıklamış olması gerekmektedir. Ayrıca yine yöneticiler tarafından işgörelerin rol ve sorumluluklarının ne ölçüde ayrıştığına gösterilmesi gerekmektedir (Çarıkçı, 2000, 160). Bu durumun oluşturulmaması halinde işgörelerin işlerinde birbirleri ile örtüşmeyen beklenti ve taleplerde bulunmaları ve işgörenin görevinden başka sorumluluk alanlarında çalıştırılması halinde ortaya çıkan rol çatışması, iş doyumunu seviyesini olumsuz yönde etkilemektedir (Köroğlu, 2011, 68).

Literatür incelendiğinde iş doyumunu seviyesi ve denetimin birbiriyle önemli ilişkisi olduğu gözlemlenmektedir. İşletmeler tarafından yapılan yerinde denetimlerin iş doyumunu hissi ile sonuçlandığını belirten çalışmalar vardır (Keser, 2006, 106; Silah, 2000, 171). İşgöreni geliştirmeyi amaçlayan ve yapıcı olan denetimler, işgörenin iş doyum seviyesini olumlu yönde etkileyebilmektedir.

2.2.3.2.5. Ücret ve Yükselme Olanakları

Ücret iş doyumunu sağlamakta önemli bir faktördür. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramından, güvenlik, tanınma ve fizyolojik ihtiyaçların önemli olduğu görülmektedir. Güvenlik, tanınma ve fizyolojik ihtiyaçları karşılayabilmenin günümüzde tek yolu ücrettir. Bu sebepten ücret işgörenin iş doyumunu seviyesini önemli ölçüde etkileyebilmektedir.

İşgörelere ücret faktörünü, işletmeye vermiş oldukları katkının yönetim gözündeki yansıması olarak değerlendirebilmektedirler. İşgören tarafından elde edilen ücretin iş doyumunu seviyesini belirlemede; işgörenin kişisel özellikleri, eylemleri ve görev özellikleriyle bu işten kazanmış olduğu ücret arasında dengenin bulunması ve

daha önemlisi de ortaya çıkan bu dengenin işgören tarafından algılanması çok önemli bir etkidir (Saygılı, 2008, 35). Diğer bir araştırmacı, iş doyumunu ve ücret ilişkisini ifade ederken, bir işletmede çalışan işgörenin, işletmeye vermiş olduğu hizmet karşılığında elde etmiş olduğu ücret oranında tatmin sağladığını belirtmiş ve işgörenin elde etmiş olduğu ücretin iş doyumunu seviyesine etkisinin, işgörenin aldığı ücret ile vermiş olduğu hizmet karşılığı ödenmesi gerektiğine inandığı ücret arasındaki farka bakarak belirlenebileceğini belirtmiştir (Öztürk, 1993, 12).

İşgörenin aldığı ücret ve yaptığı işin birbirine uyması, iş doyumunu seviyesini etkileyen önemli faktörlerden birisidir. Yani işgörenin iş karşılığı aldığı ücretin ihtiyaçlarını karşılayacak nitelikte olmasıdır (Aşık, 2010, 41). Fakat işgörenin işten elde etmiş olduğu ücret, iş doyumunu sağlama konusunda tek başına yeterli olmamaktadır. Birbirinden farklı yaşam standartlarına sahip iki farklı işgörenin işletmeden almış oldukları ücretlerin aynı olması, bu işgörenlerin iş doyumunu seviyelerini farklı seviyelerde etkileyebilmektedir (Kılıç, 2013, 61). İşgörenlere ücretlerinin adil olmayan bir şekilde ve orantısız olarak ödenmesi iş doyumunu seviyesinde düşüğe sebep olabilir. İşgörenler işyerinde sergilemiş oldukları performansları karşılığında ekonomik anlamda hak ettikleri ücretin kendilerine ödenmesini beklerler. Unutulmamalıdır ki işgörenler, ancak işletmeden beklentileri karşılandığında işletme için verimli olacaklardır (Öztürk, 1993, 12). İlgili literatürde, işgörenin düşük ücretle çalıştırılmasının iş doyumunu seviyesinde düşmeye, işgörende performans düşüklüğüne, işe yabancılaşmaya ve işe devamsızlığın artmasına sebep olduğu görülmektedir (Demir, 2010, 39).

İş doyumuna etki eden bir diğer faktör ise yükselme olanaklarıdır. Yükselme olanağı kavramı, işgörenden işgörene farklılık gösterebilir. Yükselme bazı işgörenlere göre psikolojik anlamda bir gelişme olarak görülürken diğer bir görüşe göre ise psikolojik olmaktan ziyade somut bir faktördür. Bu somut faktörlere örnekler verecek olursak, yükselme sonucu onur elde etme, daha çok maddi kazanç sağlama ya da iş arkadaşları arasında geçen bir yarışta galip gelme anlamına gelebilir. İnsan, subjektif bir varlık olduğu için her işgören yükselme olanaklarına farklı bakış açısı geliştirebilir ve yükselme olanağının yaratabileceği doyum ya da doyumsuzluk seviyeleri farklılık gösterebilir.

Yükselme olanakları ve iş doyumunu birbirleriyle olumlu bir ilişki içerisinde. Ayrıca bu faktörler iş düzeyi ve sosyal prestij ile de ilişkilidir. Söz konusu faktörlerden her birisi, artan ihtiyaçları karşılayabilmektedir ve işgören için işletmede yükselme olanağı arttıkça işgörenin bireysel ihtiyaçlarını tatmin etme olasılığı da artmaktadır (Silah, 2000, 172).

Yükselme olanakları, işgöreni iki farklı şekilde etkileyebilmektedir. İlki, işgörenlerin beceri ve yeteneklerinin önemsenmediği durumdur. Bu durumda işgörene gereken sorumlulukların verilmediği düşünülür ve işgörenin kendisini geliştirebileceği fırsatlardan uzak kalması, onun kendisini gerektiği gibi yetiştirememesi sonucunu doğurur. Bu durumda işgören, işletmeden elde etmeyi umduğu olanaklara kavuşamadığı için iş doyumsuzluğu yaşayabilmektedir. İkincisi ise, işgörenin aşırı ilerlediği durumdur. İşgörenin işinde gerektiği kadar ilerleyememesinin yanı sıra işletmenin işgörene kapasitesi üstünde sorumluluk verdiği durumlarda iş doyumsuzluğu oluşabilmektedir. İşgörene, onun isteğiyle ya da isteği dışında kapasitesi üstünde iş verilir ise ve bu durumda işgören talepleri karşılayamaz veya bu pozisyonu koruyabilmek için aşırı gayret sarf eder ise bu durum, o işgörende gerginlik ve işinde huzursuzluğa sebep olur (Derin, 2007, 24). Sonuç olarak bu şartlarda çalışan işgören eninde sonunda iş doyumunu seviyesinde düşüş yaşayacak ve huzursuz olacaktır.

2.2.3.2.6. Sosyal Etkileşim ve Çalışma Grubu

Bireyler, çalışma hayatlarında paradan ve bazı ekonomik ayrıcalıklardan daha fazlasını elde etmek isterler. Birçok işgörene göre iş hayatı, diğer işgörenler ile beraber çalışma, başkalarına bağlı ve yakın çalışma ve hatta sosyal ilişkiler ortaya koyma gibi işgörenin ihtiyacı olan bazı gereksinimlere cevap verebilmektedir (Solmuş, 2004, 191). Bir işgören, hayatının önemli bir bölümünü, işyerinde çalışma arkadaşlarıyla birlikte çalışarak geçirmektedir (Oshagbemi, 2000, 90). İşgörenlerin, çalışma arkadaşlarıyla uyumlu, samimi ve iş birliği içerisinde çalışmaları, işgörenin iş doyumunu seviyesini pozitif yönde etkilemektedir (Luthans, 1992, 122). İş arkadaşlarıyla iyi bir iletişim kuramayan işgörenin iş doyumunu seviyesinin de düşük olduğu görülmektedir (Oshagbemi, 2000, 90).

İş doyumu seviyesinin artırılması açısından olumlu etkiler yaratabilecek durumlardan bazıları, çalışma grubuyla benzer kognitif yapıya sahip olmak, çalışma grubu tarafından kabul edilmek ve yardımlaşmak olarak belirtilmiştir. İşgörenlerin birbirleriyle etkileşim halinde olması, işgören, tutumlarının kendi içinde uyumlu olması, işyeri ve işgören amaçlarının başarılmasına katkı sunduğu durumlarda doyum verici olmaktadır (Silah, 2000, 172).

İşgörenlerin çoğu, seveceği ve saygı duyacağı iş arkadaşlarıyla beraber çalışmak istemektedir. Beraber samimi bir şekilde çalıştığı iş arkadaşlarıyla aynı ortamı paylaşmak, işgöreni işi yapan takımın bir parçası gibi hissetmesini sağlamaktadır. Bu durum, işgörenin iş doyumu seviyesini artırmaktadır. İşletmede çalışan diğer işgörenlerle iyi ilişkiler geliştiren, grup çalışmasında uyumlu olan ve çalıştığı grubun desteğini alan bir işgören, bu saymış olduğumuz şartları yerine getirmeyen işgörene göre daha fazla iş doyumu sağlayacağından dolayı örgüte aidiyet duygusu geliştirecektir (Günbayı, 2000, 6).

2.2.3.2.7. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği

Rol çatışması ve rol belirsizliği arasında birbirlerine paralel olarak iş doyumu seviyesini olumsuz yönde etkileyen bir ilişki vardır. Bu faktörler, birbirleri ile yakından ilişkili olması sebebiyle iki faktöre de gereken önem ve önlemin oluşturulması, iş doyumu seviyesi açısından çok önemlidir. Fakat faktörlerin herhangi birinde meydana gelen iyileşme, diğer faktörü de etkileyerek pozitif yönlü bir değişme sağlamaktadır. Bu durumda işletmede meydana gelebilecek olası rol çatışmasının giderilmesi, işletme ve işgören verimliliği anlamında rol belirsizliğinden daha önemlidir. Rol çatışması işletmelerde çok sık ve farklı biçimlerde karşılaşılan sorunlardan biridir. Bu duruma örnek verecek olursak, işgörenin işletme yöneticisi tarafından ortaya konulan birbiriyle çelişkili talepler sonucunda rol çatışması yaşaması kaçınılmaz bir durumdur. Bu durumun önüne geçebilmek için personel seçiminin dikkatli ve ehil kişiler tarafından yapılması gerekmektedir. Bu sayede rol çatışması kaynaklı bir iş doyumu problemi, daha oluşmadan ortadan kaldırılabilecektir (Ceyhan, 2006, 55).

2.2.4. İş Doyumu Kuramları

İş doyumu kavramı bir kuram olarak 1943 yılında Maslow tarafından incelenmeye başlanmıştır. İş doyumu kavramının ortaya atılması ise 1920 yılında olmuştur. İş doyumu kuramları iki başlık altında toplanır. Bunlar; kapsam ve süreç kuramlarıdır. Bu tasniften ilkinde, yani kapsam kuramlarında, iş doyumunun sebepleri dikkate alınarak kişisel faktörler incelenirken ikincisinde, yani süreç kuramlarında ise iş doyumunun sürecine bakılarak çevresel faktörler incelenmektedir. Literatür incelendiğinde iş doyumu kuramlarını her ne kadar süreç ve kapsam olmak üzere ayrı ayrı tasniflesek de, gerçekte söz konusu kuramlar artık iç içe geçmiştir ve birbirlerinden ayrı ve bağımsız düşünülemez (Çivilidağ, 2011, 57).

2.2.4.1. Kapsam Kuramları

Kapsam kuramlarının amacı iş doyumuna ulaşabilmek için hangi değişkenlerin kullanılması gerektiğini tespit etmektir. Kapsam kuramları, işgörenin iş doyumuna ulaşabilmek için ihtiyaç duyduğu şeylerle ilgilenir (Önder, 2006, 21). Kapsam kuramları, bireyin içinde olan ve kişiyi davranışa teşvik eden faktörleri anlamaya çalışır. Kapsam kuramlarının ana varsayımları; işletmedeki yöneticilerin, işgörenleri olumlu ya da olumsuz yönde etkileyen faktörleri kavraması ve bu duruma hitap edebilecek davranış ve eylemlerde bulunarak işgörenleri işletme hedefleriyle paralel davranmaya sevk etmesidir (Tütüncü ve Küçükusta, 2008, 8). Diğer araştırma konularında olduğu gibi iş doyumu konusunda da hiçbir teori yeterli sayılmamış ve araştırmacılar teoriler üretmeye devam etmişlerdir. Bu teorilerden başlıcalarının isimleri kısaca şöyledir; 1943'te geliştirilen Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, McClelland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı, 1966'da geliştirilen Herzberg' in Çift Faktör Kuramı ve Alderfer'in geliştirdiği ERG kuramı.

2.2.4.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

İnsanların gereksinimlerinin neler olduğu ilk defa Amerikalı bir bilim adamı olan Abraham Maslow tarafından 1943 yılında kuramsal olarak ele alınmıştır. Abraham Maslow, bu kurama "İhtiyaçlar Hiyerarşisi" adını vermiştir. Bu kuramda insan davranışların, ihtiyaçların belirlendiği öne sürülür. Kurama göre ihtiyaçların önceliği önem sırasına göre belirlenir. Maslow'un ortaya atmış olduğu ihtiyaçlar

hıyerarşisinde, fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyaı, aidiyet ihtiyaı, saygınlık ihtiyaı ve kendini gerçekleştirme ihtiyaı olmak üzere beş basamak vardır. Maslow'un sınıflandırmasını incelediğimizde, bu ihtiyaçların önem sırasına göre kendi içerisinde alt düzey ihtiyaçlar ve st düzey ihtiyaçlar olarak iki ayrı alt gruba ayrıldığını görmekteyiz. Fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ve aidiyet ihtiyaçları Maslow'un hiyerarşisinde alt düzey olarak belirlenmiştir. Kendini gerçekleştirme ve saygınlık ise st düzey ihtiyaçlar olarak belirlenmiştir. Maslow'a göre bu ihtiyaçlar arasında hiyerarşik anlamda bir sıralama vardır ve daha alt basamaklardaki ihtiyaçlar tatmin edilmeden st basamaklardaki ihtiyaçlar genelde giderilemez (Koçel, 2010).

Her bir ihtiyaın açılımlı aşağıdaki gibi açıklanmıştır;

- Fizyolojik ihtiyaçlar, hiyerarşinin en alt basamağı oluşturur ve yeme, içme, uyuma, barınma gibi ihtiyaçları içerir (Karaduman, 2002, 60).
- Güvenlik ihtiyaı, hiyerarşinin ikinci basamağıdır ve can güvenliğı, iş güvenliğı, ekonomik güvenlik ve korunma gibi ihtiyaçları içerir (Eren, 2001, 31).
- Sosyal ihtiyaçlar, hiyerarşinin nc basamağıdır ve aidiyet ihtiyaı olarak da adlandırılır. Dostluk, kabul görme, sevme, sevilme grup içinde yer alma ihtiyaçlarını içerir (Cüceloğlu, 1993, 235).
- Saygı görme ihtiyaı, hiyerarşinin dördüncü basamağında yer alır ve bireyin kendisine ve başkalarınınca saygı görmesi, prestij, statü, tanınma, önemli olma, başarılı olma, kendine güvenme gibi ihtiyaçları içerir (Yüksel, 2000, 137).
- Kendini gerçekleştirme, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde beşinci ve en son basamakta yer almaktadır. Hayallerini gerçekleştirme, hedeflenen noktaya ulaşma, başarmak, kendini gerçekleştirmek, yaratıcılık ve haz duyma gibi ihtiyaçları içerir (Çetinkanat, 2000, 15).

Bu kurama göre işgören, öncelikle ilk basamakta olan ihtiyaçlarını karşılama yoluna gidecek, daha sonra ise ihtiyaçların önemine göre basamakları takip ederek ihtiyaçlarını giderme yolunu izleyecektir. Yukarıda saymış olduğumuz herhangi bir basamakta bulunan ihtiyaçları gidermeden bir st basamakta bulunan ihtiyaçları giderme yoluna gidemeyecektir. Bu durumu işletme açısından inceleyecek olur isek, işgörenlerin gereksinimlerini karşılama oranları işgörenlerin iş doyumunu seviyelerini etkileyen önemli bir etkidir. Işgrenlerin ihtiyaçlarının iş doyumlarını nasıl ve ne

derecede etkilediği konusunda bilgi sahibi olan bir yönetici, işgörenlerinin gereksinimlerini doğrudan ya da dolaylı yoldan gidererek işgören yönetimini daha efektif hale getirebilir ve bu sayede işletme verimliliği artırılmış olur (Özdemir, 2006, 82).

2.2.4.1.2. Alderfer'in Varoluş - İlişki Kurma ve Gelişme (ERG) Kuramı

Abraham Maslow'dan sonra bu kuramda eksiklikler gören Clayton Alderfer varoluş (Existence), ait olma (Relatedness) ve gelişme (Growth – Oriented) kuramını (ERG) ortaya atmıştır. Bu, Alderfer tarafından ortaya konulan bir kapsam teorisidir. Alderfer'in ortaya atılmış olduğu kuramda üç temel ihtiyaç ortaya koyulmuştur (Telman ve Ünsal, 2004, 48; Tütüncü ve Küçükusta, 2008, 12). Bu üç temel ihtiyaçtan birisi olan **varoluş ihtiyacı**; fiziki anlamda sağlıklı olmak, güvenlik anlamında sıkıntısı olmamak ve bireyin fizyolojik gereksinimlerinin karşılanmasıdır (Çetinkanat, 2000, 16). **Ait olma ihtiyacı**; bireyin işletme içinde ve dışında kişiler ile paylaşımında bulunarak iyi ilişki kurma ihtiyacıdır. Bu ihtiyacın tatmin edilebilmesi doğru iletişim ve net etkileşim kurmaya bağlıdır (Luthans, 1995, 161). **Gelişme ihtiyacı**; kişinin bireysel olarak kendisini ve yeteneklerini geliştirme, potansiyelini ve yaratıcılığını artırma ihtiyacıdır. Alderfer'e göre bu ihtiyacın tatmin edilmesi işgörenin bütünlük hissi duymasına neden olur. Bu ihtiyaçta geliştirilen yetenekler başka bir yeteneğin oluşmasına sebep olacağı için bu basamakta tam anlamıyla tatmin olmak mümkün olmayabilir (Derin, 2007, 46).

Alderfer'in teorisine göre işgören belli bir seviyedeki gereksinimlerini karşılayamaz ise tekrar alt basamaklardaki ihtiyaçlarını karşılama yoluna gidecektir. Daha önce incelemiş olduğumuz Maslow'un teorisindeki her bir gereksinimin hiyerarşisinin olduğu ve en elzem olanı karşılandıktan sonra bir üst basamakta yer alan gereksinimin karşılanacağı (doyum- ilerleme) fikrinin yanı sıra Alderfer'in üst basamakta bulunan bir gereksinim karşılanmaz ise (hüsran-gerileme) kişinin tekrardan bir alt basamağa döneceği fikri de eklenmiştir (Tütüncü ve Küçükusta, 2008, 12). Alderfer'in ERG kuramında, işgören için önemli olan farklı gereksinimlerin Maslow'daki gibi bir hiyerarşi içerisinde değil de aynı anda karşılanabileceği ileri sürülmektedir. Bu durumun nedenini ise Alderfer'in, endüstri devrimi sonrasında şekillenen toplumlarda çalışan işgörenlerin hem hayatta kalma

hem de gelişme gereksinimlerinin eş zamanlı tatmini için güdülenebileceği düşüncesidir. (Şimşek ve diğerleri, 2007, 143). Alderfer de Maslow gibi, işgörenlerin ihtiyaçlarının kişinin iş doyumunu etkilediğini belirtmiştir (Robbins, 2007, 200).

2.2.4.1.3. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı

Kapsam teorileri içerisinde Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinden sonra en çok bilinen motivasyon teorisidir. Frederick Herzberg'in 200 muhasebeci ve mühendis üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucunda geliştirmiş olduğu bir kuramdır. Herzberg, işgörenlerin işyerlerinde onları mutlu ya da mutsuz eden etmenleri araştırdığı çalışmasında, işgörenleri iki etmen ile güdülemeyi hedeflemiştir. Bu etmenler; "hijyen faktörleri" ve "motive edici faktörler" olarak iki temel kategoriye ayırmıştır (Çetinkanat, 2000, 127; Koçel, 2010). Feder ve Herzberg (2000, 26) çift faktör kuramını açıklarken, bireyin işletmeye olan bağlılığına motive edici faktörler ve bireyi kötümserliğe götüren hijyenik faktörleri birbirlerinden ayrı ele alarak açıklamışlardır.

Hijyen faktörler, dışsal etkenleri kapsayan bir sınıflandırmadır. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisindeki fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyacı ve ait olma ihtiyacına denk gelmektedir. Bu ihtiyaçların giderilmesi iş doyumunu seviyesini artırmakta, giderilmemesi ise iş doyumunu seviyesinde düşmeye sebep olabilmektedir. Bu faktörler işgörenin güdülenmesinde sadece hayati ihtiyaçlar giderilene kadar etkilidir. Bu sebepten bunları, gerçek manada bir güdüleyici olarak görmek doğru olmayabilir (Koçel, 2010). Motive edici faktörler, içsel etkenleri kapsayan bir sınıflandırmadır. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisindeki saygınlık ve kendini gerçekleştirme ihtiyacına denk gelir. Bu faktörler işgörenin işi, çalıştığı işletmeye bağlılık, istek ve pozitif duygular meydana gelmesine sebep olur. Hijyen faktörler ile arasında hiyerarşik bir ilişki vardır. Öncelikle hijyen faktörler daha sonra ise motive edici faktörler karşılanır ve ikisinin de giderilmesi sonucunda işgörenin iş doyumunu seviyesinde iyileşme görülebilir. İşgörenin motive edici faktörlerinden doğan gereksinimlerinin giderilmesi, iş doyumunu sağlarken, giderilmemesi durumunda ise herhangi bir doyumsuzluk yaşamaz (Tikici, 2005, 310).

Herzberg iş doyumunu üzerine yapmış olduğu çalışmaların sonucunda iş doyumunu ve iş doyumsuzluğu kavramlarının birbirlerinin zıddı olmadığını ileri

sürmektedir. Bu teoriden hareketle Çift Etmen Kuramı'nda iş doyumu seviyesini belirleyen iki temel faktör bulunduğunu öne sürmektedir. Takdir ve başarı unsurlarının iş doyumu sağladığı fakat bu unsurların olmamasının herhangi bir iş doyumsuzluğuna neden olmadığını öne sürülmektedir (Eğinli, 2009, 37).

2.2.4.1.4. McClelland'ın Başarı İhtiyacı Kuramı

Başarı ihtiyacını araştıran Amerikalı bir psikolog olan D. McClelland'ın geliştirdiği başarı kuramı, bireylerin ihtiyaçlarını; başarma, güç kazanma ve ilişki kurma olarak üç ihtiyaç grubu altında toplamıştır (Kılıç, 2013, 16; Tütüncü ve Küçükusta, 2008, 12). Kişilerin yaşamlarının daha ilk evrelerinden beri hissettikleri bu ihtiyaçlar ve istekler, kişileri günden güne güdülemektedir. McClelland'ın kuramına göre, kişide bu ihtiyaçların herhangi birisi daha baskındır. Baskın ihtiyaca göre işgörenin işletmede ortaya koymuş olduğu davranışları şekillenebilmektedir (Şimşek ve diğerleri, 2007, 108). McClelland (1987), gücü iki yönlü olarak ele almıştır; ilki negatif güç olarak adlandırılan ve işgörence diğer işgörenlerin kontrol altına alınması ve onlar üzerinde üstünlük kurulması durumudur. İkincisi ise sosyal güç olarak adlandırılan ve bir işgörenin diğer işgörenleri ikna ederek başarı kazanma, mutlu olma ve öğrenme durumudur (Avcı, 2010, 16).

Bireylerin ihtiyaçları yukarıdaki sırayla açıklanırsa, başarma ihtiyacı; işgörenin işiyle alakalı anlamlı hedefler edinerek kendi bilgi ve yeteneklerini geliştirmesi yani mükemmelle ulaşmaya çalışması durumudur. Bunun sebebi çalışanların en büyük haz kaynağının başarma hissi olmasıdır. Başarma ihtiyacı olan işgörenler, genelde risk alabildikleri orta düzey işletmeleri tercih ederler (Özkalp, 2001, 171; Civilidağ, 2011, 61). İlişki kurma ihtiyacı; işgörenin işletmede bir gruba dahil olma ve bu grup ekseninde iyi ilişkiler geliştirme durumudur (Kılıç, 2013, 16). İlişki kurma ihtiyacı olan işgörenler rekabetçi bir işletmede iş yapmaktan ziyade çalışanların iş birliğiyle çalıştığı işletmelerde çalışmayı tercih ederler (Önder, 2006, 28; Civilidağ, 2011, 61). Güç kazanma ihtiyacı ise; işgörenin diğer çalışanları etkisi altında tutması ve gücünü koruması durumudur (Kılıç, 2013, 16). Bu tür işgörenler, diğer çalışanları kendi etkileri altında tutma eğilimi içerisindedirler ve bu durum söz konusu çalışanların yönetici pozisyonunda çalışmalarını için etkili bir özelliktir (Tok, 2004, 56; Civilidağ, 2011, 61). Bu ihtiyaçlar zaman içerisinde kazanılmakta ve bir tecrübeye göre ortaya çıkmaktadır.

Sosyal bir varlık olan birey, mensubu olduğu toplum, içinde bulunduğu kişiler ile etkileşim halindedir. Bu etkileşimin de bir amacı vardır. Söz konusu teori çevresel etkiler ile insan davranışlarının birleştirildiğinde ne ölçüde bir başarıya ve güce dönüşebileceği konusundaki varsayımları test edebilmek amacıyla kullanılmaktadır (Tütüncü ve Küçükusta, 2008, 12).

2.2.4.2. Süreç Kuramları

Kapsam kuramları, kişileri etkileyen içsel faktörlere odaklanırken süreç kuramları kişileri etkileyen dışsal faktörlere dikkati çekmektedir (Köroğlu,2011,25). Süreç kuramları, iş doyumunu kavramını süreç olarak inceleyip işgörenlerin iş doyumuna ulaşmasının yollarını açıklamayı hedefler. Süreç kuramları, iş doyumunun ve doyumsuzluğunun hangi dışsal etkilerin sonucunda ortaya çıktığını açıklar (Koçel, 2010, 622). Bu kuramlar, bireyin gereksinimlerini gidermede kullanılan dış faktörler üzerinde yoğunlaşmıştır. Beklenti (süreç) kuramları; işletme ve işle ile alakalı çeşitli özelliklerin ve ayrıca işgörenin davranışsal (performans, devam ve iş değiştirme gibi) seçimlerini irdeleyen bir temeli vardır (Öztürk, 2003, 288).

Süreç kuramlarını sırasıyla Victor Vroom'un "Beklenti Kuramı", J.Stacy Adams'ın "Denklik Kuramı", Lawler ve Porter'in "Sonuçsal Şartlandırma Kuramı" ve Locke'un "Amaç Kuramı" olmak üzere inceleyeceğiz.

2.2.4.2.1. Victor Vroom'un Beklentiler Kuramı

Victor Vroom tarafından ortaya atılan beklenti kuramı, üç temel kavramdan oluşmaktadır. Bunlar; valens, beklenti ve güçtür. Bu kuram, işgörenlerin nasıl davrandıklarını açıklamaya çalışmakta ve bu yönüyle işletme yöneticilerine yardım sağlamaktadır.

İşgörenlerin isteme derecelerini ifade eden tercih edirlilik (valence), işgörenin işyerinde meydana gelen bir olay ya da işlemin olası sonuçlarına karşı ortaya koyduğu negatif ya da pozitif bir değeri temsil etmektedir. Vroom'un ortaya atmış olduğu ikinci kavram ise beklentidir. Beklenti, olay ya da işlem sebebiyle ortaya çıkan sonuçlar arasındaki ilişkiler bütünü olarak açıklanmıştır. Yani beklenti, işgörenlerin ortaya koymuş oldukları kimi davranışların bazı sonuçlara ulaşacakları konusundaki inançlarını ifade etmektedir (Özdürgen, 2002, 30). İşgörenin bir sonuç

elde etmek için etkide bulunması, bu etki sonucunda karşılaşacağı kazanım veya kayıpları kabullenme oranına bağlıdır. Ayrıca işgörenin ortaya koyacağı etki, işgöreni kazanım veya kayıplara götürmede oynayacağı rolün derecesine bağlıdır. İşgörenler eğer belirli davranışlar sonunda hangi sonuçları elde edeceklerini bilirler ise, hedeflerine ulaşabilmek için olağandan fazla çaba ortaya koyarlar. İşgörenlerin birbirlerinden farklı istek, ihtiyaç ve hedefleri olduğundan, ödül ve derece kimi işgörenlerce önemli bulunup arzulanırken, başka bir işgörence hiç de önemli bulunmayıp arzulanmayabilir (Eren, 2001, 349). Üçüncü kavram olan güç (force), işgörenin beklentileriyle elde edeceği çıktılarının tercih edilme derecelerinin çarpımına eşittir. Yani bu duruma bir denklem kuracak olur isek Güç: Beklentiler x Tercih Edilirlik” diyebiliriz (Tütüncü ve Küçükusta, 2008, 14).

2.2.4.2.2. J. Stacy Adams’in Denklik Kuramı

Stacy Adams’ın ortaya attığı denklik kuramında, işgörenin iş doyumunu kendisini diğer işgörenler ile karşılaştırması neticesinde işyerinde adaletli davranılıp davranılmadığı algısına bağlıdır. İşgörenin iş yerinde herhangi bir eşitsizlik algılandığı durumlarda iş doyumunu seviyesinde düşüş görülmekte ve bu durum devam eder ise iş doyumsuzluğu meydana gelebilmektedir (Çarıkçı, 2000, 156; Güney, 2001, 235). Eşitsizlikten dolayı iş doyumunu seviyesinde düşüş olan işgörenler, kendilerince denklik sağlamak için çalışırken daha az çaba sarf edebilmekte, ücretlerinin yükseltilmesini isteyebilmekte, ara ara işe gelmeme yoluna başvurabilmekte veya kendilerini kıyaslamış oldukları işgörenleri psikolojik anlamda etkilemeye çalışabilmektedirler. İşgören uygulamış olduğu bu eylem karşılığında eğer denklik sağlandığına inanır ise iş doyumunu sağlayabilir ve işine devam edebilir, eğer eşitsizliğin hala çeşitli seviyelerde devam ettiğini düşünüyor ise kişi mücadeleyi bırakabilir ve hatta işletmeden ayrılma kararı bile verebilir (Özkalp, 2001, 180).

Şahin (2011, 39) denklik teorisini açıklarken bir işgörenin işletmede ortaya koyduğu çaba ve elde ettiği çıktıları, iş arkadaşlarının ortaya koymuş oldukları çaba ve çıktılar ile karşılaştırması sonucu ortaya çıkan adalet duygusu olarak ifadeetmektedir. Burada çabadan kasıt; beceri, bilgi, deneyim, iş için harcanan zaman, eğitim ve hizmet içi eğitimidir. Çıktılar ise; ücret, statü ve işin düzeyidir. İşgören bazen çaba ve çıktıları karşılaştırma yoluna gider. Eğer işgören karşılaştırma sonucunda herhangi bir eşitsizlik sezerse ise haksızlığa uğradığı kanısına varacak ve

kendince tedbirler alacaktır. Bu tedbirlerden bazıları aşağıda sıralanmıştır (Şahin, 2011, 39):

- Sarf edilen gayretin değiştirilmesi
- Sonucun değiştirilmesi (daha yüksek ücret ya da ödül talebi)
- Kendi algılarını değiştirmesi (Birey, gayret ve sonuçlarını bilişsel olarak değiştirmeye çalışır.)
- Diğerlerinin görüşlerini değiştirmesi ve onların sarf ettikleri gayreti azaltmaya yönlendirmesi.
- Karşılaştırma yapılan grup ya da kişinin değiştirilmesi.
- İşi terk etme (istifa, işyeri içinde değişiklik talebi, devamsızlık).

Sonuç olarak işletmede uygulanan eşit olmayan uygulama ve davranışlar iş ve işletmeye sadakatin azalmasına, devamsızlığın artmasına ve işgörenin ile işletmeye sağladığı verimin düşmesine neden olacaktır (Narin, 2010, 31-32).

2.2.4.2.3. Lawler – Porter’in Beklenti Kuramı

Lawler – Porter’in beklenti kuramı, Vroom’un beklentiler kuramının gelişmiş bir modelidir. Bu kurama göre, işgörenin iş yapma isteğini belirleyen iki sebep vardır. İlki, işgörenin güvenlik, kabul görme, otonomi ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarının giderilmesi neticesinde almış olduğu ödülün dolaylı olarak kendini değerli hissetmesi. İkincisi ise, işgörenin özverisi karşılığında ödüllendirilmesidir (Demirkol, 2006, 29). İşgörenlerin iş doyumunu seviyelerine işletmenin adil olarak paylaştığı ödüller etki etmektedir. İşgörenler, işletmede sağlanan adalete çok önem vermekte ve iş karşılığı aldıkları ödülün, aynı işi yapan iş arkadaşları ile eşit olmasını önemsemektedirler. İşgörenlerde oluşan adalet algısı, işgörenlerin iş doyumunu seviyelerini pozitif yönde etkilemektedir. Aksi durumda ise, iş doyumunu seviyeleri negatif yönde etkilenmektedir (Dalgaç, 1998, 54).

Bu kurama göre iş doyumunu seviyesini yükselten etken iyi performans ve dolayısıyla da ödüldür. Lawler ve Porter’in kuramında ödüller, içsel ve dışsal olmak üzere ikiye ayrılır. Dışsal ödüller, alt seviyede ihtiyaçlara yöneliktir ve işletme tarafından verilir. İçsel ödüller ise işgörenin yapmış olduğu işte ortaya koymuş olduğu memnun edici çabası sonucunda kendisine verilen ve üst seviyede ihtiyacın karşılanmasını sağlayan ödüllerdir (Toker, 2013, 20).

2.2.4.2.4. Skinner'in Sonuçsal Şartlandırma Kuramı

Skinner'in kuramına göre bir işletmedeki yönetici, işgöreni tekrar sergilemesi istenilen bir davranış için ödüllendirebilir ya da tekrarı istenilmeyen bir davranış için işgöreni cezalandırabilir. Literatüre bakıldığında ödüllendirmenin insan davranışlarını değiştirmede cezalandırmadan daha etkili olduğu görülmektedir (Koçel, 2010, 443). Bu bilgiden hareketle, işletme yöneticileri, işgörenleri sergilemiş oldukları davranışlarından dolayı cezalandırmaktan çok ödüllendirirlerse işgörenden daha yüksek verim alabilirler. Sonuçsal şartlandırma kuramını işletmelerinde daha etkin uygulamak niyetinde olan yöneticiler, işletmede ceza ve ödül uygulanacak bütün davranışları tüm çalışanların anlayacağı şekilde açık ve net olarak duyurmalı ve daha çok ödül odaklı olmalıdırlar (Kumaş, 2008, 39).

2.2.4.2.5. Locke'un Amaç Kuramı

Edwin A. Locke tarafından ortaya atılan ve Gary P. Latham tarafından geliştirilen amaç kuramı, kişilerin belirledikleri amaçların onların motivasyon dereceleri ile ilişkili olduğunu savunmaktadır. Bu kuramda, her bir işgören kendi isteğiyle hedef seçmektedir ve bu hedefler açık ve net biçimde oluştuğu varsayılmaktadır. Bu varsayıma göre daha zor amaçlar belirleyen işgörenler, daha kolay amaçlar belirleyen işgörenlerle kıyaslandıklarında, daha iyi çaba sarf etmekte ve daha üst düzey motivasyon yaşamaktadırlar (Çetin, 2011, 80). Bu durumda, işgörenin hedeflerinin ulaşılabilir olması gayet önemlidir. İşgörenler hedef belirlerken ulaşılabilir ama zor hedefler ortaya koyarlarsa, daha erişilebilir kolay hedefler belirleyen işgörelere göre daha fazla motive olacak ve çaba sarf edeceklerdir (Koçel, 2010, 525). Locke ve Latham amaçların motivasyondaki rollerini şöyle açıklamaktadır (Şahal, 2005, 60):

- Kişi tarafından ortaya konulan hedeflerin net olması işteki başarıları arttırmaktadır.
- Kişi tarafından ortaya konulan hedeflerin kolayca üstesinden gelinemeyecek türden olması, onun iş yerinde daha arzulu ve hırslı çalışmasını gerektirecek ve başarılarını arttıracaktır.
- Kişisel hedeflerin örgütsel amaçları, koşullar ve ortam ile çatışma derecesi azalacaktır.

Sonuç olarak çok çatıştıkça elde edilen başarı azalacak fakat çatışma azaldıkça işgörenin uyumu artacağı için başarı artacaktır

2.2.5. İş Doyumu Ölçüm Araçları

İş doyumuyla ilgili birçok kuram geliştirilmiştir. Bu kuramlardan hareketle, işgörenlerin iş doyumunu seviyelerini ölçmek amacıyla birçok ölçek belirlenmiştir. Bu ölçekler içerisinde en sık kullanılan dört ölçek üzerinde durulacaktır.

2.2.5.1. Kunin Ölçeği

Kunin tarafından 1955 yılında oluşturulmuştur. Ankette altı farklı yüz ifadesi vardır. Bu anketin uygulandığı kişilerden ankette bulunan ücret, yönetim, yükselme olanakları ve iş arkadaşlarıyla alakalı soruları, her bir soruya düşüncelerine en yakın ifadeyi işaretleyerek yanıtlamaları beklenmektedir (Yapraklı ve Yılmaz, 2007, 69; Tütüncü, 2002, 131).

2.2.5.2. Porter İhtiyaç ve Doyum Ölçeği

Porter tarafından 1961 yılında Maslow'un gereksinimler hiyerarşisi kuramı temel alınarak oluşturulan bu anketle, işgörenin hayatında algıladığı halihazırdaki koşullar ile hedeflediği ideal koşullar arasında ilişki kurulmaktadır. Bu ölçek özellikle işletmenin yönetim kademesinde görev yapan işgörenler hedef alınarak hazırlanmıştır. Anket soruları, genelde işletme yöneticilerinin karşılaşılabileceği problemler ve belirli alan konularına yöneliktir (Tütüncü, 2002, 131).

2.2.5.3. Minnesota İş Doyumu Ölçeği

İşgörenlerin iş doyum seviyelerini belirlemek amacıyla 1967 yılında ortaya konulan anketlerden bir tanesi de Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilen "Minnesota İş Doyumu Ölçeği"dir (Minnesota Satisfaction Questionary-MSQ). Ankette iş doyumunun içsel ve dışsal olmak üzere iki alt boyutunu ölçen toplamda 20 soru vardır. Bu ölçüm sayesinde işgörenlerin işleriyle alakalı doyum seviyeleri ortaya konulur ve iş koşullarıyla iş doyumunu ilişkilendirilir. Bu anketin diğer iş doyum ölçekleriyle kıyaslandığında daha kapsayıcı boyutlar içerdiği görülmektedir (Ezzedeen, 2003, 8). Minnesota İş Doyumu Ölçeği'nin 2 alt boyutu ve bu boyutları ölçen; başarıya, yeteneğinin ifadesi, aktivite, otorite, ilerleme (terfi),

işletme politika ve uygulamaları, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, ücret, yaratıcılık, ahlaki değerler, bağımsızlık, takdir, güvenlik, sorumluluk, değişiklik, yeteneklerden faydalanma, gerçekleştirilen faaliyetler, sosyal hizmet, yönetim ilişkileri (insan ilişkileri), sosyal statü (mevki), tanınma, yönetim (teknik konular), teknik denetim, teknik yardım, çeşitlilik ve çalışma koşullarını kapsayan 20 sorusu vardır (Weiss, Davis, England ve Lofquist, 1967, 3; Tarlan ve Tütüncü, 2001, 148; Toker, 2007, 96; Yapraklı ve Yılmaz, 2007, 69). Akademik çalışmalarda bu ölçek, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılarak sıkça kullanılmaktadır (Hançer ve George, 2003; Pelit, 2008). Çalışmalarda veri toplama amacıyla kullanılan iş doyum ölçeğinde genelde 5'li likert tipinde yanıtlama ölçeği kullanılmaktadır (Arıkan, 2000, 110).

2.2.5.4. Spector İş Doyumu Ölçeği

Spector tarafından oluşturulmuştur. Anket otuz altı değişken ve dokuz ayrı bölümden oluşmaktadır. Her bir bölümün kendine ait dört alt değişkeni bulunmaktadır. Ana bölümler, terfi, ücret, yan ödemeler, yönetim, çalışma şartları, iş arkadaşları, iletişim, işin kendisi ve diğer ödüllendirmeler olmak üzere dokuz tanedir (Yapraklı ve Yılmaz, 2007, 69).

2.2.6. İş Doyumu İle İlgili Yapılan Çalışmalar

İlk defa Roethlisberger ve Mayo tarafından 1920'li yıllarda araştırılmaya başlanılan iş doyum kavramı, dünyada ve Türkiye'de birçok araştırmacı tarafından çalışılmış ve araştırma sonuçları ağırlıklı olarak sağlık ve eğitim sektöründe ortaya konulmuştur. İşgörenlerin işe katılımı, ödüller, yapılan iş niteliği, işgörenlerin yetenekleri ile ilgili alanlarda çalıştırılmaları, işin açık bir biçimde tanımlanması ve görevin net bir şekilde ne olduğunun belirtilmesi gibi içsel ve dışsal faktörlerin iş doyumuna olan etkisi 1920 yılından bu yana birçok yerli ve yabancı çalışmada ortaya konulmaya çalışılmıştır (Kıvılcım, 2014, 10).

Bir şirkette çalışma şartlarının değişime uğradığını ortaya koyan en önemli belirtilerden birisi, iş doyum seviyesinin düşük olmasıdır. Bu sebepten şirkette iş doyum seviyesinin ölçülmesine daha fazla ilgi gösterilmektedir (Akçadağ ve Özdemir, 2005, 172). Önce iş doyum ile ilgili yurt dışında yapılan çalışmalar, sonrasında ise iş doyum ile ilgili yurt içinde yapılan çalışmalar incelenmiştir.

2.2.6.1. İş Doymu ile İlgili Yabancı Çalışmalar

İş doymu üzerine yurt dışında yapılan çalışmalara baktığımızda özellikle hizmet sektöründe yoğunlaştığı görülmektedir. Özellikle sağlık, eğitim ve turizm alanına farklı yıllarda farklı ölçekler kullanılarak yapılmış araştırmalar aşağıda özetlenmiştir.

Hulin ve Smith'in (1964) 164 kadın ve 295 erkek olmak üzere toplamda 459 işgören üzerinde uygulamış olduğu çalışmanın sonuçlarına göre kadınların iş doymu seviyesinin erkeklere göre daha düşük olduğu saptanmıştır.

Weaver'ın (1989) üniversitede çalışan 322 akademisyen üzerinde uyguladığı çalışmanın sonuçlarına göre işgörenlerin iş doymununun içsel boyutları konusunda doyum sağladıkları sonucuna varılmıştır.

Tas, Spalding, ve Getty'nin (1989) 13 yiyecek içecek işletmesinde part time ve sürekli çalışan 291 işgörenden toplanan veriler üzerinde iş doymu analizi yapılmıştır. Analizler sonucunda sürekli çalışanların part time çalışanlara göre iş doymu seviyelerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Diaz ve Park'ın (1992) otel işletmelerinde çalışan kişiler üzerinde uygulamış oldukları çalışmanın sonuçlarına göre, çalışma koşulları ve çevresel koşulların kişilerin iş doymu seviyelerini etkilediği görülmüştür.

Dienhart ve Gregoire'nin (1993) fastfood kategorisinde olan 253 yiyecek içecek işletmesinde çalışan 803 kişiye uygulanan çalışmanın ışığında işgörenlerin iş doymu seviyeleri yüksek olarak tespit edilmiştir. Bunun nedenlerinin; iş güvencesi, işe alışma ve müşteri odaklı hizmet olduğu belirtilmiştir..

Boyer ve diğerlerinin (1994) 14 farklı ülkede üniversitelerde çalışan öğretim elemanları üzerinde yapmış oldukları araştırma sonuçlarına göre işgörenlerin iş doymu seviyeleri yüksek olarak bulunmuştur. Yüksek iş doymununun sebebini ise iş arkadaşları ile iyi ilişki ve entelektüel yaşam tarzı olarak belirlemişlerdir (Ssesanga ve Garrett, 2005, 37, Akt. Çivilidağ, 2011, 66).

Oshagbemi'nin (1997) üniversitede çalışan 566 öğretim üyesine uygulamış olduğu anket sonuçlarına göre işgörenlerin iş doymu seviyesinin, işin kendisi, ücret

gibi faktörlere bağılı olarak olumlu ya da olumsuz olarak etkilediğini ortaya çıkarmıştır.

Scandura ve Lankau'nun (1997) farklı iş kollarında çalışan 160 yönetici üzerinde uygulanan çalışmasının sonucunda kadın yöneticilerin iş doyumunu seviyesini artıran faktörün esnek çalışma saatleri olduğu görülmüştür.

Siu ve Cooper'ın (1998) özel sektörde çalışan 122 işgören üzerinde uygulamış oldukları çalışmaya göre iş doyumunu seviyesini etkileyen faktörlerin örgütsel bağılılık ve kontrol odağı olduğu saptanmıştır.

Ross'un (1998) sezonluk konaklama işletmelerinde çalışan 1063 işgörene uygulanan çalışmasında, işyerindeki kötü çalışma koşullarına rağmen çalışanların iş doyumunu seviyelerinin yüksek olduğu görülmüştür.

Chitiris'in (1998) 20 konaklama işletmesinde çalışan 287 çalışan üzerinde uygulanan çalışmasının sonucunda tanınma, başarı, sorumluluk, işin kendisi, ilerleme olanakları gibi faktörlerin iş doyumunu seviyesini yükselttiği ortaya çıkmıştır.

Graham ve Messner'in (1998) farklı eğitim kurumlarında çalışan 226 öğretmen üzerinde uygulamış oldukları çalışanların iş arkadaşlarından, işlerinden ve sorumluluklarından memnun olduklarını ve sosyal haklar, ücret, ilerleme olanakları ve sosyal haklar gibi faktörlerin yetersizliğini işgörenlerin iş doyumunu seviyelerini olumsuz yönde etkileyebildiğini göstermiştir.

Oshagbemi'nin (2000) üniversitelerde çalışan 554 öğretim üyesi üzerinde uygulamış olduğu çalışmaya göre işgörenin işyerini paylaşmış olduğu iş arkadaşları, kişinin iş doyumunu seviyesini etkilemektedir. Ayrıca öğretim üyelerinin hizmet süresinin fazla olması da iş doyumunu seviyesini olumlu yönde etkilemektedir.

Spinelli ve Canavos'un (2000) konaklama işletmelerinde çalışan ve aynı otelden hizmet alan 240 kişi örneklem alınarak yaptıkları araştırma sonucuna göre işgörenlerin işdoyumunu seviyeleri, otel müşterilerinin otele karşı tutumlarını pozitif ya da negatif yönde etkilemektedir.

Ghiselli ve diğerlerinin (2001) yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan 438 yöneticiyi örneklem olarak uygulamış oldukları çalışmanın sonucunda, yaş faktörü iş doyumunu seviyesini etkileyen en önemli faktör olarak bulunmuştur.

Lam ve Zhang ve Baum'un (2001) konaklama işletmelerinde çalışan 288 işgöreni örneklem olarak yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre on yılı aşkın hizmet süresi olan ve eğitim seviyesi yüksek olan işgörenlerin işdoyumunu seviyeleri düşük olarak bulunmuştur. Ayrıca yine aynı çalışmada iş doyumunu seviyesini etkileyen en önemli faktör, ücret olarak bulunmuştur.

Lam ve diğerlerinin (2001) yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan 171 yönetici örneklem alınarak yaptıkları araştırmanın sonucuna göre örneklemin iş doyumunu seviyelerinin genel olarak yüksek olduğu görülmüştür. İş doyumunu seviyesini yükseltici motivasyon unsurları olarak ödüller, iş çevresi ve işin kendisi olarak belirlenmiştir.

Sun'un Darphane Matbaası Genel Müdürlüğü'nde görev yapmakta olan 201 erkek ve 145 kadın işgören üzerinde yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre sosyal haklar, yönetim, iş ortamı ve işin yapılma şekli gibi faktörler, iş doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir (Sun, 2002, 32).

Hançer ve George'un (2003) 52 yiyecek-içecek işletmesinde çalışan 798 işgören üzerinde yapmış oldukları araştırma sonucuna göre işgörenlerin yarısının iş doyumunu seviyesi düşük, %25'inin iş doyumunu seviyesi orta ve %24'ünün iş doyumunu seviyesi ise yüksek olarak bulunmuştur. Ayrıca hizmet süresi, yaş cinsiyet ve iş tipi gibi faktörlerin de iş doyumunu seviyesini etkilediği ortaya çıkmıştır.

Sarker, Crossman ve Chinmeteepituck (2003) konaklama işletmelerinde çalışan 323 kişi üzerinde yapmış oldukları araştırmanın sonucuna göre işgörenlerin iş yerinde geçirmiş oldukları yıl arttıkça iş doyumunu seviyesi de artmaktadır. Buna ek olarak yaş arttıkça iş doyumunu seviyesi de yükselmektedir.

Hussain ve diğerleri'nin (2003) dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde görev yapan kişiler üzerinde yapmış oldukları çalışmanın sonuçlarına göre; çalışanın iş doyumunu seviyesi üzerinde iş performansı faktörünün olumlu etkisinin olduğu

saptanmıştır. İş doyumu seviyesi ve iş performansı faktörlerinin işgörenlerin işten ayrılma niyeti üzerinde olumsuz etkisinin olduğu görülmüştür.

Namasivayam ve Mount (2004) tarafından konaklama işletmelerinde çalışan 419 kişi üzerinde yapılan bir araştırmanın sonucuna göre çalışanların ailedeki rolleri ve işteki rolleri birbirine karışınca, iş doyumu seviyesinin düştüğü saptanmıştır.

Stemple'in (2004) Amerika Birleşik Devletleri Virginia eyaletinde görev yapmakta olan 183 lise yöneticisi üzerinde uygulanan çalışmaya göre yöneticilerin genel iş doyumu seviyelerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. İş doyumu seviyesinin yüksek çıkmasına sebep olan faktörler ücret ve yaş olarak tespit edilmiştir.

Davis'in (2004) küçük çaplı 20 işletmede çalışan 78 kişi üzerinde yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre sağlık sektöründe çalışan işgörenlerin genel iş doyum seviyeleri yüksek, temizlik sektöründe çalışan işgörenlerin iş doyumu seviyeleri ise düşük çıkmıştır.

Hwang ve Chi'nin (2005) dünya çapında zincir otellerde çalışan 359 kişi üzerinde uygulamış oldukları çalışmaya göre iç pazarlamanın iş doyumu seviyesini etkilediği ve her iki kavramın da çalışan performansını olumlu yönde etkilediği saptanmıştır.

Kim, Leong ve Lee'nin (2005) yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan 327 kişiye uygulamış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre, örgüt içi işbirliğinin iş doyumu seviyesine pozitif bir etkisi, iş doyumunun da işten ayrılma niyetine negatif bir etkisi vardır.

Hwang ve Kuo'nun (2006) kamuda çalışan 259 kişi üzerinde yaptıkları araştırma sonuçlarına göre, iş doyumu seviyesinin işgören devir hızıyla ilişkisinin az olduğu saptanmıştır.

Parsons ve Broadbridge (2006) vakıf yöneticileri arasından 826 işgören üzerinde yaptıkları araştırmanın sonucunda statü, ücret ve çalışma koşulları faktörlerinin etkisi dahilinde çalışanların iş doyumu seviyelerinin düşük olduğu tespit edilmiştir.

Silva'nın (2006) konaklama işletmelerinde çalışan 159 kişi üzerinde yapmış olduğu çalışmanın bulgularına göre, işgörenlerin kişisel özellikleri iş doyumu seviyesi üzerinde önemli derecede etkilidir.

John ve diğerlerinin (2007) Amerika'nın 50 eyaletinde bulunan ilk ve ortaöğretim okullarında çalışan ya da bu okullardan emekli olmuş öğretmenler üzerinde yaptıkları çalışmanın sonuçlarına göre, yıpranma düzeyi ve iş doyumu seviyesi arasında dolaylı, öğretmen hareketliliği ve iş doyumu seviyesi arasında ise doğrudan bir ilişkinin bulunduğu anlaşılmıştır.

Navasavayam ve Zhao'nun (2007) bir konaklama işletmesinde 93 işgören üzerinde yapmış oldukları araştırmanın sonucuna göre, aile-iş çatışmasının iş doyumu seviyesi üzerinde olumsuz bir etkisinin olduğu, iş doyumu seviyesiyle örgütsel bağlılık arasında ise olumlu bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Chen'in (2007) dünya çapında ün yapmış konaklama işletmelerinde çalışan 350 işgören üzerinde uygulamış olduğu çalışmaya göre, işe alışma ve örgütsel bağlılık ile iş doyumu arasında olumlu bir ilişki bulunmuştur.

Weigi'nin (2007) ortaöğretimde çalışan öğretmenler üzerinde yapmış olduğu çalışmanın sonucunda, işgörenlerin öğrenci kalitesi, eğitim sistemi, yönetim, iş başarısı, çalışma koşulları, iş stresi ve ücret faktörleri göz önünde bulundurulduğunda iş doyumu seviyelerinin düşük olduğu saptanmıştır.

Lee ve Moreo'nun (2007) mevsimlik faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışan 124 kişiye uyguladıkları çalışmaya göre eğitim seviyesi düşük olan işgörenlerin, eğitim seviyeleri yüksek olan işgörelere göre iş doyumu seviyeleri daha yüksek olarak belirlenmiştir.

Nobile ve McCormick'in (2008) Avustralya'da 52 ilköğretim okulunda çalışan öğretmenlere uyguladıkları çalışmaya göre iş doyumu ile stres arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Klassen ve Chiu'nun (2010) öğretmenler üzerinde yapmış oldukları araştırma sonuçlarına göre kadın işgörenlerin erkek işgörelere göre daha fazla stres ve iş yüküyle baş etmek zoruna oldukları tespit edilmiştir. Bu durumun kadın işgörenlerin iş doyumu seviyelerinde bir düşüşe sebep olduğu tespit edilmiştir.

Skaalvik'in (2011) Norveç'te görev yapan öğretmenler üzerinde yapmış oldukları bir araştırma sonuçlarına göre işgörenlerin iş doyumu seviyeleriyle duygusal tükenme ve kişisel başarıları arasında doğrudan bir ilişki tespit edilmiştir.

Rizwan, Khan, Tariq, Ghaffar, Anjum ve Bajwa'nın (2012) Pakistan'ın Punjab şehrinde bir grup çalışana uygulamış oldukları çalışmanın sonuçlarına göre iş doyumu ile takım çalışması arasında güçlü bir olumlu ilişki olduğu saptanmıştır.

Toe, Murhadi ve Lin'in (2013) IBM şirketinde üst düzey yönetici olarak çalışan 120 kişiye uygulamış oldukları çalışma sonuçlarına göre, çalışanların işlerinde terfi olanaklarının olmasının iş doyumunu olumlu yönde etkilediği ve işte daha fazla terfi fırsatının olmasının da yüksek iş tatmini ile sonuçlandığı tespit edilmiştir.

Platis, Reklitis ve Zimeras'ın (2014) Yunanistan'da Ulusal Halk Yönetimi Merkezi ve Yerel Yönetim Hastanesi'nde görev yapan 246 hemşire üzerinde yaptıkları çalışmanın sonuçlarına göre, iş doyumu için en önemli parametrelerin, yöneticiden memnuniyet, doyum formu yönetimi, çalışma biçimleri, tatmin edici çalışma saatleri ve çalışma güvenliğinin tatmin ediciliği olduğu saptanmıştır.

Gelard ve Rezaei'nin (2015) İran'ın Tahran kentinde vergi dairesi çalışanlarına uyguladıkları çalışmanın sonuçlarına göre, iş doyumu seviyesi en az 2.18, en fazla 4.91 ve ortalama 3.66 olarak tespit edilmiştir. Bu sonuç, işletme çalışanlarının ortalama iş doyumu düzeylerinin tatmin edici olduğunu göstermektedir.

Hoboubi, Choobineh, Ghanavati, Keshavarzi ve Hosseini'nin (2016) İran'da petrokimyasal üretim yapan bir şirkette çalışan 125 kişiye yaptıkları çalışma sonuçlarına göre, işgörenlerin iş stresi ve iş doyumu düzeyleri sırasıyla ılımlı ve orta düzeyde saptanmıştır. Ayrıca üretkenlikleri orta seviyede olmak kaydıyla, iş stresi ve verimlilik endeksleri arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı olmamasına rağmen, iş doyumu ve verimlilik endeksleri arasındaki pozitif korelasyon istatistiksel olarak anlamlı olarak saptanmıştır.

2.2.6.2. İş Doymu ile İlgili Yerli Çalışmalar

İş doymu üzerine yurt içinde yapılan çalışmaların özellikle hizmet sektöründe yoğunlaştığını görmekteyiz. Özellikle sağlık, eğitim ve turizm alanına farklı yıllarda farklı ölçekler kullanılarak yapılmış olan araştırmalar ile ilgili temel bilgiler aşağıda kısaca belirtilmiştir.

Balcı'nın (1985) 14 ilköğretim okulunda çalışan öğretmenler üzerinde, ilköğretim okullarındaki örgütsel iklimi belirlemek amacıyla yapmış olduğu çalışmada "Eğitim Yöneticisinin İş Doymu" ölçeği kullanılmış ve örneklemden toplanan verilerin analizi sonucunda öğretmenlerin iş doymu seviyeleri kişiler arası ilişkiler boyutunda, en yüksek, ücret boyutunda ise en düşük olduğu tespit edilmiştir.

Özmen, Katrinli ve Atabay'ın (1991) üç, dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan 97 işgörenin iş özelliklerine ve kişilik tiplerine göre iş doymu seviyelerini belirlemek amacıyla "Porter İş Doymu Ölçeği" kullanılarak yapılan çalışmada, kendini gerçekleştirme, fiziksel güvenlik, bağlanma, bağımsızlık ve saygınlık gibi faktörlerinin ön bölümlerde çalışan işgörenlerin iş doymu seviyesini etkilediği; fiziksel güvenlik, kendini gerçekleştirme, bağlanma, bağımsızlık ve saygınlık gibi faktörlerin arka bölümlerde çalışan işgörenlerin iş doymularını etkilediği saptanmıştır.

Doğan ve Harlak'ın (1991) üç ayrı otelde çalışan 175 işgören üzerinde M. Dilber tarafından geliştirilen işdoymu ölçeğiyle yapmış oldukları araştırmada, kadın işgörenlerin erkek işgörelere göre iş, işyerleri, ücret ve çalışma koşulları bakımından çalışmakta oldukları otelden daha memnun oldukları sonucuna varılmıştır. Araştırmada evli işgörenlerin bekar işgörelere göre; iş, işyerleri, ücret ve çalışma koşulları bakımından daha memnun olduklarını gözlemlenmiştir.

Ehtiyar'ın (1995) konaklama işletmelerinde çalışan 300 kişi ile yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre, işletmede çalışan kişilerin iş doymu seviyelerinin yüksek olmadığı sonucuna varılmıştır.

Kantarcı (1997) dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan 220 kişiden oluşan örnekleme incelemiştir. Elde edilen veriler sonucunda; çalışanların iş doymu seviyelerinin yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, mesleki tecrübe ve medeni

durum gibi demografik faktörlere göre herhangi bir farklılık ortaya çıkarmadığını tespit etmiştir.

Ergin'in (1997) memur, yönetici, doktor, hemşire, öğretmen, mühendis ve işçi gibi farklı mesleklerde çalışan 735 kişiden elde etmiş olduğu verilerin analizinin sonucunda, işgörenlerin iş doyumunu seviyeleri cinsiyet, yaş gibi demografik faktörlere ve özel ya da kamu sektöründe çalışmalarına ve mesleğe göre farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır.

Tosunoğlu, (1998) öğretim elemanları üzerinde uygulamış olduğu ölçekten elde etmiş olduğu verileri analiz ettiğinde kamu üniversitesinde çalışan işgörenlerin özel üniversitede çalışan işgörelere göre; iş doyumunu seviyelerinin daha düşük olduğu ortaya konulmuştur.

Tütüncü'nün (2000) yiyecek içecek işletmeleri çalışanlarına uygulamış olduğu ölçekten elde ettiği veri sonuçlarına göre; çalışanların iş doyumunu seviyelerinin yüksek olduğu saptanmıştır. Fakat ücret temelli olarak işten ayrılma niyetinin de olduğu saptanmıştır.

Çetinkanat'ın (2000) iki kamu üniversitesinde çalışan 322 öğretim görevlisi üzerinde uygulamış olduğu anket verileri ışığında, işgörenlerin yükselme, gelişme olanakları ve yönetim biçimi gibi fiziksel ortam alt boyutları ile işgörenlerin kıdemleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu, yani işgörenlerin kıdem dereceleri arttıkça iş doyumunu seviyelerinin de yükseldiği saptanmıştır.

Avcı ve Karatepe'nin (2000) Bank Asya'da çalışan işgörenler üzerinde uygulamış oldukları anket verileri ışığında elde edilen sonuçlara göre işyeri fiziksel alanlarının iş doyumunu seviyesi üzerinde düşük bir etkiye, işyerindeki yönetim anlayışının ise iş doyumunu seviyesi üzerinde orta bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Tarlan ve Tütüncü'nün (2001) iki beş yıldızlı konaklama işletmesinde çalışan işgörenler üzerinde uygulamış oldukları anket verisi ışığında elde edilen sonuçlara göre; iş doyumunu seviyesini etkileyen faktörleri önem sırasına göre; çalışma arkadaşları, ücret, işin kendisi, işyerindeki yöneticiler ve işte terfi olanakları olarak bulunmuştur.

Aksu, Acuner ve Tabak'ın (2001) yaptıkları çalışmada Sağlık Bakanlığı'nda çalışan 205 yönetici üzerinde anket uygulanmıştır. Anket verileri denetim, yükselme olanakları, yönetim, gelişme imkanı, iş niteliği, iş koşulları, iş arkadaşları ve iş ortamı gibi faktörler baz alınarak incelenmiş ve örneklemin iş doyumu seviyesinin oldukça düşük olduğu saptanmıştır.

Hançer'in (2001) yiyecek içecek işletmelerinde çalışan 924 işgören üzerinde uygulamış olduğu anket verileri sonuçlarına göre iş doyumu seviyesi ve personel güçlendirme arasında güçlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Yüksel'in (2002) kamu hastanesinde çalışan 83 hemşire üzerinde yaptığı çalışma sonuçlarına göre hemşirelerin iş doyumu seviyelerinin normal ve düşük olduğu saptanmıştır.

Baş (2002), üniversitede çalışan öğretim elemanları ile anket yapmış, öğretim elemanlarının iş doyumu seviyelerinin yaşla doğru orantılı olarak yükseldiği, cinsiyetle ilgili olarak anlamlı bir farklılık göstermediği, örneklemin %81'lik çoğunluğunun genel iş doyumu seviyelerinin yüksek olduğu görülmüştür.

Emir ve Baytok'un (2004) üç konaklama işletmesinde çalışan 324 işgören üzerinde yaptığı çalışma sonuçlarına göre ücret, çalışma arkadaşları, yükselme olanakları, iş yeri fiziksel olanakları, yönetim biçimi, sosyal olanaklar ve müşteri odaklı olma durumu gibi faktörlerin iş doyumu seviyesini etkilediği ortaya çıkartılmıştır.

Çarıkçı ve Oksay'ın (2004) hastanelerde çalışan hemşire, doktor ve diğer sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışma sonuçlarına göre demografik faktörlerden cinsiyet ve meslek farklılıklarının iş doyumu seviyesini etkilediği ortaya çıkartılmıştır.

Aksu ve Aktaş'ın (2005) birbirinden farklı düzeyde otel işletmesinde görev yapan toplamda 102 yönetici üzerinde yaptığı çalışmada, işletme yöneticilerinin genel iş doyumu seviyelerinin yüksek olduğu saptanmıştır.

Kurçer'in (2005) Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde görev yapan doktorlar üzerinde yaptığı çalışma sonuçlarına göre örneklemin %52.7'lik kısmının iş doyumu seviyeleri düşük olarak saptanmıştır.

Sevimli ve İşcan'ın (2005) farklı hastanelerde görev yapan 545 doktor üzerinde yaptığı çalışmanın sonuçlarına göre genel iş doyumu seviyelerinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Araştırmada ayrıca evli, ileri yaşlarda olan, daha fazla yıl hizmeti olan ve iyi bir kariyere sahip olan doktorların iş doyum seviyelerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Örücü ve Esenkal (2005), işletmelerin buldukları yere göre konaklama işletmelerini iki farklı kategoriye ayırarak (şehir ve kıyı) ve bu iki farklı kategorideki konaklama işletmelerinde çalışan toplam 100 işgören ile anket yapmışlardır. Anket sonuçlarına göre aile ilişkileri ve mesleki bağlılık gibi faktörlerin çalışanların iş doyumu seviyelerini etkilediği, fakat ödül faktörünün sadece şehir otellerinde iş doyumu seviyesini etkilediği, mesleki eğitim ve fiziki koşulların sadece kıyı otellerinde iş doyumu seviyesini etkilediği ortaya konulmuştur.

Toker (2006) dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan 370 kişi ile anket yaparak veri toplamıştır. Analiz sonuçlarına göre sosyal özendirme araçları, iş doyumu seviyesini etkileyen en önemli faktörken psikolojik özendirme araçları, iş doyumu seviyesini etkileyen ikinci önemli faktör olmuştur. Örgütsel-yönetmelik özendirme araçları ise iş doyumu seviyesini diğerlerine göre en az etkileyen faktör olarak belirlenmiştir.

Karaköse ve Kocabaş'ın (2006) Gaziantep ve Kahramanmaraş'ta görev yapan öğretmenlere yaptığı çalışma sonuçlarına göre ise yaş, cinsiyet ve kıdem faktörleri açısından iş doyumu seviyesinde herhangi bir değişim saptanamamıştır.

Özdemir'in (2006) konaklama işletmelerinde çalışan 136 kişi üzerinde yaptığı çalışmanın sonuçlarına göre çalışanlar arası ilişkiler faktörü temel alındığında, işgörenlerin iş doyumu seviyelerinin yüksek, ücret faktörü temel alındığında ise işgörenlerin iş doyumu seviyelerinin düşük olduğu saptanmıştır.

Sarıışık ve Akova'nın (2007) seyahat acentalarında çalışan 218 işgören üzerinde yaptıkları çalışmanın sonuçlarına göre ücret, çalışma arkadaşları ve amirlerle ilişkiler gibi faktörler iş doyumu seviyesini etkilemektedir. Ayrıca işte geçirilen süre arttıkça iş doyumu seviyesinin azaldığı ortaya konulmuştur.

Toker'in (2007) konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde yapmış olduğu bir araştırmada, iş doyumu seviyesini olumlu etkileyen faktörler eğitim durumu, yaş ve turizm eğitimi olarak saptanmıştır.

Dönmez ve Birdir'in (2007) seyahat acentalarında çalışan 272 kişi üzerinde yaptıkları çalışmanın sonuçlarına göre çalışanlarda genel olarak iş doyumu seviyesi yüksek çıkmış; memnuniyete sebep olan etkenler ise işin yapısı, ücret ve işte terfi olanakları olarak belirlenmiştir.

Serinkan ve Bardakcı'nın (2007) yapmış oldukları araştırmada örneklem olarak öğretim elemanları alınmış ve elde edilen veriler ışığında işgörenlerin iş doyumu seviyesini etkileyen faktörlerin iş niteliği, ekip yönetimi, karar verme, terfi ve ücret olduğu belirlenmiştir.

Sönmezer (2007), Amasya, Çorum, Tokat ve Sivas illerindeki resmi ve özel ortaöğretim kurumlarında görev yapmakta olan öğretmenleri örneklem olarak belirlemiş ve elde edilen veriler ışığında kamu okullarında çalışan işgörenlerle farklı sebeplerle kamu okullarından özel okullara geçen işgörenlerin iş doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık ortaya koymuştur. Özel okullarda çalışan işgörenlerin kamu okullarında çalışan işgörene göre iş doyumu düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan bu farklılaşmanın nedenleri arasında sosyal statü, tanınma, ücret, yetenekleri kullanma, ilerleme, yaratıcılık ve yönetici-çalışan ilişkileri gibi faktörler sıralanmıştır.

Özcan ve Taşkiran (2007) turizm sektöründe çalışan 344 kişiden elde etmiş oldukları veriler ışığında işe bağlılık ve iş doyumu arasında pozitif yönlü bir ilişkinin var olduğu sonucuna varmışlardır. Gündüz'ün (2008) Gaziantep ili Şehit Kamil ve Oğuzeli ilçelerinde çalışan öğretmenlere uygulanan anket verilerine göre bu okulların örgüt iklimine ve işgörenlerin iş doyumuna etki eden faktörler arasında pozitif, doğrusal ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Kumaş'ın (2008) İstanbul ilinde toplam 12 okulda çalışan öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmanın verileri ışığında kadın işgörenlerin iş doyumu seviyelerinin erkek işgörenlerin iş doyumu seviyelerine göre, evli işgörenlerin iş doyumu seviyelerinin ise bekar işgörenlerin iş doyumu seviyelerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Çevik'in (2010) İstanbul ilinde görev yapan öğretmenler üzerinde yaptığı çalışma sonuçlarına göre işgörenlerin iş doyum seviyeleri işgörenlerin algılarına göre değişmektedir.

Civilidağ'ın (2011) kamu üniversitelerinde çalışan 203 öğretim elemanı üzerinde yaptığı çalışmanın verileri ışığında demografik faktörlere (medeni durum, yaş, cinsiyet, kıdem, unvan) göre öğretim üyelerinin iş doyum seviyelerinin farklılıklar gösterdiği ve içsel iş doyum seviyelerinin yüksek olduğu belirlenmiştir.

Köroğlu'nun (2011) Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan belgeli 437 Turist Rehberine yaptığı çalışmanın verileri sonuçlarına göre, turist rehberlerinin içsel doyum faktörleri grup değişkeninin ortalaması (4.06) olarak saptanmıştır. Bu veri, ankete katılan turist rehberlerinin içsel doyum faktörlerinden memnun olduklarını göstermektedir. Bununla birlikte dışsal doyum faktörleri grup değişkenlerinin ortalaması (3.10), genel ortalamanın (3.72) altında bir değer aldığı saptanmıştır. Yani, ankete katılan turist rehberlerinin dışsal doyum faktörlerinin iş doyum düzeyini etkilediği konusunda kararsız oldukları anlaşılmaktadır.

Çelebi'nin (2012) Ankara'da 2011-2012 eğitim öğretim yılında ilköğretim seviyesinde görev yapan öğretmenler üzerinde yaptığı çalışma verileri ışığında, eğer okul yöneticileri dönüşümcü liderlik davranışında bulunurlar ise işgörenlerin en çok işgörenler arası ilişkiler, en az da iş koşulları boyutlarında iş doyumunu yaşadıkları bulunmuştur.

Kılıç'ın (2013) Bitlis ilinde 2012-2013 eğitim öğretim yılında ortaöğretim seviyesinde görev yapan öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmanın verileri ışığında, kadın işgörenlerin erkek işgörene göre iş doyum algıları düşük çıkmıştır. İş doyum seviyesi yüksek olan öğretmenlerde örgütsel adalet algı düzeyinin yüksek olduğu saptanmıştır.

Yurcu'nun (2014) Antalya ili merkez ve Serik ilçelerinde beş yıldızlı 50 otelde çalışan 2051 işgören üzerinde yaptığı çalışmanın sonuçlarına göre, örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının, iş doyum ve öznel iyi oluşun birbirleriyle ilişkili oldukları ve birbirlerini etkiledikleri ortaya çıkmıştır.

Aksu ve Temeloğlu'nun (2015) Çanakkale ilinde yer alan dört ve beş yıldıızlı otelde çalışan 210 işgörene uyguladığı çalışma verilerinin sonuçlarına göre, çalışanların tükenmişlik düzeyi ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, cinsiyet, medeni hal, bölüm ve çalışma tarzı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

İrigüler'in (2015) İzmir Rehberler Odasına bağlı 342 Turist rehberine uyguladığı çalışmanın sonuçlarına göre, katılımcıların çoğunluğunun gençlerden olduğu ve zamanla çok fazla zihinsel ve fiziksel yükün birikmesi, sağlık sorunları, çocuklar ile daha fazla zaman geçirme isteği, emeklilik sonrası bir iş kurmak için ihtiyaç olan tasarrufun biriktirilmesi gibi sebeplerle dolaylı turist rehberlerinin yaşlanınca alternatif meslekleri seçtikleri belirlenmiştir. Tur rehberlerinin içsel, dışsal ve genel iş tatmini ile genel memnuniyete ilişkin olumsuz bir negatif ilişki ile hiç bir ilişkinin olmadığı saptanmıştır. Turist rehberlerinin kendi yöntemlerini denemeye, zaman zaman yeni şeyler denemeye, bireysel olarak karar verme ve harekete geçme özgürlüğü, başkalarına ne yapması gerektiğini söyleme hakkındaki görüşlerini yanıtlatmak için içsel iş doyumunu unsurları belirlendiğinden; aldığı değerleme, ücret, şirket politikalarının uygulanması vb. ile ilgili dışsal iş doyumunu ve yüzeysel davranışların olumsuz sonuçlar doğurmadığı saptanmıştır.

Güler'in (2016) Antalya ve İstanbul barosuna kayıtlı en az 5 yıldır görev yapan 250 avukat üzerinde yaptığı çalışmada, avukatların tükenmişlik ve iş doyum düzeyleri ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Bir büroya bağlanmadan çalışan avukatların, 46-55 yaş arası bireylerin, meslekte 20-30 yıl arası çalışmış olan avukatların tükenmişlik seviyesinin diğerlerine nazaran daha düşük olduğu saptanmıştır. Ayrıca avukatların iş doyum düzeyleri yükseldikçe, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve dış denetim odağı düzeylerinde azalma olduğu saptanmıştır.

2.3. TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Bu bölümde tükenmişlik sendromunun tanımı, önemi, sebepleri, belirtileri, evreleri, diğer kavramlarla olan ilişkisi, modelleri ve tükenmişlik sendromu ile ilgili yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

2.3.1. Tükenmişlik (Burnout) Sendromu Tanımı

İngilizcede “staff burnout” veya “job burnout” olarak karşımıza çıkan kavram Türkçeye “tükenmişlik” ya da “tükenmişlik sendromu” olarak tercümesi yapılmıştır. Bu kavram ilk defa 1970’li yıllarda Amerika’da karşımıza çıkmaktadır. Tükenmişlik kavramı, 1974 yılında bir psikiyatrist olan Herbert Freudenberger tarafından yazılan ve “Journal of Social Issues” dergisinde yayınlanan bir makaleyle ilk defa literatüre sokulmuştur. Freudenberger, tükenmişlikle ilgili yapmış olduğu ilk çalışmasında uyuşturucu bağımlısı çalışanlara yönelik laboratuvar çalışması yapmıştır (Kaya ve Özhan, 2012, 116). Tükenme belirtilerini ücretsiz hizmet veren kliniklerde çalışanlar üzerinde yapmış olduğu çalışmada gözlemlemiştir (Perlman ve Hertman,1982). Freudenberger’e (1974,159) göre tükenmişlik; başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenmeden kaynaklanan enerji ve güç kaybı ya da karşılanamayan istekler sonucu bireyin içsel kaynaklarında oluşan tükenme durumudur. Problem “mesleği tehdit eden bir durum” olarak nitelendirmiştir. Laboratuvar çalışmaları sonucu elde edilen bulgulardan hareketle tükenmişlik, mesleki bir sendrom (hastalık) olarak incelemiş ve çalışanların kişisel başarısızlık hissetmeleri, duygusal açıdan tükenmeleri ve toplumdaki uzaklaşmak istemeleri sonucunda yaşadıkları psikolojik bir sendrom olarak açıklanmıştır (Barutçu ve Serinkan, 2008, 545). Diğer bir tanıma göre tükenmişlik bireyin ters giden bir şeylerin varlığını fark etmesi ve buna inanmayı reddetmesi durumunda gelişir, yaşanan tükenmeyle, normal günlük olaylar karşısında sürekli bir ümitsizlik ve karamsarlık oluşmaya, enerji tükenmeye başlar (Storlie, 1979).

Diğer bir tanımda tükenmişlik, iş ile alakalı stres merkezine karşı tepki olarak ortaya çıkan, çalışanların davranış ve alışkanlıklarını olumsuz etkileyen bir süreç olarak ifade edilmektedir (Cherniss, 1980, 5). İş stresine cevap olarak güdüsel, duygusal, tutumsal ve davranışsal değişiklikleri oluşturan tüm olguların bileşkesine eşdeğer bir baskı olan tükenmişlik, geçici bir yorgunluk veya zorlama değil, bireyin

işinden soğuması ile sonuçlanan kalıcı bir durumdur (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005). Diğer bir tanımda ise tükenmişlik, tamamlayıcı işlerde çalışan kişilerde, bu iş koşullarının sonucu olarak ortaya çıkan ideal enerji ve hedef kaybı olarak açıklamaktadır (Edelwich ,1980, 14).

Maslach ve Jackson tarafından 1982 yılında bir tanımlama daha yapılmıştır. Günümüzde tükenmişliğin en yaygın ve kabul gören tanımı, aynı zamanda kendi adıyla anılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni de (MBI) geliştirmiş olan Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach'a göre ana hatlarıyla tükenmişlik, işyerindeki stresi tetikleyici unsurlara karşı uzun bir süreçte tepki olarak oluşan ruhsal bir sendromdur (Maslach, 2003, 189). Yapmış olduğu daha detaylı bir tanımda Maslach, tükenmişliği yaptığı işten dolayı insanlarla sık ilişki kuran kişilerde ortaya çıkan duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı hissini düşük olması durumu (low personal accomplishment) şeklinde tanımlamaktadır (Maslach, Leiter, Schaufeli, 2001, 88) (Maslach ve Jackson, 1981). Bu bağlamda Maslach'ın tükenmişlik kavramını, üç ayrı boyutta ele aldığını söyleyebiliriz. Maslach bu boyutları, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düşüklüğü başlıkları altında incelemiştir (Ergin, 1992,143). Suran ve Sheridan (1985, 742) ise Edelwich'e benzer bir bakış açısı ile tükenmişliği, kişisel idealler ve istekler ile çalışma koşullarındaki bozulmanın etkileşimi olarak tanımlamışlardır.

Tükenmişlik; bireyin sahip olduğu değerlerde, itibar ve maneviyatta meydana gelen bir aşınmayı temsil etmektedir. Maslach ve Leiter'e (1997, 17) göre en yalın haliyle tükenmişlik, insan ruhunun çöküşüdür. Diğer yandan tükenmişlik; yavaş ve sürekli olarak gelişen, insanı kurtuluşu zor bir girdabın içine sürükleyen bir hastalıktır.

Pearlman ve Hartman (1982) tarafından yapılan tanımlama ile bağlantılı olarak da bir model geliştirilmiştir. Pearlman ve Hartman'a göre tükenmişlik, belirli aralıklarla devamlı olarak ortaya çıkan ve üç bileşenden oluşan içsel strese verilen tepkidir. Pearlman ve Hartman bu üç bileşeni, fiziksel ya da duygusal tükenme, başkalarına karşı duyarsızlaşma ve işsel üretimdeki düşüş olarak açıklamaktadır (akt. Sılığ, 2003).

Bir diğler tanım Amerika Bufalo üniversitesinden Scott Meier (1983) yapılmıştır. Meier (1983), tükenmişliği kişinin işyerinde anlamlı kuvvetlendirici, kontrolü sağlanabilen yaşantı veya kişisel yeterliliğın azlığından kaynaklanan küçük ödül ve büyük ceza alabilme ihtimalinden kaynaklanan ruhsal durum olarak tanımlamıştır.

Suran ve Sheriden (1985) yapmış oldukları tanımda tükenmişlikten, kişilerin her basamakta yaşayabilme olasılığı olan karşılıklı anlaşmazlıkların çözümünün bulunamamasıyla ortaya çıkan bir durum olarak bahsetmektedirler. Diğler bir tanımda tükenmişlik, stresle etkin bir şekilde mücadele etmekte başarısız olmanın sonucudur (Kaçmaz, 2005, 29). Tükenmişlik kavramı araştırmacılar tarafından, işğörenin fiziksel, duygusal ve mental bakımdan yorulması ve bu yorgunluk sonucunda işğörenin işteki başarısının azalması, işe yabancılaşması ve işğörenin işe olan ilgisinin kaybolması olarak tanımlanmıştır (Tümkiye ve diğlerleri, 2009, 387).

2.3.2. Tükenmişlik Sendromunun Önemi

Çağımızda çeşitli meslek alanlarında insanlarla karşılıklı ve yüz yüze iletişim kurmak mecburiyeti vardır. Çalışma alanlarında işğörenlerin müşterilerle yüz yüze iletişimin yoğun olduğu alanlarda çalışmaları sonucu tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya kaldıkları gözlemlenebilmektedir. Tükenmişlik “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenmeden kaynaklanan enerji ve güç kaybı ya da karşılanamayan istekler sonucu bireyin içsel kaynaklarında oluşan tükenme durumu”dur (Freudenberger, 1974, 159). Bireyin kendisini başarısız ve yetersiz hissetmesi, kişinin kendisine olan saygısını kaybetmesine ve depresyona sebep olabilmektedir. Belirtileri duygusal tükenmişlik, engellenme duygusu, öfke, sinizm, verimsizlik ve beceriksizlik gibi duygulardan oluşmaktadır (Borkowski, 2005). Ayrıca bir bireyde tükenmişliğin belirmesine sebep olan ana faktör, oluşan strese karşı uzun süre savunma ya da korumasız bir şekilde kalmaktır (Seta ve diğlerleri, 2000). Tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasına sebep olabilecek etkenlerden bazıları rol çatışması, rol belirsizliği, uzun süre sosyal destek alamamak, aşırı iş yükü, bireyler arası ilişkiler, motivasyon, fazla iş yükü ve bireyin stresin üstesinden gelebilme başarısı olarak belirlenmiştir (Zohar, 1997; Çelik ve Tuğrul, 2002). Tükenmişlik sendromu, profesyonel turist

rehberlerin de içerisinde bulunduğu hizmet sektöründe çalışan kişilerde karşılaşılabilen bir durumdur.

Tükenmişlik sendromu ile ilgili unsurların ne olduğunu ortaya koyma amacıyla yapılan araştırmalar, insan ilişkileri, motivasyon, fazla iş yükü ve kişinin stres ile baş etmedeki başarısının tükenmişlikle ilişkili olduğunu ortaya koymuştur (Dinç, 2008, 1). İş yerinde ortaya çıkan iç problemler ve bu problemlerin sonucu ortaya çıkan stres işgörenleri tükenmişliğe sevk edebilmektedir. Tükenmişlik sendromuyla karşı karşıya kalan işgörenlerin çoğu belli bir amaç doğrultusunda çalışmış ve bu amaca ulaşmak için gayret göstermiş kişilerdir. Genelde bu işgörenlerin yoğun programları ve sınırları zorlayan yapıları vardır. İş hayatında ve özel hayatlarında daha iyisi için çaba harcayan bu kişiler, büyük beklentilere ulaşmak için bir plan hazırlayıp bu doğrultuda hareket ederken eğer planladıklarının daha gerisinde bir sonuçla karşılaşmış iseler, daha azıyla yetinmeyi reddederler. Bu kişilerin tükenmişlik sendromuna yakalanma sebepleri genelde kişilerin planlamış oldukları ideallerine ulaşamamalarından kaynaklanmaktadır (Freudenberger ve Richelson, 1981).

Tükenmişlik sendromu etkisi altına giren insanlar, genelde geçmişlerinde pek çok şeyi başaramamışlardır ve bu durumun etkisinden kurtulamazlarsa gelecek hayatlarında da başarılı olamayacakları varsayılmaktadır (Seta ve diğerleri, 2000). Bu durum genelde kişinin çalıştığı örgüt ve özelde de kişi için ağır sonuçlar ortaya çıkartabilme ihtimali olduğu için önlenmesi gereken bir sendromdur. Bu duruma turist rehberleri açısından bakacak olursak, turist rehberleri emek yoğun bir iş alanı olan hizmet sektöründe ve insanlarla yüz yüze çalışmaktadırlar. Görevleri turistlerin seyahatlerinde ortaya çıkan ve çıkabilecek olası problemleri çözmek ve tur esnasında ziyaretçilere ziyaret edilen yerler hakkında bilgi vermek olan turist rehberleri, görevlerini icra ederken insanlarla yüz yüze ve yoğun temas halinde çalışmak mecburiyetindedirler. Bu şartlarda turist rehberlerinin, hizmete dayalı diğer mesleklerde çalışan işgörenlerde de tespit edildiği gibi tükenme ihtimali yüksektir. Bu olası durum, turist rehberleri için oldukça önemlidir ve çözüm üretilmesi gereken bir problemdir. Bu probleme çözüm üretilmemesi halinde mesleğe devam eden profesyonel turist rehberlerinin motivasyon ve verimliliğinin düşmesi, hatta zamanla meslekten ayrılma tehlikesi vardır.

2.3.3. Tükenmişlik Sendromunun Sebepleri

Literatürde tükenmişlik sendromunun nedenleri, gerçek dışı beklentilerin fazla olması ve bunun sonucunda kişisel beklentilerle gerçeklik arasındaki uyumun düşük olmasının doğurduğu durum şeklinde tespit edilmiştir. Tükenmişliğin nedenleri, insanın beklentileriyle ilişkilendirilmelidir. Tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasına etki eden birden fazla faktör vardır (Tümekaya,1996). Bireysel, örgütsel, demografik, kültürel farklılıklar, iş hayatında üstesinden gelinemeyen stres, kişisel enerji ve iş yükü arasındaki dengesizlik gibi faktörler tükenmişlik sendromuna sebep olan faktörlerden bazılarıdır (Sürgevil, 2006).

Başka işgörenlerle çalışma, işgörenin karakteri, ile yapmış olduğu işin gerektirdiği çalışma usul ve esaslarının uyuşmaması, kişiye sosyal çevre tarafından sağlanması gereken desteğin olması gerekenden daha az olması gibi durumlar, tükenmişlik sendromunun başlıca sebepleridir (Yöney ve Ünalın, 2004). Tükenmişlik sendromunun sebepleri kabaca dışsal (örgütsel) ve içsel (kişisel) olarak iki başlık altında incelenebilir. İçsel sebepler yaş, medeni durum, çocuk sayısı, işe aşırı bağlılık, bireysel beklentiler, kişilik, motivasyon, performans, bireyin yaşamında karşılaştığı stres unsurları, iş doyumunu olarak sıralanabilmektedir. Dışsal sebepler ise yapılan işin niteliği, çalışılan firma tipi, bir haftada çalışılan süre, işletme örgütünün özellikleri, işgören iş yükü, iş gerilimi, işyerindeki rol belirsizliği, işyerinde eğitim durumu, işyerinde alınan kararlara katılamama, işyerinde çalışanlar arası ilişkiler, işyerindeki iklim, toplumsal ve ekonomik nedenler olarak sıralanmaktadır (Izgar, 2001).

2.3.3.1. Kişisel Tükenmişlik Sendromu Sebepleri

Tükenmişlik sendromunu etkileyen en önemli etken, bireyin kişilik yapısıdır, diyebiliriz. Bireyin kişilik yapısı iş seçimini de etkileyebilmektedir. Bazı kişiler, az stresli işleri tercih ederken, bazı kişiler ise, stres oranı yüksek olan işleri tercih edebilmektedirler. Bu alanda ortaya koyulan araştırmalara göre bireylerin kişilik yapıları, işgörenlerin iş ile alakalı algılarını ve olaylara karşı içsel tepkilerini etkileyebilmektedir. Kişilerin istekleri, yetenekleri, ihtiyaçları, kişilik yapıları, çalıştıkları işyerinin işgörenlerden talepleri ya da işgörenleri sınırlandırmaları

kişilerin hayatlarında işyeri kaynaklı stres yaşamalarına sebep olabilmektedir (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001).

Kişilik, kişinin duygu, düşünce, davranış benzeri içsel tepkilerindeki farklılıkları ortaya koyan, sadece yaşanan zaman, içinde bulunulan biyolojik durum ya da kişiyi çevreleyen sosyolojik alanla açıklanamayan biçimde devamlılık gösteren kişisel özellikler ve eğilimler olarak tanımlanabilir (Berens, 1999). Bu anlamıyla kişilik, içsel tepkilerin sübjektif olarak önemli ve kalıcı yönlerini barındırmaktadır. Bu alanda çalışmaları bulunan birçok kuramcıya göre kişilik, başta kişi ile alakalı duygusal, zihinsel, fiziksel ve sosyal durumlar olmak üzere nerdeyse her şeyi kapsar (Ewen, 2009). Kişilik yapısında, A tipi ve B tipi olmak üzere iki temel sınıflandırma vardır (Aydın, 2002).

Öncelikle A tipi kişilik yapısını inceleyelim. A tipi kişiliğin özelliği içe dönük olmasıdır. Çekingen, utangaç, bireysel işlerde çalışmayı tercih eden bir yapısı vardır (Izgar, 2001). Vakti boşa harcamayı sevmez, yemek yerken acele eder, hızlı ve yüksek sesle konuşur, çapraz çalışmayı sever; yani aynı anda birden fazla iş yapmaya çalışırlar (Aydın, 2002). Zevk verici şeylere, dinlenme ve dostluk gibi şeylere çok az zaman ayırmaları, başkalarının sözlerini sık sık kesmeleri, başka insanlara sabırsızlık göstermeleri, öfke, huzursuzluk vermeleri en önemli özellikleridir. Aşırı titizlik, başkalarıyla yarışarcasına yaşamak ve etrafındaki her şeyi kontrol etme isteği, ikinci derece önemli özellikleridir (Baltaş ve Baltaş 1985). İşyerlerinde genelde A tipi kişilik yapısına sahip olan bireyler ödüllendirilir ve işletme yöneticilerinin A tipi kişilik yapısına sahip olmaları beklenir (Aydın, 2002).

B tipi kişilik yapısını incelediğimizde ise, A tipi kişilik yapısının tam tersi olarak dışa dönük bir özellik sergilerler. Zaman konusunda çok iyidirler, ihtiyaç duymaları halinde tartışır ve başarılarını gösterirler, fakat normalde başarılarını göstermekten ve tartışmaya girmekten nefret ederler. Çevreleriyle daha az sorun yaşar, saldırgan ve düşmanca davranmazlar. Sosyal çevreyle A tipi kişilik yapısına sahip bireylere göre daha az problem yaşar, çalışma alanında huzursuz olmaz ve huzursuzluk çıkartmaz, böylece suçluluk duymazlar. Yaptıkları iş ve eylemler hakkında başkalarının neler düşüneceğiyle ilgilenmezler (Akçamete ve diğerleri, 2001). Grup çalışmalarından ve toplumsal faaliyetlerden hoşlanır; içsel problemlerini ikinci kişiye anlatabilirler (Izgar, 2001). B tipi kişilik yapısına sahip insanların katı

kuralları yoktur. Çalışırken sakin ve düzenli, kendilerinden ve çevrelerinden emindirler (Aydın, 2002).

Yukarıda açıklanan A ve B tipi kişilik yapısına sahip bireylerden zaman baskısı, başarılı olmak için yoğun çaba, rekabetçilik ve gerçekçi olmayan hedeflere ulaşma isteği, yavaşlığa karşı düşmanca tavır, aynı anda birçok şeyle uğraşmak gibi özellik gösteren A tipi kişilik yapısına sahip bireylerin daha fazla stres ve buna bağlı olarak da tükenmişlik sendromu yaşadıkları bilinmektedir (Akçamete ve diğerleri, 2001).

2.3.3.2. Örgütsel Tükenmişlik Sendromu Sebepleri

Ekonomik ve toplumsal açıdan örgütsel tükenmişlik sebepleri içerisinde, çalışılan kurum tipi, kurum özellikleri, yönetim işlerinde geçirilen zaman miktarı, işin niteliği, çalışma süresi, iş yükü, iş gerilimi, iş ile ilgili önemli kararlara katılma ya da katılmama, örgütsel işleyiş ile ilgili hatalar, örgüt havası ve ortamı, yüksek performans gösteren işgören, nitelik ve nicelik bakımından yetersiz personel, amir ya da işgörenlerle kötü iletişim, eşit olmayan ya da eksik ödüllendirme, gerektiğinden fazla sorumluluk, sınırlı destek sayılabilir (Çam, 1992; Yiğit, 2000).

2.3.4. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Tükenmişlik sendromunun işgörenin kişilik yapısından, içsel ve dışsal faktörlerden ve kişinin yaşam tarzından kaynaklanan problemlerin çözülmemesi ya da çözülememesi sonucu ortaya çıkan bir durum olduğu söylenebilir. İşgörenin bu sebeplere maruz kalması sonucunda tükenmişlik sendromu belirtilerinin ortaya çıkması kaçınılmazdır. Bu alan ile ilgili yazın incelendiğinde tükenmişlik sendromunun belirtilerinin fiziksel, psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç ana grupta toplandığı görülür.

2.3.4.1. Tükenmişlik Sendromunun Fiziksel Belirtileri

Tükenmişlik sendromunun fiziksel belirtileri genelde bedensel sağlık ile alakalı şikâyetlerdir (Dinç, 2008, 6). Bu şikâyetler; kilo kaybı, şişmanlama, şeker hastalığı, deri hastalıkları, baş ağrısı, solunum güçlüğü, halsizlik, genel kas ağrıları ve krampları, kolesterol, aşırı yorgunluk ve bitkinlik hissi, mide ile ilgili rahatsızlıklar, sık sık soğuk algınlığı yaşama, ciddi göğüs ağrıları, canlılığı kaybetme, bulantı, bel ağrısı, uyku bozukluğu, bağışıklık sisteminde zayıflama, hafıza problemi, yüksek tansiyon ve kalp ritminde bozukluk olarak ortaya konulmuştur (Çam, 1992; Maslach ve Lietler, 1997; Batlaş ve Batlaş, 1998; Izgar, 2001; Ersoy, Yıldırım ve Edirne, 2001).

2.3.4.2. Tükenmişlik Sendromunun Psikolojik Belirtileri

Tükenmişlik sendromuna götüren psikolojik belirtiler, fiziksel belirtilerden daha önce fark edilir ve daha önce ortaya çıkar. Bu belirtiler ailevi sorunlar, uyku problemleri, içsel hastalıklar, depresyon, umutsuzluk, yalnızlık, birileri tarafından engellemeye maruz kalma, sık sık yardıma ihtiyaç duyma, korku, sinir, kaygı, agresiflik, düşmanlık besleme ve birilerini cezalandırma duygusudur (Sabuncuoğlu, 1996; Baltaş ve Baltaş, 1998; Sürgevil, 2006).

2.3.4.3. Tükenmişlik Sendromunun Davranışsal Belirtileri

Tükenmişlik sendromunun davranışsal belirtileri, kolayca hiddetlenme, her şeyden şüphe etme, nefret edilen bir işi yapma, işte çalışırken devamlı endişe halinde olma, yapılan işten dolayı beklenen takdir edilmenin gerçekleşmemesi, alıngan olma, iş doyumsuzluğu, işe geç gitmeye başlama, işe karşı isteksizlik, kendine güvenin eksik olması, kendine saygı duymakta azalma, içe kapanık olma, unutkanlık, evlilik ve aile çatışmaları, rol çatışması, suçluluk, kolaylıkla hissel depresyon ve sonuç olarak ağlama, hevesin kırılması, sürekli birileri ya da bir şeylerle alay etme, başarılı olma hissi, suçlayıcı tavır takınma bu durumlar başta olmak üzere genelde negatif tutumlar ve davranışlar sergilemektir (Çam, 1992).

Tükenmişlik sendromunun günden güne gelişen kronik bir içsel hastalık olduğu söylenebilir. Tükenmişlik sendromuyla karşı karşıya kalan kişiler genelde zayıf yönlerini bastırma yeteneğine sahip olan bireyler, oldukları için tükenmişlik sendromunun ilk dönemlerinde yaşamakta oldukları içsel problemlerin farkında değildirler (Freudenberger ve Richelson, 1981).

2.3.5. Tükenmişlik Sendromunun Evreleri

Tükenmişlik sendromu emek yoğun iş kollarında işgörenlerin sıklıkla yaşadıkları olumsuz bir durumdur. Bu durumun oluşabilmesi için, işgörenin tükenmişliğe sebep olan içsel ya da çevresel faktörlere belirli bir süre maruz kalması gerekmektedir. Tükenmişlik sendromunun oluşması için söz konusu çalışanın dört evreye maruz kalması gerekmektedir. Bu evreler aşağıda sıralanmıştır.

Birinci Evre (Çoşku Evresi/Enthusiasm): İlk evrede kişi yüksek enerji, umutlanmada artış ve mesleki beklentide hayalperest davranma gibi mesleki beklentiler içerisine girmektedir. İşgörene göre işi her şeyinden önemlidir. İşgören, stresli çalışma ortamına, uykusuzluğa, kendisine ve çevresine zaman ve enerji konusunda cimri davranmaya alışma çabasıdadır (Kaçmaz, 2005: 30).

İkinci Evre (Durağanlaşma Evresi - Stagnation): İkinci evrede istek ve umutta azalma ortaya çıkar. Mesleği icra ederken karşısına çıkan problemlerden umursamadığı bazılarından yavaş yavaş rahatsız olma durumudur (Kaçmaz, 2005, 30).

Üçüncü Evre (Engellenme-Frustration): Bu evrede işi yapmaktaki amacı insanlara yardım ve hizmet etmek olan birey, olumsuz çalışma koşullarını, insanları, sistemi değiştirmenin oldukça zor olduğunu anlar. Engellendiğini hisseder ve bu gibi durumların yaşanmasından sonra birey şu üç yoldan birini seçebilmektedir. Bunlar; adaptif savunmalar (uyum sağlayıcı), maladaptif savunmalar (uyum göstermeyen) ve tükenmişliği ilerletme, durumdan kendini çekme veya kaçınmadır (Kayabaşı, 2008, 196).

Dördüncü Evre (Umursamazlık Evresi-Insouciance): Dördüncü ve son evrede, bireyde derin bir duygusal kopma, inançsızlık ve umutsuzluk

gözlemlenebilmektedir. Birey yapmış olduğu mesleği maddi kaygılar ve sosyal güvence için yapmakta, yapmakta olduğu meslekten zevk almamaktadır. Bu durumda çalışma hayatı birey için çalışma ile ilgili duygularını tatmin ve kendini gerçekleştirme alanı olmaktan ziyade işgörene sıkıntı ve umutsuzluk veren bir mekan olacaktır (Kayabaşı, 2008, 196).

Tükenmişlik olgusu çalışanları, yöneticileri ve kurumları olumsuz yönde etkilemekte ve tükenmişlikle mücadele yöntemleri geliştirilmeye çalışılmaktadır. Tükenmişlik sendromunun oluşmasına engel olacak önemli faktörler, örgüt içerisinde işgörenlerin yeteneklerine, özelliklerine ve önceliklerine göre görev dağılımının yapılması olarak sıralanabilmektedir. Ayrıca çalışanların yöneticiler eliyle oluşturulacak olan çalışma alanlarında huzurlu ve mutlu bir şekilde çalışabilmeleri için gerekli ortamın sağlanması da bu faktörler içerisinde sıralanabilir. Bu sayede işyerinde işgörenler için uzun vadede iş memnuniyetinin sağlanabilmesi ihtimali olacaktır. Bu duruma yardımcı olabilecek diğer bir durum da örgütlerde takım çalışmasını önemsemek ve bu doğrultuda çaba harcamaktır. Böylece işgörenler, örgüte karşı aidiyet hissedecek ve hatta kendilerini örgütün önemli bir parçası olarak görecektir (Pelit ve Türkmen, 2008, 118).

2.3.6. Tükenmişliğin Benzer Kavramlarla Olan İlişkisi

Tükenmişlik başlı başına bir kavram olmasına karşın diğer kavram ve belirtiler ile de benzerlik gösterebilmektedir. Literatürde tükenmişlik sendromu ile benzer belirtiler ve sonuçlar ortaya koydukları için, tükenmişlik sendromu ile karıştırılan kavramlar bulunmaktadır. Bu kavramlardan en çok karıştırılanları stres ve depresyondur. Aşağıda sırasıyla stres ve depresyon kavramları ayrı başlıklar altında incelenecektir.

2.3.6.1. Stres

Stres kavramı, 1936 yılında Hans Selye tarafından literatüre kazandırılmıştır. Selye stres kavramını, bireye yapılan etkilere karşı spesifik olmayan tepki olarak açıklamıştır (Selye, 1974, 29). Stresten kaynaklanan problemler 1970'li yıllarda saptanmış ve bu durumlar tükenmişlik kavramı içerisinde incelenmiştir (Işıksan, 2004). Tükenmişliği stresten ayıran önemli özelliklerden birisi, iş yaşamında, hizmet veren ile hizmet alan arasında meydana gelen sosyal ilişkiden kaynaklanan bir stres

türü olmasıdır. Tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasının asıl nedeni, yok edilmeyen strestir (Maslach ve Zimbardo, 1982). Sabuncuoğlu ve Tüz'e (2001) göre stres, kişinin bir eyleme, bir duruma, kişi üzerindeki maddi ya da manevi zorlamaya karşı oluşan bir tepki durumudur.

Strese neden olan faktörler; maddi etkenler olarak da gruplayabileceğimiz soğukluk, sıcaklık, gürültü, nem, koku; manevi etkenler olarak gruplayabileceğimiz duyuları bastırma ve sabit fikirlilik; toplumsal etkenler altında gruplayabileceğimiz yetersiz kaynaklar ve kişiler arası sorunlar; ruhsal etkenler altında gruplayabileceğimiz yaşam amacının kaybolması ve güç bir ilişkinin yok olması ve son olarak da durumsal etkenler altında gruplayabileceğimiz iş yerinde yaşanan sıkıntılar, sorunlar gibi işle ilgili etkenler ve az mola, toplumsal destek sistemlerinin olmaması, yardıma ihtiyacı olanlarla çalışabilmek için yeterli eğitimin olmaması olarak toplamda altı grupta toplanabilmektedir (Izgar, 2001).

Yöney ve Ünalın'a (2004) göre iş kaynaklı stresler işgörenler için olduğu kadar işverenler için de problemlere sebebiyet verebilir; toplumun sağlığını etkileyebilir. İş stresinin sebep olduğu sorunlar arasında, üzgün işgören, işgören verim düşüklüğü, artan sağlık giderleri, işgörende ifade bozukluğu ve işgören enerji düzeyinin düşüklüğü sayılabilir. Buna karşın optimum seviyede uygulanan baskı ya da stres, işgören performansını da artırabilir. Yani tükenmişliğe sebep olabilecek iş kaynaklı stresi önleyebilmek için işgörenin uyum kapasitesinin yüksek olması, kişinin kendi kapasitesinin farkında olması ve yeni seçenekler üretebilmesi, kişinin mesleğinin gereklerini en iyi şekilde yerine getirmesi gerekmektedir (Yöney ve Ünalın, 2004).

Tükenmişliğin oluşmasına sebebiyet veren beş adet stres kaynağı vardır. Bular; bürokratik engeller, mesleki rolünü yerine getirememesi, arkadaşlık ilişkilerinin olmaması, yeterlilik ve hizmet verilen bireylerle ilgili problemlerdir (Akçamete ve diğerleri, 2001).

2.3.6.2. Depresyon

Depresyon ilk kez Hipokrat tarafından "Depresyon toplumda sık görülen bir bozukluktur" şeklinde tanımlanmıştır. Depresyon deyince aklımıza kişinin daha önce isteyerek ve severek yaptığı günlük etkinlikleri artık isteksiz ve yaşamdan zevk

alamadan yapması gelmektedir. Böyle bir durumda birey her şeyi olumsuz olarak değerlendirebilir; geçmişi ve geleceği karamsar bir şekilde düşünmeye başlayabilir. Daha önce başından geçen olayların hep olumsuz ve kötü yönlerini aklına getirerek kendini suçlu ve cezalandırılmış hissedebilir. Bununla bağlantılı olarak geleceğe de umutsuz ve karamsar bakabilir. Birey yaşamdan zevk alamamaya başlar ve yaşamın anlamsızlığını düşünebilecek kadar ruhsal bunalımda hissedebilir. Bu durum kişinin günlük yaşamına, insani ilişkilerine yansiyabilir (Taycan, Kutlu, Çimen, ve Aydın, 2006).

Birçok çalışmada depresyonun sağlık çalışanlarında toplumun geneline göre daha sık görüldüğü bildirilmiştir. Bazı uzmanlar, depresyonla tükenmişlik arasında bir ilişki olduğunu ileri sürerken diğerleri tükenmişlik ve depresyonun birbirinden farklı iki klinik görünüm olduğunu belirtmişlerdir. Özellikle hekimlerde depresyon düzeyi üzerine birçok çalışma bulunmasına karşın sağlık çalışanlarının önemli bir kısmını oluşturan hemşirelerle ilgili fazla çalışma olmaması dikkat çekicidir (Taycan ve diğerleri, 2006).

2.3.6.3. Genel Adaptasyon Sendromu

Kelime anlamına bakacak olursak adaptasyon, uyum sağlama süreci anlamına gelmektedir. Genel adaptasyon süreci, üç dönemden oluşmaktadır (Yüksel, 2011, 7):

Alarm Dönemi: İlk dönem olarak da adlandırabileceğimiz bu dönemde insanların karşılaştıkları olayları stres olarak algıladıkları ortaya konulmuştur.

Direnç Dönemi: İkinci dönemde ise insanların stresle karşı karşıya kaldıklarında eğer stres durumu ile insanın arasına yeni olumsuz durumlar girmez ise, insanın bu durumla başa çıkılabileceği düşünülmüştür.

Tükenme Dönemi: Son dönemde ise, karşılaşılan stres durumuna uzun süre maruz kalınıyor ise bu durum kişiyi tükenmenin eşiğine getirebilmektedir.

2.3.6.4. Mobbing

Leymann'a göre mobbing olgusu, kişilerin karşılaştıkları olumsuz davranışların en az haftada bir defa olması ve bu davranış durumunun altı ay

boyunca devam etmesi olarak açıklamıştır. Ayrıca bu davranışlarda bulunan kimselerin bir amaçlarının olması ve bu amaçlar doğrultusunda davranmaları, özellikle bu davranışlarla yüz yüze kalan bireylerin artık bu durumla baş edemiyor durumda olmaları gerektiği düşünülmektedir. Mobbing uygulama süresinin minimum 6 ay, ortalama olarak ise 15 ay, en ağır sonuçlar içeren mobbing süresinin ise en az 29 ay olduğu saptanmıştır (Leymann, 1996, 170).

Leymann mobbing davranışını 45 farklı şekilde tanımlamış ve psikolojik taciz olarak ele alınabilecek davranışları beş ayrı kategoride toplamıştır. Bu kategoriler; bireyin kendisini ifade etmesini engelleyen saldırılar, sosyal ilişkilere yapılan saldırılar, bireyin sosyal itibarına saldırılar, bireyin yaşam ve iş kalitesine saldırılar, doğrudan sağlığı etkileyen saldırılardır (Leymann, 1996, 170).

2.3.7. Tükenmişlik Sendromu Modelleri

Tükenmişlik sendromu ile ilgili görüş ve çalışmaları olan araştırmacılar, öncelikle bu sendromu anlamaya çalışmış ve anlatabilmek için de bir çerçeve oluşturma gayreti içerisine girmişlerdir. Bu sendrom, ilk defa 1970’li yıllarda tanımlanmaya ve ilgili modellemeler ortaya konulmaya başlamıştır. O zamandan bu yana Amerika başta olmak üzere değişik ülkelerde tükenmişlik sendromuna ilişkin çalışmalar yapılmıştır. Araştırmacılar, sağlık sektörü başta olmak üzere bu sendromun önlenmesi ve sendroma yakalanan kişilerin tekrar eski haline döndürülebilmesi için modeller ve öneriler üretme çabalarını devam ettirmektedirler.

Bu bölümde tükenmişlik sendromu ile ilgili kuramsal açıklamalara yer verilecek ve sırasıyla “Cherniss” , “Edelwich ve Brodsky” , “Pines” , “Perlman ve Hartman” , “Meier” , “Suran ve Sheridan” ve son olarak da çalışmada kullanılan “Maslach” tükenmişlik modelleri incelenecektir.

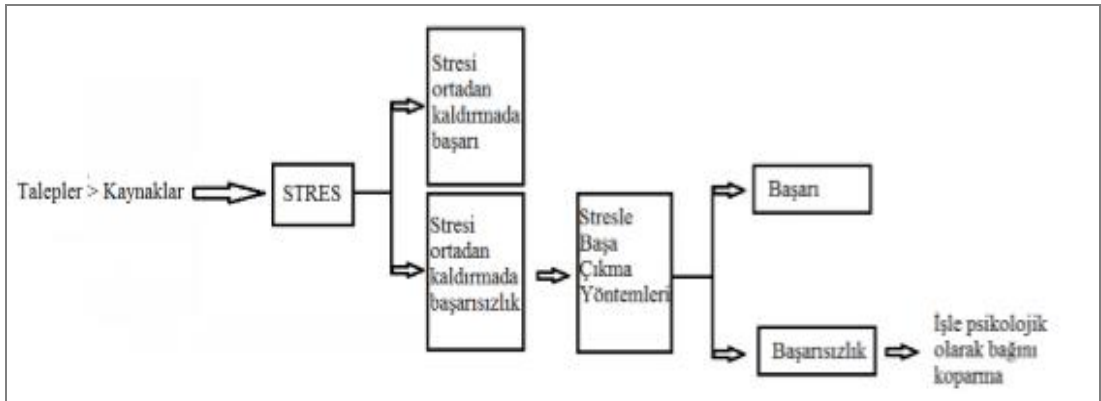
2.3.7.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss’in modeli, tükenmişlik sendromunu zamana yayılmış bir dönem sonunda ortaya çıkan bir durum olarak incelemektedir. Tükenmişlik sendromu ile

İlgili literatüre ciddi katkıları olan Cherniss, sendrom ile ilgili bir de model ortaya atmıştır. Tükenmişlik Cherniss tarafından; iş ile ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlayan, başa çıkma davranışını içeren ve iş ile psikolojik ilişkiyi kesmeyle son bulan bir süreç olarak tanımlamıştır (akt. Yıldırım, 1996). Tükenmişlik sendromu, stresten kaynaklanan durumlara tepki olarak işgörenin ortaya koyduğu bir tutum, çok fazla stres ya da doyumsuzluğa karşı işgörenin kendisini işten geri çekmesidir (Cherniss, 1980).

İşgörenin gerek kendisinden gerek ise çevresel kaynaklı istekleri işgörenin üstesinden gelebilme kapasitesini aşıyor ise bu durumda stres oluşabilmektedir. Böyle durumlarda gözlenen, işgörenin stresle başa çıkmak amacıyla stres kaynağını ortadan kaldırmayı denemesidir. Eğer işgören bu durumda başarılı olamaz ise stresle başa çıkma tekniklerini deneyerek durumdan kurtulma yoluna gidebilir. Eğer işgören stresle başa çıkma tekniklerini deneyerek de başarılı olamıyor ise, son olarak işten ayrılma seçeneğini düşünmelidir (Ok, 1995). Şekil 3'te Cherniss Tükenmişlik Modeli'nde stres karşısında izlenecek yol belirtilmiştir.

Şekil 3. Cherniss Tükenmişlik Modeli



Kaynak: S. Beşyaprak, Personel Güçlendirme'nin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi, Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE, YYLT, İzmir, 2012, s. 51

2.3.7.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişlik sendromu modelinde, büyük umutlarla işe başlayan işgörenlerin umduklarını bulamamasından kaynaklanan tükenmişlik durumu incelenmiştir. Tükenmişlik sendromu, iş hayatında ara eleman olarak tabir edilen çalışanlarda, işyeri ve iş şartlarının sonucunda idealizm, enerji ve

amacın sekteye uğramasıdır. Tükenmişlik sendromuna sebep olan çalışma koşullarını işgören kapasite fazlası çalışmaya zorlanmak, ücretin düşük olması, çalışma saatlerinin uzunluğu, hedefler ile elde edilebilmiş durum arasındaki uçurum ve son olarak da bürokratik ya da politik zorlamalar şeklinde sıralayabiliriz (Yıldırım, 1996).

Edelwich ve Brodsky'ye (1980) göre, tükenmişlik sendromunun dört aşaması vardır. Bu aşamalar:

- İdealistik Coşku
- Durgunluk
- Engellenme
- Duyarsızlaşmak

2.3.7.3. Pines Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik sendromu üzerine çalışan bir diğer bilim insanı da aynı zamanda bir model de geliştiren Ayala Pines'tir. Tükenmişlik sendromunun temel nedeni, işgöreni kesintisiz bir şekilde psikolojik baskı içerisine alan çalışma ortamıdır (Pines, 1988). Bu noktada işgörenin motivasyon düzeyi önemlidir. Motivasyonu yüksek olan işgörenin, kendisini devamlı psikolojik baskı içerisinde hissettiği bir işyerinde, tükenmişlik sendromuna maruz kalması kaçınılmazdır. Bu durumda aşırı stres barındıran bir işyeri, az destek ve ödüllendirme durumu, motivasyonu yüksek olan işgörenleri işten ve fırsatlarından uzaklaştırabilmektedir (Pines, 1988).

Pines ve Aranson'a (1988) göre zayıflık, düşük enerji ve yorgun olma durumu bedensel bitkinliğin göstergesidir. Aldanmışlık, çaresizlik, umutsuzluk, depresyon ve hayal kırıklığı psikolojik bitkinliğin göstergesidir. Toplumdaki bireylerin iş ve özel hayatlarında maruz kaldıkları olumsuzluklar, ayrıca işgörenin kendine karşı takınmış olduğu olumsuz tutumlar zihinsel bitkinliğin göstergesidir. Tükenmişlik sendromunun temelinde, işgöreni sürekli psikolojik olarak baskı altında tutan iş ortamları bulunmaktadır.

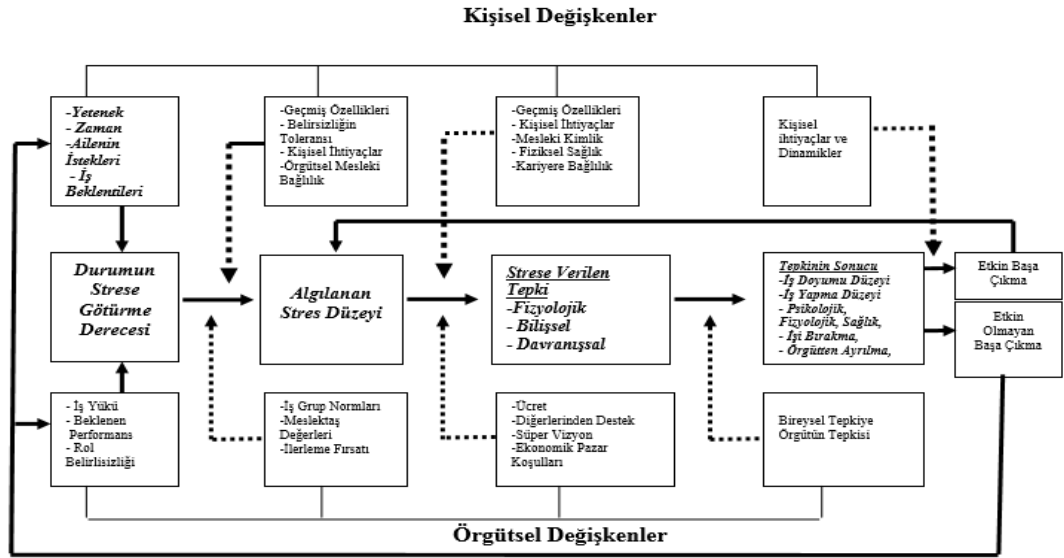
Pines fiilen hiçbir çalışma ortamının koşulsuz şartsız destek olan ya da koşulsuz şartsız engel olan durumunda olmadığına vurgu yapar. Tükenmişlik sendromu çalışma ortamındaki destekleyici ve engelleyici unsurlar arasındaki

dengeye bağılı olarak oluşur (Yıldırım, 1996). Pines ve Aranson'un 1988 yılında yaptıkları tanıma göre, tükenmişlik sendromu, işgörenleri psikolojik olarak devamlı tüketen alanların işgörenler üzerinde sebep olduğu bedensel, psikolojik ve zihinsel bitkinlik durumudur (Surgevil, 2005).

2.3.7.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Pearlman ve Hartman (1982) tükenmişlik sendromunu üç bileşen olarak ele almış ve incelemişlerdir. Bu bileşenler sonlandırılmamış duygusal stres kaynaklıdır. Bu bileşenler sırasıyla; duygusal ve/veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve dışa duyarsızlaşma olmak üzere üç davranış boyutundaki reaksiyonlardır. Şekil 4'te Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli'nde stres karşısında izlenecek yol belirtilmiştir.

Şekil 4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli



Kaynak: (Sılığ, 2003, 16)

Bu modelde bireylerin dışsal ve içsel değişkenleri ele alınmaktadır. Ayrıca bu model, tükenmişlik sendromu çalışmalarında incelenen neredeyse bütün değişkenleri içermektedir. Bu modele göre işgörenin özellikleri, iş ve sosyal çevresinin özellikleri tükenmişlik sendromuyla başa çıkma konusunda oldukça etkilidir (Sılığ, 2003). Bu

modelin, tükenmişlik sendromunun incelenmesinde, iyi bir dayanak olabileceği Pearlman ve Hartman tarafından (1982) öne sürülmüştür. Fakat aynı dönemdeki bazı araştırmacılara göre, henüz tükenmişlik sendromu tam olarak anlaşılmadığı için bunun anlaşılmasının zaman alacağı vurgulanmıştır.

2.3.7.5. Meier Tükenmişlik Modeli

Meier (1983) tükenmişlik sendromunu, bireylerin işlerinde anlamlı pekiştireç, kontrol edilebilir yaşantı veya bireysel yeterliliğin az olmasından dolayı, küçük ödül ve büyük ceza beklentisinden kaynaklanan bir durum olarak açıklamaktadır. Meier tükenmişlik kavramını, 1977 yılında Bandura'nın çalıştığı "yeterli olma beklentileri" konusuna bağlı olarak bilişsel süreçler ile açıklamaktadır. Bandura çevresel anlamda yeterli olma bilgisini kişi tarafından bilişsel süreçlerden geçilerek filtre etmeye bağlar. Ayrıca Bandura, bilişsel süreçlerin, yeni davranış kalıplarının akılda tutulmasında ve kazanılmasında önemli rol oynadığını vurgulamaktadır (Bandura, 1977). Meier, ortaya çıkartmış olduğu tükenmişlik modelini dört boyutlu olarak incelemektedir.

İlki, pekiştirme beklentileridir. İş yaşantısının işgörenin gizli ya da açık hedeflerini karşılama ya da karşılamama beklentileridir.

İkincisi, sonuç beklentileridir. Bandura'ya (1977) göre belirlenmiş çıktıları veren davranışlar ile ilgili betimlemeler olarak açıklanmaktadır. Bir önceki maddede olan pekiştirme beklentileri, belirlenmiş çıktıların işgörenin istediği hedefleri karşılayıp karşılamadığını açıklarken, sonuç beklentilerinde ise bu sonuçları elde etmek için hangi davranışların sergilenmesi gerektiği açıklanmaktadır.

Üçüncüsü, yeterli olma beklentileridir. Bu beklenti, işgörenin sonuç üretmek için ihtiyacı olan davranışları başarıyla sergileme becerisidir. Bandura'ya (1977) göre verimli bir davranışta bulunmak için öz yeterlilik çok önemlidir. Meier (1983) yeterli olma beklentisi ile sonuç beklentileri arasındaki farka dikkat çekmiştir. Meier'e göre bu fark, bilmek ve yapmak arasındaki farktır (Meier, 1983).

Sonuncu ve dördüncüsü, ise bağlamsal işleme sürecidir. Son süreç Meier Tükenmişlik Sendromu Modeli'nin en geniş kapsamlı olan bölümüdür. Son süreçte

işgörenin beklentileri hangi yollarla ve nasıl öğrendiği, sürdürdüğü ve değiştirdiği hakkında açıklama yapılmaktadır. Bu süreç, insanın bağlamada bilgiyi işleme süreçlerini ifade etmektedir.

2.3.7.6. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik sendromu ele alınırken elli yaşa kadar olan tükenme durumunu incelenmiş ve bu sendromun sadece aktif hizmet sektöründe çalışanlarda değil, ileri yaşlarda da ortaya çıkabileceği belirtilmiştir. Araştırmacılar bu sendromu incelerken tükenmişliği dört safhaya ayırmış ve her bir safhada, etkili olan hayat tarzını incelemişlerdir. Suran ve Sheridan (1985) tükenmişlik sendromunu her basamakta yaşanma ihtimali olan problemlerin çözümsüz kalmasıyla oluşabilecek bir durum olarak nitelendirmektedir. Araştırmacıların kurmuş oldukları model, Erikson'un (1950) geliştirmiş olduğu kişilik gelişimi kuramını temel almaktadır.

İlk safha, kimlik ve rol çatışmasıdır. Birey kişisel gelişimine lisenin son yıllarında ya da üniversitenin ilk yıllarında başlamaktadır. Bireysel anlamda ve mesleki anlamda rollerinin oluşmaya başladığı bu zaman diliminde, bireyin ruhsal gelişimi için önemli bir dönemdir ve buna profesyonel kimlik süreci de denilmektedir. Ego ve rol çatışması arasındaki anlaşmazlıkların devamlılığı, meslek seçimi ve kişisel amaçların ortaya konulmasında önem kazanmaktadır. Buna bağlı olarak mesleki anlamda gelişimin işgören lehine tamamlanamaması, işgörenin rol karmaşası ile yüz yüze kalmasına sebebiyet vermektedir. Böylece bireylerin ruh alemine tükenmişlik sendromunun tohumları atılmış olmaktadır (Dinç, 2008).

İkinci safha, yeterlilik ve yetersizlik safhasıdır. Profesyonelin kimlik süreci, işgörenin iş ile ilgili yeterlilik hissi duyması ve bireysel yaşamı ile sosyal yaşamını birleştirmesiyle tamamlanabilmektedir. Bu süreçte işgören becerilerini geliştirerek kişisel özgürlüğünü elde etmektedir. İşgören, işini deneyimledikçe diğer bireyler nezdinde profesyonel bir kimlik geliştirmiş olur. Daha sonraki süreçte işgören kendisine, "Yaptığım işte ne kadar iyiyim?" sorusunu sormaya başlar. Bu sorunun cevabı işgörenin kendisini, aynı işi yapan diğer profesyonellerle karşılaştırmasıyla cevap bulabilir. Bu safha genelde yirmili yaşlardaki işgörenlerde görülmektedir (Dinç, 2008). Eğer işgörenin meslekle ilgili ilk etapta yüksek beklentileri varsa, bu

işgörenin tükenmişlik sendromu yaşama olasılığı beklentisi düşük olanlara göre daha yüksektir denilebilir.

Üçüncü safha, verimlilik ve durgunluktur. İş hayatında acemilik evresinin tamamlanması ile profesyonel işgören sistemden bağımsız bir hale gelmekte ve profesyonel meslek hayatı başlamaktadır. Bu safha genelde otuzlu yaşların başında başlamakta ve otuzlu yaşların sonlarına doğru son bulabilmektedir. Bu, genelde profesyonel işgörenin işine odaklandığı ve efektif bir üretici olduğu safhadır. Bu, işgörenin yeteneklerini sınama duygusu, enerjisini iş yerinde verimli kullanma ve yaratıcı olma ile ilintili bir yaşam tarzı geliştirme üzerine kurabilmesine imkan veren bir safhadır. Buna karşın işgörenin bu safhada kendine özgü stil ve ilgi geliştirmekte zorlanması, işgöreni amaç ve hedef ile ilgili kararsızlığa hatta hiçbir amaç ve hedef geliştirememeye sürükleyebilmektedir. İşgörenin yeteneklerini yaratıcı bir şekilde kullanabileceği bir iş ortamının olmaması durumunda, daha önce elde etmiş olduğu başarılar da işgörence anlamlı olmayacaktır. Bu durumda ne yapacağını bilemeyen işgörenin tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya kalması kaçınılmazdır (Dinç, 2008).

Dördüncü ve son safha, yeniden oluşturma ve hayal kırıklığı safhasıdır. Otuzlu yaşlardan, ileri kırklı yaşlara kadar geçen zaman sürecinde birey, daha önceki yıllarda yapmış olduğu seçimlerini sorgulayabilmektedir. Bu safhada işgörenin iş ile alakalı doyum problemi yaşadığı dönemler olabilir. İşgörenin yıllardır aynı yeteneklerini kullanmasından kaynaklanan, işte sıkılma ve bunua bağlı olarak da muhtemel tükenmişlik sendromu duygusu ortaya çıkabilmektedir. Bu yaşlardan sonra işgörende stres, gerginlik ve yorgunluk gibi duygular baskın duruma geçebilmektedir. Bu safhada işgörende incinme ve fanilik hissi daha yoğun görülebilmektedir. Yine bu safhada karşımıza çıkan yeniden oluşturma durumu, işgörenin bireysel hayatında ve profesyonel iş yaşamında olmak istediği kimlik rolünün olabilmesi için yeni bir sebep arama sürecidir (Dinç, 2008).

2.3.7.7. Maslach Tükenmişlik Modeli

Christina Maslach tükenmişlik olgusunu üç bileşen altında incelemiştir. Bu yaklaşıma göre olgu aşağıda belirtilen düzeylerde incelenmiştir (Kaplan ve Ulutaş, 2016).

- Fiziksel yorgunluk ve bitkinlik hissi
- Psikolojik yorgunluk
- Ruhsal yorgunluk

Maslach'ın bu modeline göre tükenmişlik sendromunun üç boyutu vardır. Bunlar, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdır (Yıldırım,1996). Bu boyutlarla ilgili tükenmişlik sendromu düzeyini ölçebilmek amacıyla 1981 yılında 22 maddeden oluşan 'Maslach Tükenmişlik Ölçeği' geliştirilmiştir.

2.3.8. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI)

Maslach tükenmişlik envanteri (Maslach Burnout Inventory-MBI), Maslach ve Jackson (1981,99-113) tarafından 1981 yılında geliştirilmiştir. Orjinalinde yedi dereceli likert tipi olan ölçek, beş dereceli likert tipi olan son halini almıştır. 22 madde içeren ölçek, tükenmişlik sendromunu; "Duygusal Tükenme" (Emotional Exhaustion), "Duyarsızlaşma" (Depersonalization) ve "Düşük Kişisel Başarı Hissi" (Personal Accomplishment) olmak üzere üç alt boyutta ele almıştır. Bu boyutlar sırasıyla açıklanacaktır.

2.3.8.1. Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)

Tükenme duygusu, öncelikli olarak yoğun bir iş hayatına sahip insanları tehdit etmektedir. Tükenmişlik duygusu hisseden işgörenler, yeni bir güne başlamak için bireyin ihtiyaç duyduğu enerjinin artık kendilerinde bulunmadığını düşünür ve hissederler. Bu işgörenlerin duygusal kaynakları tamamıyla tükenmiştir (Örmen, 1992). Tükenmişlik sendromunun başlangıç aşaması olan duygusal tükenme, bu sendromun en önemli bileşenidir (Maslach ve Jackson, 1981). Maslach ve Jackson'a (1981) göre duygusal tükenme, ağır çalışma temposuna bir tepki olarak doğmuştur. Alt ölçekte yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ana başlıkları için sekiz maddeye yer verilmiştir. Bu maddeler 1., 2., 3., 6., 8., 13., 16., ve 20. maddelerdir (Çam,1992,155-159).

2.3.8.2. Duyarsızlaşma (Depersonalization)

Tükenmişlik sendromunun ikinci aşaması duyarsızlaşmadır. Bu boyutta diğer kişilere karşı duygusal tükenme boyutuyla da ilintili olarak tutum ve davranışlarda

umursamama yani olumsuz yönde bir değişme vardır. Tükenmişlik sendromu genelde hizmet sektöründe görüldüğü için duyarsızlaşma durumu, işgörenin hizmeti verdiği kişilere yönelik bir tutumdur. Bu durum, genelde işgörenin iş ile ilgili idealizminin kaybolması durumu ve işgörende gün geçtikçe artan işten uzaklaşma hissi ile eşleştirilebilmektedir (Baysal, 1995). Tükenmişlik sendromunun ikinci aşaması olan ve işgörence kendi kontrolü dışında gelişen duyarsızlaşma, soğuk, ilgisiz, katı ve hatta insani olmayan durum ve tutum olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım, 1996). Bu sendroma yakalanan işgören, diğer insanların hayatından çıkıp kendisini yalnız bırakmasını arzu eder (Örmen, 1992). Bu aşamayı yaşayan işgören, hizmet verdiği kişilerin sorunlarını çözmek konusunda kendisini yetersiz ve aciz hisseder. Böylelikle kendince duyarsızlaşma durumunu, sorunlardan kaçış olarak görür. Bu durum duyarsızlaşmanın ilk belirtileridir (Yıldırım, 1996). Maslach, bu aşamayı tükenmişliğin üç bileşeni içerisinde alt boyutları en problemlili boyut olarak görmektedir. Duyarsızlaşma alt ölçeği, altı maddeden oluşmaktadır. İşgörenin duyarsızlaşma seviyesi Maslach Tükenmişlik Envanteri'nde bulunan 5, 10, 11, 15, 21 ve 22. maddeler ile ölçülmektedir (Çam, 1992, 155-159).

2.3.8.3. Kişisel Başarı Düşüklüğü (Personal Accomplishment, Self-Efficacy)

Tükenmişlik sendromunun üçüncü ve son aşaması kişisel başarıdır. İşgörenin diğer bireyler ile ilgili geliştirmiş olduğu negatif düşünceler, işgörenin kendi içinde olumsuz düşünceler oluşturmasına sebep olabilir. Diğer bireyler ile ilgili oluşturmuş olduğu negatif düşünce ve davranışlar sebebiyle işgören kendisini, suçlu hissedebilir. Birey, işyerinde hiçbir iş arkadaşı tarafından sevilmediğini ve yapmakta olduğu işte başarılı olmadığını zanneder. Yukarıda saymış olduğumuz aşamalar ve son olarak da bu aşamayla yüzleşen işgören, kendisine olan saygısını kaybedebilir ve sonuç olarak da depresyona girebilir (Yıldırım, 1996). Kişisel başarı düşüklüğü alt ölçeği, sekiz maddeden oluşmakta ve bu envantere bulunan 4., 7., 9., 12., 14., 17., 18. ve 19. maddeler ile ölçülebilmektedir (Çam, 1992, 155-159).

2.3.8.4. Maslach Tükenmişlik Envanterinin Güvenirliği ve Geçerliliği

Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin ülkemizdeki ilk uyarılama çalışmaları 1992 yılında yapılmıştır (Ergin, 1992). Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin

güvenirliğinin incelenmesi, iki yöntem kullanılarak yapılmıştır. İlk olarak ölçeğin iç tutarlılığı, 552 hastane çalışanından (doktorlar ve hemşireler) oluşturulan gruptan elde edilen verilerle hesaplanmıştır. Buna göre ölçeğin alt boyutlarının Cronbach Alpha katsayıları duygusal tükenme için 0.83, duyarsızlaşma için 0.71 ve kişisel başarı duygusunda azalma için 0.72 olarak ortaya koyulmuştur. İkincisi test, tekrar test yöntemidir. Bunu ölçebilmek için Ergin bu uygulamadan iki ile dört hafta sonra 99 kişiye ulaşmıştır. Ölçeğin alt boyutları için uygulanan test, tekrar test güvenilirlik katsayıları ise 0.83, 0.72 ve 0.67 dir (Ergin, 1992).

2.3.9. Tükenmişlik Sendromu ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Tükenmişlik sendromu ile ilgili ülkemizde ve uluslararası çapta yapılmış birçok araştırma mevcuttur. Bu çalışmaların bulgularına baktığımızda, bazı araştırmacılar tükenmişlik sendromuna sebep olan etkenlerin kişi/işsel merkezli, bazıları ise işyeri/dışsal çevre merkezli olduğunu ortaya atmışlardır. Bu çalışmalar, yurt içinde yapılan ülkesel çalışmalar ve yurt dışında yapılan uluslararası çalışmalar olmak üzere iki başlık altında toplanacak ve incelenecektir.

2.3.9.1. Tükenmişlik ile İlgili Yabancı Çalışmalar

Bu bölümde tükenmişlik sendromu ile ilgili yurt dışında yapılmış araştırmalara yer verilecektir. Bu çalışmalar ilk olarak Amerika'da 1970'li yıllarda yapılmıştır. Tükenmişlik kavramı, 1974 yılında bir psikiyatrist olan Herbert Freudenberger'in *Journal of Social Issues* dergisinde yayınlanan bir makalesiyle literatüre girmiştir. Freudenberger, tükenmişlikle ilgili ilk çalışmasında uyuşturucu bağımlısı çalışanlara yönelik laboratuvar çalışması yapmıştır (Kaya ve Özhan, 2012, 116). Tükenme belirtilerini ücretsiz hizmet veren kliniklerde çalışanlar üzerinde yapmış olduğu çalışmada gözlemlenmiştir (Perlman ve Hertman, 1982).

Alcorn ve Petrie'nin (1977) "Tükenmişlik, Kadına Yönelik Tutum ve Aile İçi Şiddet" isimli çalışmalarında 133 kadın ve 602 erkek olmak üzere toplamda 735 polis üzerinde bir incelemede bulunmuşlardır. Bu çalışmada, anket formu uygulanan 602 polisin diğer hizmet sektörü çalışanlarına yakın düzeyde tükenmişlik hissi yaşadıkları saptanmıştır. Ayrıca polislerde duyarsızlaşma alt boyutu için tükenmişlik seviyesi diğer hizmet sektörü çalışanlarına oranla daha yüksek çıkmış; kişisel başarı düşüklüğü boyutu ise daha düşük saptanmıştır. Cinsiyet değişkenine göre

baktığımızda, kadın polislerin tükenmişlik düzeyleri, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında erkeklerinkine göre negatif yönde anlamlı farklılık göstermiş; fakat kişisel başarı düşüklüğü boyutunda erkeklere göre pozitif yönde anlamlı farklılık göstermiştir.

Gaines ve Jermier'in (1983) yapmış olduğu "Polislerin Duygusal Tükenmişliğinin Stres ve Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi" isimli tezinde 169 polise Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulamıştır. Çalışmada sonuç olarak, polislerin medeni durumlarının ve meslekte geçirmiş oldukları sürenin tükenmişlik düzeyi üzerinde bir etkisinin olmadığı saptanmıştır. Meslekte terfi ve ücret artışının tükenmişliği olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Etzion ve Pines'in (1986) kültürler arası psikoloji anabilim dalında yapmış oldukları "İnsan Servislerinde Çalışan Bireylerin Cinsiyet ve Kültür Farkları" isimli, 503 kişi üzerinde yapmış oldukları çalışmada, kadınların erkeklere göre daha çok tükenmişlik sendromu yaşadıkları saptanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre kültürel farklılıklar, cinsiyet farklılıklarına göre daha yüksek tükenmişlik sendromu riski içermektedir.

Byrne'in (1991) yapmış olduğu çalışmada toplamda 163 ortaokul, 163 lise öğretmenleri ve 218 üniversite öğretim elemanı olmak üzere toplamda 544 eğitimciye Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulamıştır. Sonuç olarak, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin ortaokul ve liselerdeki öğretmenlerde anlamlı bir sonuç verdiğini fakat üniversite öğretim elemanlarında ise anlamlı bir sonuç elde edilemediğini ortaya koymuştur.

Abu-Hilal ve Salameh (1992) yapmış oldukları çalışmada Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni Ürdün'de uygulamış, geçerliliğini ve güvenilirliğini test etmiştir. 233 öğretmene uygulanan Maslach Tükenmişlik Envanteri, kabul edilebilir bir geçerlilik seviyesinde bulunmuştur.

Geller ve Hobfoll'un (1994) yapmış oldukları bir çalışmada, tükenmişlik sendromuna etki eden demografik faktörlerden cinsiyet değişkeniyle ilgili 61erkek ve 55 kadından oluşan 116 bireyi incelemiştir. Sonuç olarak çalışmada, erkekler ile kadınlar arasında iş stresi açısından anlamlı bir farklılık çıkmamıştır.

Friedman'ın (1995) İsrail'de okul müdürlerinin tükenmişlik düzeylerini belirlemek için yapmış olduğu araştırmada, toplamda 821 ilk ve orta dereceli okul müdürüne bu ölçek uygulamıştır. Friedman, Okul Müdürleri Tükenmişlik Ölçeği'nde üç alt boyut oluşturmuştur. Bunlar, bitkinlik, uzak durma, küçümseme boyutları olarak saptanmıştır. Çalışmada envanter, okul müdürleri iki gruba ayrılarak uygulanmıştır. Sonuçlar karşılaştırıldığında anlamlı bir fark ortaya konulamamıştır.

Kop, Euwema ve Schaufeli (1999), Hollanda'da 358 polise envanter uygulamışlardır. Çalışmada, polislerin işlerini yaparlarken sivillerle olan iletişimlerinin tek taraflı olmasından kaynaklanan streslerin, görev ile ilgili stres kaynaklarına göre daha fazla olduğu saptanmıştır. Ayrıca tükenmişliğin alt boyutları açısından incelendiğinde diğer hizmet sektörlerine göre, polislerin daha az duygusal tükenme ve kişisel başarı düşüklüğü, neredeyse aynı derecede duyarsızlaşma yaşadıkları saptanmıştır.

Pines'in (2002) yapmış olduğu "İş ve İşgören Tükenmişliğinde Psikolojik Kontratın Değiştirilmesi" isimli çalışmada İsrail ve Amerikalı müdürlere envanter uygulamıştır. Sonuç olarak demografik değişkenler ve tükenmişlik arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir.

Williemse ve Pienaar'ın (2008) Güney Afrika'nın Potchefstroom isimli kentinde 150 ve restoran çalışanına Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulamışlardır. Sonuç olarak, bu alanda çalışan hizmet personelinin kişisel başarı ve kendini adama semptomları yüksek çıkmıştır. Tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme ve kişisel başarı düşüklüğü elde edilen verilere göre yönetilebilir oranda saptanmıştır.

Fu ve Yang'ın (2013) yapmış oldukları çalışmada turizm işletmeciliği diploması bulunan 247 öğrenciye Öğrenme Tükenmişlik Ölçeği uygulanmıştır. Sonuç olarak, mezun durumundaki turizm öğrencilerinin tükenmişliğin alt boyutları ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkisi olduğu saptanmıştır.

Pranjic ve Bilic'in (2014) Bosna Hersek'te, Banja Luka ve Tuzla'da görev yapan 715 doktor üzerinde uygulamış oldukları Maslach Tükenmişlik Envanteri verileri sonuçlarına göre, iş doyumsuzluğu ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca doktorlar arasında yüksek derecede duyarsızlaşma

saptanmış ve duyarsızlaşmanın iş yerinde stres oluşumu için sebep faktörlerden birisi olduğu saptanmıştır.

Schwarzkopf, Straus, Porschke, Znoj, Conrad, Trucksass ve Kanel'in (2015) bir hastanede tedavi gören 723 hasta üzerinde uyguladıkları Maslach Tükenmişlik Envanteri sonuçlarına göre, depresif belirtilerin toplam tükenmişlik sendromunun % 3,6'sını, duygusal tükenmenin % 2,6'sını, duyarsızlaşmanın % 2'sini ve başarı eksikliğinin % 1,4'ünü açıkladığı saptanmıştır.

Upadyaya, Vartiainen ve Salmela-Aro'nun (2016) 586 erkek ve 829 kadından oluşan toplam 1415 hastane çalışanı üzerinde uyguladıkları anketin sonuçlarına göre işe bağlılık ve depresif semptomlar arasında negatif, depresif semptomlar ile işe bağlılık arasında negatif ve depresif semptomlarla tükenmişlik arasında ise pozitif bir etki saptanmıştır. Ayrıca işe bağlılık ve iş kaynaklı tükenmişlik arasında negatif bir bağlantı da tespit edilmiştir.

2.2.9.2. Tükenmişlik Sendromu ile İlgili Yerli Çalışmalar

Ülkemizde tükenmişlik sendromu ile ilgili ilk çalışmalar 1980'li yılların sonlarında yapılmaya başlanmıştır. İlk olarak Çam (1989) İzmir'de bulunan Atatürk Devlet Hastanesi ve Ege Üniversitesi Araştırma Hastanesi'nde görev yapan 276 hemşire üzerinde Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni kullanarak yapmış olduğu çalışmada, hemşirelerin hizmet süresi, hemşire yaşı, hastada görülen destekleme isteği, görev yapılan hastane, iş ortamından beklenen memnuniyet, çalışma şekli, meslekle ilgili gelecek kaygısı, iş verimi gibi değişkenlerin söz konusu envanterin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı ile ilişkili olduğunu saptamıştır.

Canan Ergin (1992) yapmış olduğu çalışmada, Ankara'da bulunan farklı 114 sağlık kurum ve kuruluşu arasından belirlediği 553 kişiye (doktor ve hemşire) Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulanmıştır. Ergin bu çalışmasında kadınların erkeklere nazaran tükenmişlik sendromundan daha fazla etkilendiklerini, erkeklerde kadınlara nazaran daha yüksek kişisel başarı hissinin olduğunu ve işyerinde çalışma süresinin uzamasının tükenmişlik sendromunu negatif yönde etkilediğini ortaya koymuştur.

Günseli Girgin'in (1995) Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde vermiş olduğu, doktora tezinde 38 okulda 401 ilkokul öğretmenine Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulanmış ve incelenmiştir. Bu çalışmaya göre kişilerin duygusal tükenmişliğini etkileyen faktörler, mesleği sürdürme nedeni, iş arkadaşlarından destek görme, okuldaki konum, mesleği isteyerek seçip seçmeme, üstlerinden takdir görme durumu, mesleğin yaşanılan toplumdaki değeri, yeri ve son olarak da eğitim sisteminden memnuniyet şeklinde belirlenmiştir. Duyarsızlaşmayı etkileyen faktörler, meslekte geçirilen süre, cinsiyet, mesleğin yaşanılan toplumdaki değeri, eğitim sisteminden memnuniyet ve yaşanılan kentte elde edilmiş olunan sosyo-ekonomik düzey olarak saptanmıştır. Son boyut olan kişisel başarı düşüklüğünü etkileyen faktörler ise, çalışılan okuldaki konum, meslekte geçirilen süre, mesleği devam ettirme nedeni, amirlerden takdir görme durumu ve çalışılan sosyo-ekonomik düzey olarak saptanmıştır. Bu çalışmada Maslach Tükenmişlik Envanterinin öğretmenler için düzenlenmiş anket formunun bu meslek grubuna uygulanabilirliği kanıtlanmış ve böylece bu anket formu bilim dünyası literatürüne katılmıştır.

Sucuoğlu ve Kuloğlu'nun (1996) çalışmalarında toplam 311 ilköğretim ve özürllülere yönelik eğitim veren kurumda görev yapan öğretmene Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulamışlardır. Yapılan çalışmada ilköğretim öğretmenleri ve özürllülere yönelik eğitim veren kurumda görev yapan öğretmenler arasında, tükenmişlik dereceleri arasında anlamlı fark bulunamamıştır.

Yıldırım'ın (1997) 240 banka çalışanına uygulamış olduğu Maslach Tükenmişlik Envanteri sonucunda, tükenmişlik sendromu seviyeleri, duyarsızlaşma olarak tespit edilmiştir. Tükenmişlik sendromunun alt boyutlarından duyarsızlaşma boyutunda cinsiyet değişkeni etkili olmamıştır.

Özer'in (1998) Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yapmış olduğu tezinde Türkiye'nin 67 ilindeki 595 rehber öğretmen üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulanmıştır. Bu çalışmada, rehber öğretmenlerin tükenmişlik sendromu testinde en fazla kişisel başarı düşüklüğü alt boyutu ile ilgili tükenmişlik yaşadıkları ortaya koyulmuştur. Duyarsızlaşma alt boyutu ile ilgili tükenmişlik ise en düşük seviyede kalmıştır.

Gökçakan ve Özer (1999), yapmış oldukları çalışmalarında 49 rehber öğretmen üzerinde Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulamışlardır. Bu çalışmanın sonuçlarına göre, öğretmenlerin beşte birinde duygusal tükenmişlik ve yaklaşık üçte birinde kişisel başarısızlık alt boyutları ile ilgili tükenmişlik tespit edilmiştir.

Murat'ın (2000) yapmış olduğu "Sınıf Öğretmenlerinde 10 Yıllık Meslek Sürecinde Tükenmişliğin Gelişiminin Haritalanması ve Bazı Değişkenlere Göre İlişkisi" isimli çalışmasında 2401 sınıf öğretmenine uygulamış olduğu Maslach Tükenmişlik Envanteri sonucunda, tükenmişlik sendromunun işe başladıktan sonraki dördüncü yıldan itibaren ortaya çıkmaya başladığı saptanmıştır. Ayrıca bu araştırma haritalama amaçlı bir çalışma olduğu için diğerlerinden farklı bir sonuç ortaya koymuştur.

Seğmenli (2001), Ankara'da görev yapan 560 öğretmene Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulanmıştır. Çalışma sonucunda yaş değişkenine göre, 23 ile 30 yaş aralığındaki rehber öğretmenlerin duyarsızlaşma alt boyutu ile ilgili tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Çalışma yılı değişkenine göre beş yıl süreyle çalışan kişilerde kişisel başarı düşüklüğü alt boyutu ile ilgili tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Bu çalışmadaki en önemli tükenmişlik sebebi ise yönetici ve iş arkadaşlarından destek görmemeleri olarak belirtilmiştir.

Murat'ın (2003) yapmış olduğu çalışmada 79 emniyet görevlisine Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulanmıştır. Çalışma sonucunda, duygusal tükenme ve kişisel başarı düşüklüğü alt boyutları ile ilgili tükenmişlik orta düzeyde saptanmıştır. Diğer bir boyut olan duyarsızlaşma alt boyutu ile ilgili ise tükenmişlik düşük düzeyde saptanmıştır. Emniyet görevlilerinin tükenmişliklerini en çok etkileyen durumlar, ekonomik sıkıntılar, amirlerden memnuniyetsizlik ve işlerine yapılan siyasi müdahaleler olarak tespit edilmiştir.

Gümüş'ün (2006) Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yapmış olduğu çalışmada, İstanbul'da 1238 kişi üzerinde üç farklı ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekler, iş doyumu, yaşam doyumu ve tükenmişlik envanterleridir. Uygulanan karma form sonucunda, yaşam doyumu ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu, yaşam doyumu ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı, yaşam doyumu ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı, yaşam

doyumunu ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Yine iş doyumunu ve duygusal tükenme ile iş doyumunu ve duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı, iş doyumunu ile kişisel başarı arasında ise anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Pelit ve Türkmen'in (2008) çalışmalarında 213 konaklama işletmesinde çalışan işgörenlere Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulanmıştır. Sonuç olarak, işgörenlerin tükenmişliğin alt boyutlarına ilişkin (duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma) tükenmişlik düzeyleri yüksek çıkmıştır.

Deliorman, Yıldız, Boz ve Yiğit'in (2008) Marmara Üniversitesi *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*'nde yayınlanan çalışmada, Marmara Üniversitesi'nde görev yapan akademisyenlere Copenhag Tükenmişlik Envanteri (CBI) uygulanmıştır. Araştırmada sonuç olarak, cinsiyet, medeni durum, yaş, çocuk sahibi olma durumu, deneyim, akademik birim, kadro sorunu, düzenli spor yapma ve akademik unvan gibi demografik değişkenlerin akademisyenlerde tükenmişliği etkileyebileceği ortaya konulmuştur. Bunun yanı sıra sigara ve ilaç kullanımı, idari görevde bulunma gibi değişkenlerin ise akademisyenlerde tükenmişliği etkilemediği saptanmıştır. Örneklemeye giren Marmara Üniversitesi'nde görev yapan kadın akademisyenler erkek akademisyenlere, 20-30 yaş arası genç akademisyenler orta yaşta ve yaşlı olanlara, çocuk sahibi olan akademisyenler çocuk sahibi olmayanlara, kariyerinin ilk on beş yılında olan akademisyenler kariyerinin 15- 30 yılları arasında olanlara, öğretim görevlileri doçentlere, enstitü çalışanları fakülte ve yüksek okul çalışanlarına, kadro sorunu olanlar kadro sorunu olmayanlara, spor yapmayanlar düzenli spor yapanlara göre daha çok tükenmişlerdir.

Akbolat ve Işık'ın (2009) *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*'nde yayınlanmış çalışmalarında Sakarya'da görev yapmakta olan 185 personele Pines ve Kafry Tükenmişlik Ölçeği uygulanmıştır. Araştırma sonucunda unvan ve çalışma yılının tükenmişlik sendromu ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığı, ama yaş, cinsiyet, çocuk sayısı ve eğitim gibi diğer demografik faktörler ile anlamlı bir farklılığın olduğu ortaya konulmuştur. Özetle sağlık çalışanlarında farklı boyut ve düzeylerde tükenmişlik sendromunun olduğu ortaya konulmuştur.

Üngören, Doğan, Özmen ve Tekin (2010) çalışmalarında 181 konaklama işletmesi çalışanına Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulamışlardır. Sonuç olarak, konaklama işletmesi çalışanlarında tükenmişlik sendromuna rastlanmamıştır. Bununla beraber konaklama işletmesi çalışanlarında tükenmişlik sendromunun alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düşüklüğünün düşük seviyede olduğu saptanmıştır.

Atay ve Akgül (2010) Hatay’da 25 seyahat acentası çalışanına Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulamışlardır. Sonuca baktığımızda ise araştırmaya katılan kişilerin tükenmişliğin bir boyutu olan “Kişisel Başarı” puanları açısından farklılaşmadıkları tespit edilmiştir. Ancak “Duygusal Tükenme” ve “Duyarsızlaşma” boyutlarında cinsiyete göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Kişilerin yaşları ile tükenmişliğin alt boyutlarından “Duygusal Tükenme” puanları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuş iken “Kişisel Başarı” ve “Duyarsızlaşma” boyutların herhangi bir farklılaşma tespit edilememiştir. Gelire göre tükenmişliğin alt boyutlarından olan “Duygusal Tükenme” ve “Kişisel Başarı” puanları ile gelir arasında anlamlı bir fark bulunmuş, fakat “Duyarsızlaşma” boyutunda bir farklılaşma saptanamamıştır.

Uludağ ve Yaratın’ın (2010) çalışmalarında Kıbrıs’ta 420 turizm öğrencisine Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulamıştır. Sonuç olarak, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarının tükenmişlikle negatif yönlü bir ilişkisi saptanmıştır. Diğer yandan daha yaşlı, erkek ve ön lisans programına kayıt yaptıran öğrencilerin, daha genç, kadın ve lisans programına kayıt yaptıran öğrencilere göre daha fazla tükenmiş oldukları saptanmıştır.

Türkmen ve Artuğer’in (2011) İstanbul ve Ankara’da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlere uyguladıkları Maslach Tükenmişlik Envanteri sonuçlarına göre, İstanbul ilinde çalışan kişilerin Ankara ilinde çalışan kişilere göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları saptanmıştır. Ayrıca demografik faktörlerden cinsiyet değişkenine göre de erkeklerin kadınlara oranla daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları belirlenmiştir.

Bağçeci ve Hamamcı (2012) yapmış oldukları çalışmalarında 159 ilkökul öğretmenine Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulamışlardır. Sonuç olarak, öğretmenlerde duygusal tükenme ve kişisel başarı düşüklüğü alt boyutları yüksek

çıkılmıştır. Bu bulgu yüksek duygusal tükenme yaşayan öğretmenlerin daha fazla duygusal desteğe ihtiyacı olduğunu göstermektedir.

Kaya ve Özhan (2012), 147 turist rehberine anket uygulamıştır. Çalışmada duygusal emek boyutuna yönelik yapılan analizin sonucunda yüzeysel, derinlemesine ve samimi olmak üzere üç boyutlu bir davranış yapısı tespit edilmiştir. Korelasyon analizi sonucunda turist rehberlerinin derinlemesine ve samimi davranış sergileme düzeyleri arttıkça tükenmişlik boyutlarından olan duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı ve kişisel başarı hislerinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, lise eğitim düzeyindekilerin daha az yüzeysel davranış ve mesleği asıl iş olarak icra edenlerin daha fazla derinlemesine davranış sergiledikleri belirlenmiştir.

İçigen ve Uzut'un (2012) yapmış oldukları çalışmada, 114 yiyecek içecek işletmesi personeli üzerine Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulanmıştır. Sonuç olarak, yiyecek ve içecek işletmesi çalışanlarının tükenmişlik sendromu seviyeleri yüksektir.

Yakut, Kapısız, Durutuna ve Evran'ın (2013) Ankara'da yapmış oldukları çalışmalarında bir kamu hastanesinde görev yapan 314 kamu personeline Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulamışlardır. Araştırmada işgörenlerin cinsiyet, yaş, meslek, çocuk sahibi olma durumu, çalışma süresi ve kurumda geçirilmiş olan yıl gibi demografik değişkenlere bakıldığında tükenmişlik sendromu açısından anlamlı bir farklılık elde edilmiş; eğitim durumu, medeni durum, aylık gelir durumu gibi değişkenlere bakıldığında ise anlamlı bir sonuç elde edilememiştir.

Kırhan'ın (2014) Aydın ili Kuşadası ilçesinde beş yıldızlı otellerin yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenler üzerinde uygulamış olduğu Maslach Tükenmişlik Envanteri sonuçlarına göre, yiyecek ve içecek personelinin duygusal tükenmişlik seviyelerinin orta, duyarsızlaşma seviyelerinin yüksek ve kişisel yeterlilik düzeylerinin yüksek olduğunu tespit edilmiştir.

Mengenci (2015) yapmış olduğu çalışmasında Yalova'da görev yapan toplamda 438 öğretmene Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulanmıştır. Sonuç olarak, hizmet sektöründe rekabet avantajı olarak kabul gören derin ve doğal davranışlar, çalışan tarafından sürekli kullanılsa da sonuçta tükenmişlik sendromu oluşumunun iş tatmini tarafından önlendiği görülmüştür.

Aslan ve Etyemez'in (2015) yapmış oldukları çalışmada Hatay ilindeki 3-4-5 yıldızlı otellerde çalışanlara yönelik Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulanmıştır. Sonuç olarak, işgörenlerin tükenmişlik seviyelerinin düşük olduğu saptanmıştır. Tükenmişlik alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin ise istatistiki olarak anlamlı olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma artarken işten ayrılma niyetinin de arttığı; kişisel başarı artarken işten ayrılma niyetinin azaldığı ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla araştırmada, işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetini etkilediği ortaya konmuştur.

Ünsal'ın (2016) Akdeniz Üniversitesi Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı'nda çalışan 125 kişiye uygulamış olduğu anket sonuçlarına göre, katılımcıların çalışma saatleri, cinsiyet ve ortalama gelir ile tükenmişliğin duygusal boyutu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı, katılımcıların yaşları, cinsiyet ve ortalama gelir ile tükenmişliğin duyarsızlık boyutu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ve katılımcıların cinsiyetleri ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı saptanmıştır.

3. YÖNTEM

Turist rehberlerinin iş doyumu ve tükenmişlik boyutlarının ve dolayısıyla turist rehberlerinin mesleği bırakma eğilimlerinin belirlenmesi amacıyla yapılan bu araştırmanın, hem rehberlere hem de rehberlerin ana işvereni olan seyahat acentaları başta olmak üzere turizm paydaşlarını bilgilendirme açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Çalışmanın bu bölümünde, turist rehberlerinin iş doyumu ve tükenmişlik alt boyutlarının mesleği bırakma eğilimine etkilerini ölçmek amacıyla gerçekleştirilen alan araştırmasının yöntemi hakkında detaylı bilgilere yer verilmektedir. Bu doğrultuda öncelikle araştırmanın modeli ve hipotezleri ortaya konulmaktadır. Daha sonra, araştırmanın evreni ve örneklem grubu tanımlanmakta, veri toplama araç ve teknikleri ile veri toplama süreci hakkında bilgiler verilmektedir.

3.1. Turist Rehberlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Boyutlarının Turist Rehberlerinin Mesleği Bırakma Eğilimine Etkisinin Belirlenmesi

Turist rehberi, turizm zenginliklerinin değerlendirilmesinde Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen turizm politikaları çerçevesinde katkı sağlamaktır (Yenen, 2002, 257). Turist rehberleri; turizm aktif talebi içerisinde yer alan kişilere daha önce bilmedikleri ya da görmedikleri bir ülkeyi, bölgeyi, şehri, yöreyi ve işletmeyi tanıtan; destinasyon ile ilgili doğal, kültürel, tarihi, coğrafi, arkeolojik, sosyal ve psikolojik konularda bilgiler veren, kısacası ülkeyi her yönüyle temsil eden kişilerdir. Diğer bir ifadeyle turist rehberleri, gönüllü kültür elçileridir. Bir ülkenin ya da bölgenin tanıtımının arzu edilen düzeyde ve etkili yapılabilmesi için turist rehberlerinin bilgili, görgülü, sağlıklı, huzurlu ve iyi eğitilmiş olmaları gerekmektedir.

Çağımızın önemli problemlerinden birisi, insanların işleri nedeniyle kurdukları ilişkilerin kötü gitmesiyle ortaya çıkan zorluklardır. Söz konusu zorluklar, işgörenlerde tükenmişlik sendromuna neden olmaktadır. Tükenmişlik kavramı, ilk olarak 1970’li yıllarda Amerika’da, hizmet sektöründe çalışan insanların yaşadıkları bunalımı ifade etmek amacıyla kullanılmıştır.

Freudenberger (1974, 159) tükenmişliği “başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında

meydana gelen tükenme durumu” olarak ifade etmiştir. Storlie’ye (1979) göre tükenmişlik; bireyin ters giden bir şeyleri fark etmesi ve buna inanmayı reddetmesi durumunda gelişmektedir. Yaşanan tükenme ile, normal günlük olaylar karşısında sürekli bir ümitsizlik ve karamsarlık oluşmaya, enerji tükenmeye başlamaktadır. Cherniss (1980, 5) tükenmişliği; işle ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlayan, çalışanların davranış ve alışkanlıklarını olumsuz etkileyen bir süreç olarak tanımlamıştır. Edelwich (1980, 14) ise; başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak; idealizm, enerji ve amaçta görülen ve sürekli olarak artan bir kaybı tükenmişlik olarak tanımlamıştır.

Birçok araştırmacı tükenmişliğin; beklentiler, tutumlar, güdüler ve duyguları içeren, bireysel düzeyde ortaya çıkan, içsel bir psikolojik deneyim olduğu konusunda fikir birliğine varmışlardır (Hock, 1988, 168; Tümkeya, 1999; Ağaoğlu, ve diğerleri, 2004; Taşgın, 2004; Pines ve Aranson, 1988; Gökçakan ve Özer, 1999).

Herzberg’e (1959) göre iş tatmini kişinin beklenti ve emellerinin işinde karşılanması durumunda ortaya çıkan haz ve doyumdur. Davis (1982) ise iş tatminini “işin özellikleri ile işi yapan bireyin arzuları birbiri ile örtüştüğünde ortaya çıkan durum” olarak tanımlamıştır (Bilge, 2006). Özellikle iş tatmini ve duygusal tükenmenin birbiriyle ters orantılı olduğu Lee ve Ashford’un (1993) yaptıkları çalışmada görülmektedir. Ancak bu durum, iş tatminsizliği ve tükenmenin içerik olarak aynı olduğunu ispatlamamaktadır. Tükenmişlik; iş tatmininden farklı olarak daha çok, insanlara doğrudan hizmet veren ve yardım amaçlayan öğretmenlik, hekimlik, polislik, hemşirelik ve sosyal hizmet görevliliği gibi mesleklerde ortaya çıkan sosyal etkileşimden kaynaklanan bir sendromdur.

İş tatmini, en yalın şekliyle “bireyin yaptığı iş hakkındaki genel tavrı” olarak tanımlanmaktadır (Robbins, 1999, 142). Tüm çalışanlar, çalışma koşullarının iyileştirilmesini, çalışma yaşamına ilişkin ekonomik, psikolojik ve toplumsal gereksinmelerinin, özlem ve isteklerinin karşılanmasını istemektedirler. Örgüt, çalışanlarının bu tarz isteklerini karşıladığı sürece, çalışanlardaki iş tatmini yüksektir (Yılmaz ve Ekici, 2003).

Turist rehberliği bir hizmet sektörü olan turizm içerisinde nihai tüketici ile en sık ve fazla temasta bulunulan bir meslek dalıdır. Turist rehberi, ülke ya da bölgeye ziyarete gelen kişilere hem bölge hakkında ayrıntılı bilgi vermek hem de olası bir problemi çözmekle yükümlü bir kültür elçisidir. Bu problemi çözerken çalışma alanını paylaşıyor olduğu acenta yetkilisi, otel yetkilisi, restoran yetkilisi, şoför;

örenyeri, müze ve çekim yeri sorumlusunun yardımına ihtiyaç duymaktadır. Eğer bu kişiler turist rehberine yardımcı olmaz iseler turist rehberlerinin iş doyumunu düşüklüğü ve buna bağlı olarak da tükenmişlik yaşamaları olasıdır. Bu durumun çözülmemesi halinde ise turist rehberlerinin mesleği bırakmaları kaçınılmaz olabilmektedir.

3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Çalışmanın temel amacı; turist rehberlerinde iş doyumunu ve tükenmişlik ilişkisinin ölçülmesi, iş doyumsuzluğu ve tükenmişliğe sebep olan faktörlerin belirlenmesi ve bu faktörlere çözümler üretilmesidir. Böylelikle turist rehberlerinin mesleği bırakma problemine çözümler üretilebilmesi ve ülkeyi, bölgeyi ya da destinasyonu daha etkili tanıtımlarına katkı sağlanabilmesi hedeflenmektedir.

Her bir ölçeğin alt boyutları temel alınarak iş doyumunun tükenmişliğe etkisini belirlemek için alt boyutlar arası hipotezler oluşturulmuştur. İş doyumunun Spector'a (1997) göre iki alt boyutu vardır. Bunlardan birincisi, dışsal iş doyum olarak da adlandırabileceğimiz iş ortamı ve işle bağlantılı faktörlerdir. Burada bireye nasıl davranıldığı, kendisine verilen görevlerin özellikleri, çalışanın iş ortamındaki diğer bireylerle ilişkileri ve ödüllerden söz edilebilir. İkincisi ise, içsel iş doyum olarak da adlandırılan bireylerin kişilik özellikleri ve önceki yaşantıdır. İki grupta toplanılan bu değişkenler, birbirleri ile etkileşerek iş doyumunu etkilerler. Tükenmişlik ise Maslach ve Leiter'e (1997) göre üç boyutta incelenmiştir. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı olarak ifade edilmektedir.

İş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları ile ilgili alanyazını incelendiğinde, içsel iş doyumunu ve dışsal iş doyumunu alt boyutları ile duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı alt boyutlarının bir çok çalışmada araştırıldığı görülmektedir (Gümüş, 2006; Demirkol, 2006; Skaalvik, 2011; Toker, 2013; Pranjic ve Bilic, 2014; Aksu ve Temeloğlu, 2015; Mengenci, 2015; Güler, 2016; Şen ve diğerleri, 2008; Altay ve diğerleri, 2010). Bu kapsamda araştırmanın ilk hipotezi oluşturulmuştur:

H1 İş doyumunu ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

İş doyumu alt boyutları ve mesleği bırakma niyetleri ile ilgili alanyazın incelendiğinde içsel iş doyumu ve dışsal iş doyumu alt boyutları ve mesleği bırakma niyetlerinin bir çok çalışmada araştırıldığı görülmektedir (Hussain ve diğerleri, 2003; Kim ve diğerleri, 2005; Navasavayam ve Zaho, 2007; Chen, 2007; Hwang ve Kuo, 2006). Bu kapsamda araştırmanın ikinci hipotezi oluşturulmuştur:

H2 İş doyumu ile mesleği bırakma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tükenmişlik alt boyutları ve mesleği bırakma niyetleri ile ilgili alanyazın incelendiğinde duygusal tükenme, düşük kişisel başarı alt boyutu ve mesleği bırakma niyetlerinin çalışmalarda araştırıldığı görülmektedir (Onay ve Kılıcı, 2011; Yıldırım, Erul, ve Kelebek, 2014; Aslan ve Etyemez, 2015). Araştırmanın üçüncü hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

H3 Tükenmişlik ile mesleği bırakma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırmada yer alan turist rehberlerinin sosyo-demografik, mesleki özelliklerine ve turist rehberlerinin hizmet vermiş oldukları turist grubunun sosyo-demografik özelliklerine göre turist rehberlerinin iş doyumu, tükenmişlik ve mesleği bırakma niyeti arasında farklılık olup olmadığını test etmek için farklılık analizleri yapılmıştır. İlgili alanyazın incelendiğinde, bunun birçok çalışmada araştırıldığını görmekteyiz (Hulin ve Smith,1964; Alcorn ve Petrie, 1977; Gaines ve Jermier, 1983; Etzion ve Pines, 1986; Tas ve diğerleri, 1989; Doğan ve Harlak, 1991; Ergin, 1992; Geller ve Hobfoll, 1994; Kantarcı, 1997; Taşdemir, 1999; Oshagbemi, 2000; Ghiselli, 2001; Pines, 2002; Sarker ve diğerleri, 2003; Çarıkçı ve Oksay, 2004; Budak ve Sürgevil, 2005; Silva, 2006; Lee ve Moreo, 2007; Kumaş, 2008; Güleç, 2009; Klassen ve Chiu, 2010; Toe ve diğerleri, 2013, Yıldırım ve diğerleri, 2014; Aksu ve Temeloğlu, 2015; İrigüler, 2015; Erdoğan, 2016; Güler, 2016).

Araştırmanın temel hipotezlerine ek olarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H4 Turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5 Turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H6 Turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H7 Turist rehberlerinin mesleki özellikleri ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8 Turist rehberlerinin mesleki özellikleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H9 Turist rehberlerinin mesleki özellikleri ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H10 Rehberlik hizmeti verilen turist grubunun sosyo-demografik özellikleri ile rehberlerin iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

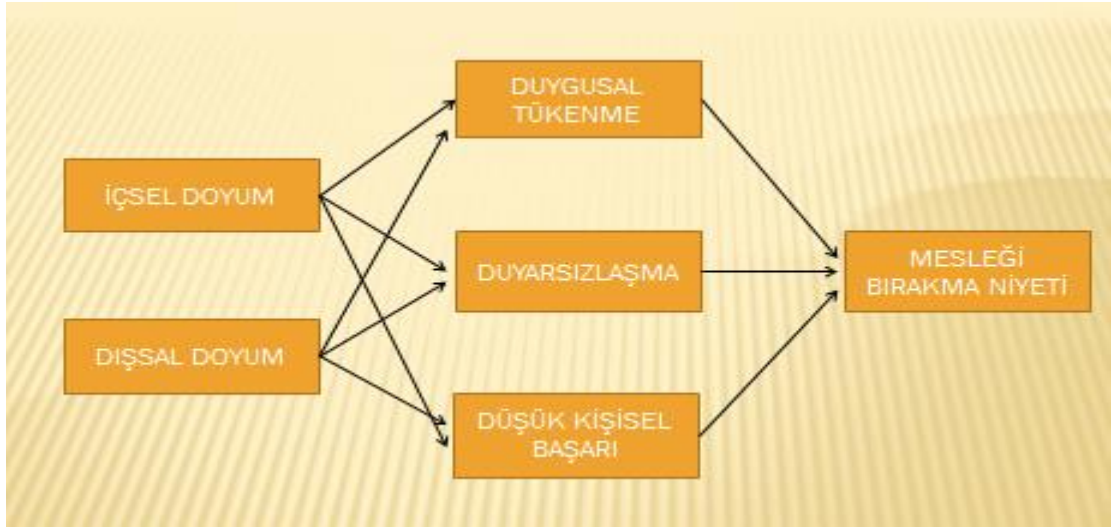
H11 Rehberlik hizmeti verilen turist grubunun sosyo-demografik özellikleri ile rehberlerin tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H12 Rehberlik hizmeti verilen turist grubunun sosyo-demografik özellikleri ile rehberlerin mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu çalışmada turist rehberlerinin iş doyumlarının, tükenmişlik düzeylerine olan etkisi test edilecek; ayrıca iş doyumunu ve tükenmişliğin mesleği bırakmaya etkisi ölçülecektir. Buna ek olarak turist rehberlerine ait demografik faktörlerin iş doyumunu, tükenmişlik ve mesleği bırakma niyetine olan etkisi ölçülmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın amacı ve hipotezleri temel alınarak oluşturulan araştırma modeli Şekil 5'te yer almaktadır.

Şekil 5. Kuramsal Çerçeve Doğrultusunda Oluşturulan Model



3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Evren, yapılan araştırma çıktılarının genellenmek istenildiği birimler bütünüdür. Araştırmanın kapsadığı olgu, olay, obje ve kişilerin tamamına evren denilmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, 31). 2016 yılı itibariyle T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan ruhsatnameye sahip olan 9746 turist rehberi vardır. Araştırmanın evreni ruhsatname sahibi olan turist rehberlerinden sektörde eylemli olarak çalışan 7645 turist rehberiyle sınırlandırılmıştır.

Genel veri toplama evrenin bütünü üzerinden, kısmi veri toplama ise evrenin bir kısmının kullanılmasına verilen addır. Evren ile ilgili % 100 ve kesin bir bilgi toplanmak isteniyor ise genel veri toplama tercih edilmelidir. Fakat birçok araştırmacı tarafından tam veri toplama tekniği, kısmi veri toplama oranla daha üstün olmasına karşın, zor, maliyetli ve zaman alıcı olması dolayısıyla kısmi veri toplama tekniği kullanılmaktadır (Yüksel ve Yüksel, 2004, 113). Bu araştırmada da belirtilen sebeplerden dolayı kısmi veri toplama tekniği tercih edilmiştir.

Araştırmada ortaya konulan problemin irdelenebilmesi için, evrenin olması ve bu evrenden alınan örneklemin evreni temsil özelliğinin bulunması şarttır. Örneklem, belli bir evrenden seçilen araştırma problemini çözecek verilerin elde edilmesini sağlayan, o evreni temsil yeterliği olduğu kabul edilen, belli kurallara göre seçilmiş küçük bir örnek ya da evrenin bir alt parçasıdır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, 32).

Evreni temsil gücü yüksek bir örneklem grubundan veri almak, edinilen bilgilerin genellenebilme düzeyini artırmaktadır.

Araştırma evreninin belirlenmesinden sonra bir diğer konu ise örneklem büyüklüğünün belirlenmesidir. Örnekleme yöntemi; araştırmacılara veri toplamada kolaylık, kullanılan maddi kaynaktan ve araştırma zamanı açısından tasarruf sağlamaktadır (Yükselen, 2013, 53). Örneklemin hesaplanmasında, hedef kitlenin çok geniş olması ve katılımcılara ulaşma konusundaki güçlükler sebebiyle tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden bir tanesi olan kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem, ankete cevap verebilecek her bireyin örneğe dahil edilmesi durumudur ve bu yöntemle göre en kolay bulunan katılımcı, en ideal olan katılımcıdır (Altunışık ve diğerleri, 2012: 142). Tablo 7'de çoğu araştırmacı tarafından kabul edilen evren büyüklüğüne göre örneklem sayıları verilmiştir. Tablo 7'ye göre bu çalışma için kabul edilebilir örneklem büyüklüğü 384 eylemli turist rehberinden oluşmaktadır.

Tablo 7. Belirli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	190	127	1100	285	5000	357
20	19	200	132	1200	291	6000	361
30	28	250	152	1300	297	7000	364
40	36	300	169	1400	302	8000	367
50	44	350	185	1500	306	9000	368
60	52	400	196	1600	310	10000	370
70	59	450	212	1700	313	15000	375
80	66	500	217	1800	317	20000	377
90	73	550	226	1900	320	30000	379
100	80	600	234	2000	322	40000	380
110	86	650	242	2200	327	50000	381
120	92	700	248	2400	331	75000	382
130	97	750	254	2600	335	100000	384
140	103	800	260	2800	338		
150	108	850	265	3000	341		
160	113	900	269	3500	346		
170	118	950	274	4000	351		
180	123	1000	278	4500	354		

N= Evren, S= Örneklem Büyüklüğü

Kaynak: Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı* (7. Baskı). İstanbul: Sakarya Kitabevi, s. 137.

Veri toplamak için Türkiye'nin önemli turistik çekim merkezleri olan Sultan Ahmet Camii, Ayasofya Müzesi, Topkapı Sarayı, Kapadokya'da Göreme Açık Hava

Müzesi, Derinkuyu Yeraltı Şehri girişi, Antalya Kaleiçi, İzmir Efes Antik Kenti ve Çanakkale Savaşları Gelibolu Tarihi Alanı'nda hizmet veren turist rehberlerine anket uygulanmıştır. Belirtilen ziyaret merkezlerinde yeterli turist rehberi ankete katılmadığından, ayrıca İstanbul Rehberler Odası (İRO) seçimlerine katılan rehberler ve çeşitli uzmanlaşma gezilerine katılan rehberlerin anket formlarını doldurması sağlanmıştır. Toplamda 550 turist rehberinin anket formunu doldurması sağlanabilmiştir. Toplanan anket formlarının 138 tanesi eksik cevaplar, tutarsız bilgiler ve benzeri nedenlerden dolayı geçersiz sayılmış ve analiz dışında bırakılmıştır. 412 geçerli anketten elde edilen veriler ile istatistiksel analizler yapılmış ve bulgulara ulaşılmıştır.

3.4. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Araştırmada öncelikle iş doyumunu ve tükenmişliği etkileyen faktörler ve turist rehberliği ile ilgili literatür incelenmesi yapılmıştır. Öncelikle, literatür taraması sonucunda elde edilen bilgiler derlenmiş; elde edilen literatür ışığında veri toplamak için uygun olduğu öngörülen anket formu oluşturulmuş (EK 1) ve bu anket formları verilerin toplanabilmesi için veri toplama aracı olarak kullanılmıştır (Altunışık ve diğerleri, 2012).

Veri toplama aracının üç bölümden oluşması planlanmıştır. Birinci bölümde araştırmanın ana değişkenlerinden birisi olan Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ne yer verilmiştir. İkinci bölümünde ise Weiss ve diğerleri (1967) tarafından geliştirilen Minnesota İş Doyumu Ölçeği'ne ve anket formunun son bölümünde ise katılımcıların demografik verilerini toplamaya yönelik sorulara yer verilmiştir.

Oluşturulmuş olan anket formları ile ön test uygulanmıştır. Anket formundaki olası hataları ortadan kaldırmak amacıyla ön test, 2014 yılı Mart, Nisan ve Mayıs aylarında araştırma kapsamı dışında kalacak olan 35 turist rehberine uygulanmıştır. Ön testin deneklere uygulanması sonucunda toplanan veriler, SPSS 21.0 paket programıyla analiz edilmiştir. Ölçek üzerinde bazı revizyonlar yapıldıktan sonra seçilen örnekleme uygulanacak anket formuna son hali verilmiştir.

Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory-MBI), Maslach ve Jackson (1981) tarafından 1981 yılında geliştirilmiş ve Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Orjinalinde yedi dereceli likert tipi olan ölçek, güncel halini

olarak beşli likert tipi ölçeğe dönüşmüştür. 22 madde içeren ölçek, tükenmişlik sendromunu, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olmak üzere üç alt boyutu ele almaktadır. Duygusal tükenme alt ölçeğinde yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ana başlıkları için sekiz ifadeye yer verilmiştir. Bu ifadeler 1., 2., 3., 6., 8., 13., 16., ve 20. ifadelerdir (Çam, 1992, 155). Duyarsızlaşma alt ölçeği; soğuk, ilgisiz, katı ve hatta insani olmayan durum ve tutum olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım, 1996). Duyarsızlaşma alt ölçeği, altı ifadeden oluşmaktadır. İş görenin duyarsızlaşma seviyesi Maslach Tükenmişlik Envanteri'nde bulunan 5., 10., 11., 15., 21. ve 22. ifadeler ile ölçülmektedir (Çam, 1992, 155). Düşük kişisel başarı alt ölçeği, diğer bireyler ile ilgili oluşturmuş olduğu negatif düşünce ve davranışlar sebebiyle iş görenin kendisini suçlu hissedebilmesi durumudur. Birey, işyerinde hiçbir iş arkadaşı tarafından sevilmediğini ve yapmakta olduğu işte başarılı olmadığını hissetmektedir. Kişisel başarı düşüklüğü alt ölçeği sekiz maddeden oluşmakta ve bu envanterde bulunan 4., 7., 9., 12., 14., 17., 18. ve 19. ifadeler ile ölçülebilmektedir (Çam, 1992, 159). Bu ölçek, turist rehberliği mesleğinin özelliklerine uygun olması, kolay anlaşılabilir ve kullanılabilir olması ve geçerlilik ile güvenilirliğinin yüksek olması gibi nedenlerden dolayı tercih edilmiştir.

İşgörenlerin iş doyum seviyelerini belirlemek amacıyla 1967 yılında Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından ortaya konulan Minnesota İş Doyumu Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionary-MSQ) kullanılmıştır. Ankette iş doyumunun içsel ve dışsal olmak üzere iki alt boyutunu ölçen toplamda 20 soru vardır. Bu ölçüm sayesinde işgörenlerin işleriyle alakalı doyum seviyeleri ortaya konulmakta ve iş koşullarıyla iş doyumunu ilişkilendirilmektedir. Bu anketin diğer iş doyum ölçekleriyle kıyaslandığında daha kapsayıcı boyutlar içerdiği bilinmektedir (Ezzedeen, 2003, 8). Minnesota İş Doyumu Anketi Ölçeği'nin iki alt boyutu ve bu boyutları ölçen; başarıma, yeteneğin ifadesi, aktivite, otorite, ilerleme (terfi), işletme politika ve uygulamaları, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, ücret, yaratıcılık, ahlaki değerler, bağımsızlık, takdir, güvenlik, sorumluluk, değişiklik, yeteneklerden faydalanma, gerçekleştirilen faaliyetler, sosyal hizmet, yönetim ilişkileri (insan ilişkileri), sosyal statü (mevki), tanınma, yönetim (teknik konular), teknik denetim, teknik yardım, çeşitlilik ve çalışma koşullarını kapsayan 20 sorusu vardır (Weiss ve diğerleri, 1967, 3; Tarlan ve Tütüncü, 2001, 148; Toker, 2007, 96; Yapraklı ve Yılmaz, 2007, 69). Akademik çalışmalarda bu ölçek geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılarak kullanılmaktadır (Hançer ve George, 2003; Pelit, 2008). Çalışmalarda veri toplama

amacıyla kullanılan iş doyum ölçeğinde genelde beşli likert tipinde yanıtlayma ölçeği kullanılmaktadır (Arıkan, 2000, 110). Bu ölçeğin kullanılmasının önemli sebepleri arasında, bu ölçeğin turist rehberliği mesleğinin özelliklerine uygun olması, kolay anlaşılabilir ve kullanılabilir olması, geçerlilik ve güvenilirliğinin yüksek olması gösterilebilir.

3.5. Veri Toplama Süreci

Yapılan ön test sonucunda üzerinde bazı düzenlemelerin yapılması ve forma son halinin verilmesiyle birlikte anket turist rehberlerine uygulanmaya başlamıştır. Anketin uygulanmasına 2014 yılı Haziran ayında başlanmış ve 2016 yılı Haziran ayında bitirilmiştir. Anket basılı olarak bu süreç içerisinde araştırmacı tarafından tek tek soruları deneğe sormak yoluyla uygulanmıştır. Türkiye'nin önemli turistik çekim merkezleri olan Sultan Ahmet Camii, Ayasofya Müzesi, Topkapı Sarayı, Kapadokya'da Göreme Açık Hava Müzesi, Derinkuyu Yeraltı Şehri girişi, Antalya Kaleiçi, İzmir Efes Antik Kenti ve Çanakkale Savaşları Gelibolu Tarihi Alanı'nda bulunan eylemli turist rehberlerine anket uygulanmıştır. Özellikle bu çekim merkezlerinde turist rehberlerinin genellikle gruplarına serbest zaman verdikleri alanlar belirlenmiş ve bu alanlarda anketler turist rehberlerine uygulanmıştır. Yeterli anket sayısına ulaşamayınca, İstanbul Rehberler Odası (İRO) seçimleri ve çeşitli uzmanlaşma gezilerinde de rehberlerle anket formu paylaşılmış ve daha önce formu doldurmayanların formu doldurmaları istenmiştir. Anket uygulama sürecinin sonunda geçersiz anketler elendikten sonra araştırmanın örneklemini oluşturan toplam 412 turist rehberinden toplanan anketler geçerli sayılmış ve veri analizine tabi tutulmuştur.

3.6. Verilerin Analizi

Çalışmaya katılan turist rehberlerinin vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda elde edilen veriler, sosyal bilimler için geliştirilmiş olan SPSS 21 ve AMOS 21.0 istatistiksel paket programı ile analiz edilmiştir.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Turist rehberlerinde tükenmişlik ve iş doyumu ilişkisinin ölçülmesi, iş doyumu ve tükenmişliğin turist rehberlerinin mesleği bırakmasına olan etkisinin belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmanın bu bölümünde araştırma analizlerine ve bulgulara yer verilecektir.

4.1. Tanımlayıcı Değişkenler

Bu bölümde ankete katılan eylemli turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri, mesleki özellikleri ve turist rehberlerinin rehberlik hizmeti vermiş oldukları turistlerin sosyo-demografik özellikleri incelenmiştir. Ankete katılanların sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik olarak kişilerin cinsiyetleri, yaşları, eğitim durumları, gelir durumları ve medeni durumları sorulmuştur.

Tablo 8. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Değişken	Grup	N	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	140	% 34,0
	Erkek	272	% 66,0
Yaş	18-30 yaş	128	% 31,0
	31-40 yaş	162	% 39,3
	41-50 yaş	81	% 19,7
	51 yaş ve üzeri	41	% 10,0
Eğitim Durumu	Lise	22	% 5,3
	Önlisans	67	% 16,3
	Lisans	274	% 66,5
	Lisansüstü	49	% 11,9
Gelir Durumu	1500 TL altı	25	% 6,1
	1500-2500 TL	117	% 28,4
	2501-3500 TL	110	% 26,7
	3501-5000 TL	89	% 21,6
	5001-7000 TL	52	% 12,6
	7000 TL üzeri	19	% 4,6
Medeni Durum	Evli	187	% 45,4
	Bekar	196	% 47,6
	Boşanmış	29	% 7,0

Katılımcıların mesleki özelliklerini belirlemeye yönelik olarak kişilerin çalışma kartı türü, meslekte geçirilen yıl, çalışma şekli, mesleği icra etme şekli,

çıkılan tur süresi ve yıllık çalışma günü sayısı sorulmuştur. Ankete katılanların hizmet verdikleri turistlerin sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik olarak ziyaretçilerin uyruğu, gelir durumu, yaşları ve eğitim durumları sorulmuştur. Ankete katılan turist rehberlerinin, sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulguların tamamı Tablo 8'de, mesleki özelliklerine ilişkin bulguların tamamı Tablo 9'da, hizmet vermiş oldukları turistlerin sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulguların tamamı Tablo 10'da gösterilmektedir.

Tablo 8'e göre katılımcıların % 66'sı erkektir ve % 70'i 40 yaş ve altıdır. Ankete katılan rehberlerin % 66,5'inin de lisans mezunu olduğu görülmektedir ki bu da en son yasal düzenlemeyle turist rehberleri olma kriterlerinde lisans mezunu olma koşulunun doğru bir karar olduğunu destekler niteliktedir. Rehberlerin % 60'ının 2500 TL ve üzeri gelir elde etmesi, turist rehberlerinin gelirlerinin ortalamasının üzerinde olduğunu göstermektedir.

Tablo 9. Katılımcıların Mesleki Özellikleri

Değişken	Grup	N	Yüzde
Çalışma Kartı Türü	Bölgesel	40	% 9,7
	Ülkesel	372	% 90,3
Meslekte Geçirilen Yıl	0-10 Yıl	237	% 57,5
	11-19 Yıl	122	% 29,6
	20 Yıl ve Üzeri	53	% 12,9
Çalışma Şekli	Acentaya Bağlı	100	% 24,3
	Serbest	312	% 75,7
Mesleği İcra Etme Şekli	Asıl İş	367	% 89,1
	Ek İş	45	% 10,9
Çıkılan Tur Süresi	Günübirlik	188	% 45,6
	1-4 günlük	88	% 21,4
	Anadolu (En az 5 gün)	136	% 33,0
Yıllık Çalışma Günü Sayısı	90 Gün ve Altı	107	% 26,0
	91-180 Gün Arası	185	% 44,9
	181 Gün ve Üzeri	120	% 29,1

Tablo 9'a göre katılımcıların % 90,3 gibi büyük çoğunluğu ülkesel turist rehberidir. Rehberlerin meslekte geçirmiş oldukları yıllar incelendiğinde ise % 57,5'lik oranla, yarıdan fazlasının meslekte 10 yıldan az tecrübe sahibi olduğu görülmektedir. Turist rehberlerinin %75,7'inin serbest olarak çalıştığı, % 89,1'inin

rehberliği asıl iş olarak yaptığı ve %45,6'sı genelde günübirlik tur ağırlıklı çalıştığı dikkate alındığında verilerin, rehberlerin belirli bir mesleki deneyimden sonra çalışma koşulları nedeniyle meslekten ayrıldığı veya ailesine daha fazla zaman ayırmak için günübirlik turları tercih ettiği yönündeki ifadeleri destekler nitelikte olduğu görülmektedir.

Tablo 10. Katılımcıların Hizmet Vermiş Oldukları Turistlerin Sosyo-demografik zellikleri

Değişken	Grup	N	Yüzde
Uyruk	Yerli	105	% 25,5
	Yabancı	307	% 74,5
Gelir Durumu	Düşük	18	% 4,4
	Orta	283	% 68,7
	Yüksek	111	% 26,9
Yaşları	Genç	15	% 3,6
	Orta	322	% 78,2
	3. Yaş	75	% 18,2
Eğitim Durumu	Orta ve Alt	266	% 64,6
	Yüksek	146	% 35,4

Tablo 10'da rehberlik hizmeti verilen ziyaretçilerin uyruklarına bakıldığında %74,5'lik oranla yabancıların ağırlıklı olduğu görülmektedir. Ankete katılan turist rehberlerinden hizmet alan ziyaretçileri ağırlıklı olarak orta yaş grubunun oluşturduğu görülmektedir.

4.2. Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) Bulguları

Açıklayıcı faktör analizi yapmadan önce, güvenilirlik için elde edilen verilerin Cronbach Alpha (α) değerlerine bakılmıştır. Çalışmada yer alan yapıların tamamının α değerinin 0,70'in üzerinde olduğu görülmüş ve bu sonuçlar doğrultusunda da faktör analizi yapılmasına karar verilmiştir.

Bu bölümde, faktör analizi öncesi ölçeklerde yer alan ifadelerin madde test korelasyonları hesaplanmış ve madde-test korelasyon katsayısı 0,30'un altında olanlar analize dahil edilmemiştir (Altunışık ve diğerleri, 2012, 268). Analizlerde rneklem yeterlilik testi olan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi uygulanmıştır.

Birçok yazar tarafından kabul gören KMO alt değeri 0,70'tir (Altunışık ve diğerleri, 2012, 268).

Faktör analizinin uygulanabilirliği için gerekli olan testlerden biri Bartlett Küresellik Testi'dir. Bu bölümde analize alınacak ölçeklerin % 95 güven aralığı dikkate alınarak Bartlett'in Küresellik Testi'ne ($p \leq 0,05$ için) tabi tutulmuş ve veriler faktör analizine uygun bulunmuştur (Akkoyunlu ve diğerleri, 2010, 13). Ölçeklere uygulanan faktör analizi sonucunda özdeğerler (Eigenvalue), varyansı açıklama oranı, birikimli varyans ve ankette yer alan her bir maddenin faktör yüklerine ilişkin değerler, ilgili tablolarda yer almaktadır.

4.2.1. Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Seviyesine İlişkin AFA

Araştırmada, turist rehberlerinin tükenmişlik seviyeleri 22 ifadeden oluşan Maslach Tükenmişlik Envateri ile ölçülmüştür. Tablo 11'de tükenmişlik ölçeğine ait KMO ve Bartlett Küresellik Testi sonuçları verilmiştir. KMO değerinin, 962 olduğu ve Bartlett testine göre yaklaşık ki kare (χ^2) değerinin 5255,213 ve anlamlılık düzeyinin $p = ,000$ olduğu görülmektedir. Tablo 10'da yer alan sonuçlara bakıldığında ölçeğin faktör analizine uygun olduğu görülmektedir.

Yapılan faktör analizi sonucunda, tükenmişlik ölçeğinde yer alan bir ifadenin (t22) faktör yükünün 0,50'nin altında olması ve altı ifadenin de (t3, t5, t6, t15, t16, t20) binişik madde olması nedeniyle yedi ifade ölçekten çıkarılmıştır. AFA'ya göre bir ifadeye ait yüksek iki faktör yükü arasında en az 0,10 fark olması önerilmektedir ve yükler arasında 0,10'dan küçük bir değer olduğu takdirde, bu ifadeler binişik madde olarak adlandırılmaktadır (Demir ve Koç, 2013, 1770). Faktör analizi sonuçlarına göre, tükenmişlik ölçeği iki boyutta ortaya çıkmış ve bu iki faktörün toplam açıklanan varyansı % 71,38'dir.

Tablo 11'e göre, sekiz ifadeyi içeren birinci boyutun özdeğerinin 9,512, varyansı açıklama oranının % 63,412 düzeyinde olduğu ve Cronbach Alpha değerinin ise 0,949 olduğu görülmüştür. Bu boyut literatürde olduğu gibi **kişisel başarı** olarak adlandırılmıştır. Yedi ifadeden oluşan ikinci boyutun özdeğerinin 1,195, varyansı açıklama oranının % 7,968 düzeyinde olduğu ve Cronbach Alpha değerinin ise 0,917 olduğu görülmüştür. Bu boyut, literatürde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları olarak adlandırılan iki farklı boyutta yer alan ifadelerden

oluşmaktadır. Yüksek faktör yüküne sahip ifadeler duygusal tükenme boyutunda yer alan ifadelerden oluştuğu için bu boyut da, **duygusal tükenme** olarak adlandırılmıştır.

Tablo 11. Tükenmişlik Ölçeğine Ait AFA Testi Sonuçları

İFADELER	Faktör 1	Faktör 2	Ortak Varyans Değeri
a7® Ziyaretçilerin sorunlarını en uygun şekilde hallederim.	,847		,786
a17® İşim gereği ziyaretçilerle aramda rahat bir hava yaratırım.	,824		,791
a4® İşim gereği grubumdaki ziyaretçilerin pek çok şey hakkında ne hissettiklerini hemen anlarım.	,794		,720
a19® Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	,793		,736
a9® Yaptığım işle insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum.	,792		,722
a18® Ziyaretçilerle yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	,775		,735
a12® Çok şeyler yapabilecek enerjimin olduğunu düşünüyorum.	,766		,737
a21® İşimdeki duygusal sorunları serinkanlılıkla hallederim.	,692		,672
t14 İşimde çalışmam gerekenden fazla çalıştığımı hissediyorum.		,784	,621
t8 İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.		,767	,800
t2 İş günü sonunda kendimi ruhen bitkin hissediyorum.		,762	,687
t11 Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından korkuyorum.		,690	,712
t13 İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.		,666	,628
t10 Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı sertleştiğimi hissediyorum.		,658	,714
t1 Kendimi işimden uzaklaşmış hissediyorum.		,647	,649
Özdeğer	9,512	1,195	
Açıklanan Varyansın Yüzdesi	63,412	7,968	
Toplam Açıklanan Varyans	63,412	71,380	
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Ölçümü	,962		
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık kare	Ki-	5255,213
	<i>df</i>		105
	Sig.		,000
	(Anlamlılık)		

4.2.2. Turist Rehberlerinin İş Doyumuna İlişkin AFA

Araştırmada, turist rehberlerinin iş doyumunu ölçmek için 20 ifadeden oluşan Minnesota İş Doyumu Ölçeği kullanılmıştır. Tablo 12’de iş doyumuna ait KMO ve Bartlett Küresellik Testi sonuçları verilmiştir. KMO değerinin 970 olduğu ve Bartlett testine göre yaklaşık ki kare (χ^2) değerinin 7360,064 ve anlamlılık düzeyinin $p=,000$ olduğu görülmektedir. Bu sonuç, ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Faktör analizi sonuçları Tablo 12’de verilmiştir.

Yapılan faktör analizi sonucunda, iş doyumunu ölççeğinde yer alan bir ifade, (i7) faktör yükünün 0,50’nin altında olması sebebiyle ölçekten çıkarılmıştır. Faktör analizi sonuçlarına göre, iş doyumunu iki boyutta ortaya çıkmış ve bu iki boyutun toplam açıklanan varyansı % 70,223 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 12. İş Doyumu Ölçeğine Ait AFA Testi Sonuçları

İFADELER	Faktör 1	Faktör 2	Ortak Varyans Değeri
i11 Şimdiki işimden “kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansı olması” bakımından	,866		,872
i16 Şimdiki işimden “işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi” bakımından	,855		,859
i2 Şimdiki işimden “tek başıma çalışma olanağı olması” bakımından	,837		,875
i20 Şimdiki işimden “yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi” bakımından	,828		,899
i15 Şimdiki işimden “kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi” bakımından	,818		,838
i3 Şimdiki işimden “ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı” bakımından	,802		,847
i9 Şimdiki işimden “başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı bana vermesi” bakımından	,757		,850
i10 Şimdiki işimden “kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma” bakımından	,724		,800
i1 Şimdiki işimden “beni her zaman memnun etmesi” bakımından	,722		,863
i4 Şimdiki işimden “ toplumda saygın bir kişi olma şansını vermesi” bakımından	,712		,818
i12 Şimdiki işimden “iş ile ilgili kararların uygulanmaya konması” bakımından	,711		,848
i19 Şimdiki işimden “ yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme” bakımından	,676		,845
i8 Şimdiki işimden “bana sabit bir iş sağlaması” bakımından		,723	,614
i5 Şimdiki işimden “yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı” bakımından		,707	,767

i17	Şimdiki işimden “çalışma şartları” bakımından	,703	,735
i6	Şimdiki işimden “yöneticimin karar vermedeki yeteneği” bakımından	,682	,719
i14	Şimdiki işimden “iş içinde terfi olanağımın olması” bakımından	,677	,534
i18	Şimdiki işimden “çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları” bakımından	,663	,742
i13	Şimdiki işimden “yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret” bakımından	,633	,755
Özdeğer		12,127	1,216
Açıklanan Varyansın Yüzdesi		63,824	6,399
Toplam Açıklanan Varyans		63,824	70,223
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Ölçümü		,970	
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-kare	7360,064	
	<i>df</i>	171	
	Sig. (Anlamlılık)	,000	

Tablo 12’ye göre, on iki ifadeyi içeren birinci boyutun özdeğerinin 12,127 ve varyansı açıklama oranının % 63,824 düzeyinde olduğu ve Cronbach Alpha değerinin ise 0,970 olduğu görülmüştür. Bu boyut literatürde olduğu gibi **işsel iş doyumunu** olarak adlandırılmıştır. Yedi ifadeden oluşan ikinci boyutun özdeğerinin 1,216, varyansı açıklama oranının % 6,399 düzeyinde olduğu ve Cronbach Alpha değerinin ise 0,885 olduğu görülmüştür. Bu boyut **dışsal iş doyumunu** olarak adlandırılmıştır.

4.2.3. AFA Analizinden Sonra Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri ve Ölçeklerde Yer Alan İfadelerin Aritmetik Ortalamaları

Tükenmişlik ölçeğine ait Cronbach Alpha değerleri ve bu ölçekte yer alan ifadeler için aritmetik ortalama ile standart sapma değerleri Tablo 13’te verilmiştir. Ölçeğin genel güvenilirliği (α) ,958’dir. Tablodaki ölçekte yer alan her bir maddenin ölçeğin güvenilirlik katsayısına yaptığı katkı incelendiğinde, ölçekte yer alan her bir maddenin ölçekten çıkarılmasının, α değeri üzerinde önemli düzeyde olumlu veya olumsuz bir etki oluşturmadığı görülmüştür. Faktör analizi sonucunda çıkan boyutların α değerlerine bakıldığında, kişisel başarı boyutunun α değerinin ,949 ve duygusal tükenme boyutunun α değerinin ,917 olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre, tükenmişlik ölçeğinin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir. Ayrıca ölçekte yer alan ifadelerin toplam aritmetik ortalaması 2,455’tir. Ölçekte yer alan boyutlara ait

ifadelerin toplam aritmetik ortalama değerlerine bakıldığında, kişisel başarı boyutu $\bar{X}=2,32$ ve duygusal tükenme boyutu $\bar{X}=2,60$ olarak tespit edilmiştir.

Tablo 13. Tükenmişlik Ölçeğine Ait Cronbach Alpha Değerleri ve Bu Ölçekte Yer Alan İfadelere Ait Aritmetik Ortalama ile Standart Sapma Değerleri

	İfade Sayısı	C. Alpha (α)	Madde Silince(α)	\bar{X}	s.s.
Tükenmişlik Ölçeği	15	,958		2,455	1,018
F1 Kişisel Başarı	8	,949		2,326	1,104
a7® Ziyaretçilerin sorunlarını en uygun şekilde hallederim.			,955	2,196	1,351
a17® İşim gereği ziyaretçilerle aramda rahat bir hava yaratırım.			,954	2,216	1,297
a4® İşim gereği grubumdaki ziyaretçilerin pek çok şey hakkında ne hissettiklerini hemen anlarım.			,955	2,480	1,225
a19® Bu işte bir çok kayda değer başarı elde ettim.			,955	2,487	1,252
a9® Yaptığım işle insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum.			,955	2,252	1,306
a18® Ziyaretçilerle yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.			,954	2,351	1,271
a12® Çok şeyler yapabilecek enerjimin olduğunu düşünüyorum.			,954	2,359	1,348
a21® İşimdeki duygusal sorunları serinkanlılıkla hallederim.			,955	2,267	1,238
F2 Duygusal Tükenme	7	,917		2,603	1,043
t14 İşimde çalışmam gerekenden fazla çalıştığımı hissediyorum.			,960	2,970	1,259
t8 İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.			,954	2,461	1,254
t2 İş günü sonunda kendimi ruhen bitkin hissediyorum.			,956	2,934	1,189
t11 Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından korkuyorum.			,955	2,475	1,383
t13 İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.			,956	2,410	1,245
t10 Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı sertleştiğimi hissediyorum.			,954	2,410	1,310
t1 Kendimi işimden uzaklaşmış hissediyorum.			,955	2,558	1,295
® İfadeler Ters Kodlanmıştır					

Tablo 14'te iş doyumu ölçeğine ait Cronbach Alpha değerleri ve bu ölçekte yer alan ifadelerle ait aritmetik ortalama ile standart sapma değerleri verilmiştir. Ölçeğin genel güvenilirliği (α) ,967'dir. Tablo 14'teki ölçekte yer alan her bir maddenin, ölçeğin güvenilirlik katsayısına yaptığı katkı incelendiğinde, ölçekte yer alan her bir maddenin ölçekten çıkarılmasının, α değeri üzerinde önemli düzeyde olumlu veya olumsuz bir etki oluşturmadığı görülmüştür.

Tablo 14. İş Doyumu Ölçeğine Ait Cronbach Alpha Değerleri ve Bu Ölçekte Yer Alan İfadelere Ait Aritmetik Ortalama ile Standart Sapma Değerleri

	İfade Sayısı	Cronbach Alpha (α)	Madde Silinince (α)	\bar{X}	s.s.
İş Doyumu Ölçeği	19	,967		3,523	,970
F1 İçsel İş Doyumu	12	,970		3,754	1,069
i11	Şimdiki işimden “kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansı olması” bakımından	,964		3,927	1,224
i16	Şimdiki işimden “işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi” bakımından	,965		3,915	1,245
i2	Şimdiki işimden “tek başıma çalışma olanağı olması” bakımından	,964		3,917	1,291
i20	Şimdiki işimden “yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi” bakımından	,964		3,871	1,265
i15	Şimdiki işimden “kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi” bakımından	,965		3,856	1,204
i3	Şimdiki işimden “ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı” bakımından	,965		3,847	1,266
i9	Şimdiki işimden “başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı bana vermesi” bakımından	,965		3,730	1,201
i10	Şimdiki işimden “kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma” bakımından	,965		3,565	1,245
i1	Şimdiki işimden “beni her zaman memnun etmesi” bakımından	,964		3,560	1,191
i4	Şimdiki işimden “toplumda saygın bir kişi olma şansını vermesi” bakımından	,965		3,682	1,233
i12	Şimdiki işimden “iş ile ilgili kararların uygulanmaya konması” bakımından	,965		3,601	1,194
i19	Şimdiki işimden “yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme” bakımından	,965		3,580	1,246
F2 Dışsal İş Doyumu	7	,888		3,127	,929
i8	Şimdiki işimden “bana sabit bir iş sağlaması” bakımından	,968		2,997	1,307
i5	Şimdiki işimden “yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı” bakımından	,966		3,298	1,180
i17	Şimdiki işimden “çalışma şartları” bakımından	,966		3,162	1,096
i6	Şimdiki işimden “yöneticimin karar vermedeki yeteneği” bakımından	,966		3,218	1,146
i14	Şimdiki işimden “iş içinde terfi olanağımın olması” bakımından	,969		2,706	1,334
i18	Şimdiki işimden “çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları” bakımından	,966		3,155	1,163
i13	Şimdiki işimden “yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret” bakımından	,966		3,356	1,206

Faktör analizi sonucunda çıkan boyutların α değerlerine bakıldığında, içsel iş doyumu boyutunun α değerinin ,970 ve dışsal iş doyumu boyutunun α değerinin

,888 olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre, iş doyumu ölçeğinin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir. Ayrıca ölçekte yer alan ifadelerin toplam aritmetik ortalaması 3,523'tür. Ölçekte yer alan boyutlara ait ifadelerin toplam aritmetik ortalama değerlerine bakıldığında, içsel iş doyumu boyutu $\bar{X}=3,75$ ve dışsal iş doyumu boyutu $\bar{X}=3,12$ olarak tespit edilmiştir.

4.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)

Açıklayıcı faktör analizi sonuçlarına göre elde edilen faktörlerin sınanması ve araştırma modeli ile ilgili boyutlarla ne oranda paralel olduğunun istatistiki anlamda ortaya konulması amacıyla, doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi, daha önce üzerinde mutabık kalınan bir yapının doğruluğunun test edilmesini sağlayan ve ortaya konulan bir modeldeki değişkenler aracılığıyla örtük değişken (faktör) oluşturma işlemidir (Aytaç ve Öngen, 2012,16). Doğrulayıcı faktör analiziyle modelin meydana getirilebilmesi için modelde bulunan temel parametreler hesaplanmalıdır. İlgili parametreler hesaplandıktan sonra model uyum indekslerine bakılmalıdır (Bakırtaş, 2010, 108). Uyum indeksleri, örnek olarak alınan verilerin muhtemel modeldeki uyumunu ortaya koyar ve muhtemel modelde en yüksek uyumun belirlenmesini sağlar. Bunlar arasında; X^2 , RMSEA, GFI, AGFI, RMR ve SRMR en çok kullanılan uyum indeksleridir (Hooper, Coughlan ve Mullen, 2008, 53). Tablo 15'te ilgili alanyazında çoğunlukla kullanılan uyum indeksleri yer almaktadır.

Tablo 15. Yaygın Olarak Kullanılan Uyum İndeksleri

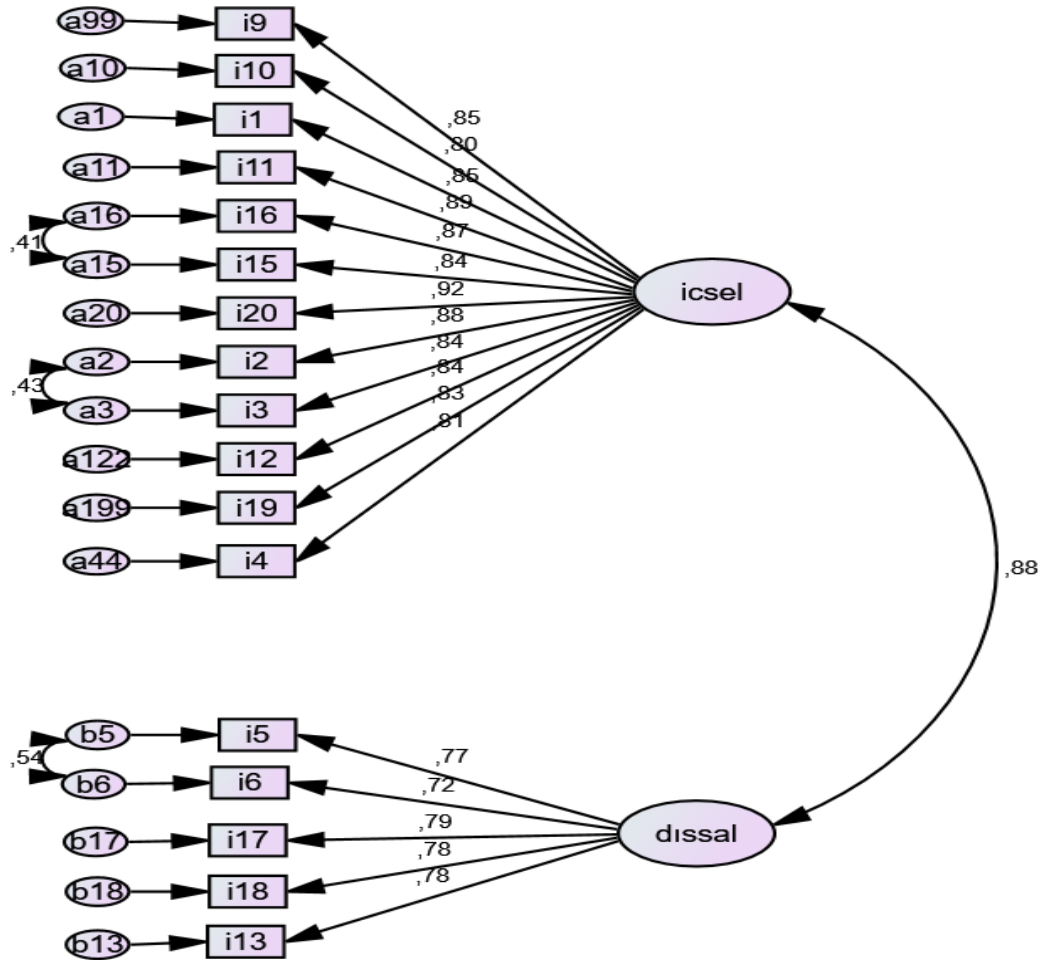
İndeks	Tanımı	Kabul edilebilir uyum	İyi uyum
χ^2 χ^2/sd	Orijinal değişken matrisinin, önerilen matristen farklı olup olmadığını test eder. Serbestlik derecesine oranı önem taşımaktadır	$2sd < \chi^2 \leq 3sd$ $2 < \chi^2/sd < 5$	$0 \leq \chi^2 \leq 2sd$ $0 \leq \chi^2/sd \leq 2$
RMSEA (Ortalama Hata Karakök Değeri-Root Mean Square Error Approximation)	Önerilen modelin parametreleri arasındaki kovaryans matrisiyle, örnekleme gözlenen değişkenler arasındaki kovaryans matrisi arasındaki farka (hataya) dayanan uyum indeksidir.	$.05 < RMSEA \leq .10$	$0 \leq RMSEA \leq .05$
NFI (Normlandırılmış Uyum İndeksi - Normed Fit Index)	Test edilen modelin ki kare değerinin, bağımsız modelin ki kare değerine bölünmesiyle bulunur.	$.90 \leq NFI < .95$	$.95 \leq NFI \leq 1$
TLI (Normlandırılmamış Uyum İndeksi- Tucker-Lewis Index) NFI (Normlandırılmamış Uyum İndeksi- Nonnormed Fit Index)	Modelin serbestlik derecesinin ilave edilmesiyle Yapılan düzenleme sonucu, iyi uyum gösteren küçük örneklem sayılı modellerin reddedilmesini engeller.	$.90 \leq TLI < .97$	$.95 \leq TLI \leq 1$ $.95 \leq NFI \leq 1$
CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi- Comparative Fit Index)	Mevcut veri ere kötü uyum sağladığı varsayılan bir bağımsız (null) model ile önerilen modele ait kovaryansları karşılaştıran bir indekstir.	$.90 \leq CFI < .97$	$.97 \leq CFI \leq 1$
GFI (Uyum İyiliği İndeksi-Goodness of Fit Index)	Model tarafından açıklanan varyans ve kovaryansın göstergesidir.	$.80 \leq GFI < .90$	$.95 \leq NFI \leq 1$
AGFI Uyarlanmış Uyum İyiliği İndeksi- Adjusted Goodness of Fit Index)	GFI'nın serbestlik derecesine göre düzeltilmiş değeridir.	$.80 \leq AGFI < .90$	$.90 \leq AGFI \leq 1$

Kaynak: Dow ve diğerleri, 2008, 54; Bakırtaş, 2010, 109; Bayram, 2013; Yıldız ve Ayyıldız, 2014, 258; Meydan ve Şeşen, 2015, 33, Türkmen, 2015.

4.3.1. İş Doyumu İçin DFA

Açıklayıcı faktör analizi sonrasında on dokuz ifadeli iş doyumu ölçeği, iki boyutta ortaya çıkmıştır. “i8 ve i14” kodlu ifadelerin tahmin değerleri, model uyumunu bozması sebebiyle analizden çıkarılmıştır. Standartlaştırılmış regresyon katsayıları kontrol edildikten sonra modifikasyon indekslerine bakılmış i15-i16, i2-i3 ve i5-i6 arasında korelasyon olduğu görülmüş ve söz konusu değişkenlerin hata kovaryansı modele eklenmiştir. Son olarak on yedi gözlenen değişken tarafından ölçülen iş doyumu için DFA modeli, Şekil 6’da ve uyum indeksleri Tablo 16’da yer almaktadır. Bu değerlerin kabul edilebilir değerler içerisinde olması, modelin veri seti tarafından desteklendiğini göstermektedir.

Şekil 6. İş Doyumu Ölçüm Modeli



Tablo 16.Tükenmişlik Ölçüm Modelinin Uyum İyiliği Değerleri

Model Uyum İndeksleri	Sonuçlar	Tavsiye Edilen Değer
χ^2/sd	2,408	≤ 5
GFI	0,924	$\geq 0,8$
AGFI	0,899	$\geq 0,8$
CFI	0,977	$\geq 0,9$
NFI	0,961	$\geq 0,9$
TLI	0,973	$\geq 0,9$
RMSEA	0,059	$\leq 0,08$

Tablo 17’de iş doyumunu modelinde yer alan gözlenen değişkenlerin St.Reg. katsayıları ve ölçüm hatalarına yer verilmiştir. Bu değerlere göre gözlenen değişkenlerin örtük değişkenleri iyi temsil ettikleri görülmektedir.

Tablo 17. İş Doyumu Modeli St. Reg. Katsayıları ve Ölçüm Hataları

İfade		Boyut	St. Reg. Katsayıları	Ölçüm Hatası
i1	Şimdiki işimden “beni her zaman memnun etmesi” bakımından	İçsel	,852	,388
i10	Şimdiki işimden “kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma” bakımından	İçsel	,796	,566
i9	Şimdiki işimden “başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı bana vermesi” bakımından	İçsel	,849	,403
i11	Şimdiki işimden “kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansı olması” bakımından	İçsel	,894	,300
i16	Şimdiki işimden “işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi” bakımından	İçsel	,871	,373
i15	Şimdiki işimden “kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi” bakımından	İçsel	,841	,424
i20	Şimdiki işimden “yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi” bakımından	İçsel	,916	,258
i2	Şimdiki işimden “tek başıma çalışma olanağı olması” bakımından	İçsel	,879	,379
i3	Şimdiki işimden “ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı” bakımından	İçsel	,843	,464
i12	Şimdiki işimden “iş ile ilgili kararların uygulanmaya konması” bakımından	İçsel	,835	,431
i19	Şimdiki işimden “yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme” bakımından	İçsel	,831	,479
i4	Şimdiki işimden “toplumda saygın bir kişi olma şansını vermesi” bakımından	İçsel	,810	,523
i5	Şimdiki işimden “yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı” bakımından	Dışsal	,772	,562
i17	Şimdiki işimden “çalışma şartları” bakımından	Dışsal	,794	,443
i6	Şimdiki işimden “yöneticimin karar vermedeki yeteneği” bakımından	Dışsal	,723	,625
i18	Şimdiki işimden “çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları” bakımından	Dışsal	,779	,531
i13	Şimdiki işimden “yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret” bakımından	Dışsal	,778	,574

İş doyumunu ölçeceğine ilişkin modelin uyum iyiliği değerlerine bakıldıktan sonra modelin veri seti tarafından kabul edilebilir bir düzeyde desteklendiği görülmüştür. Daha sonra model güvenilirlik açısından bileşik güvenilirlik (Composite Reliability-**CR**), çıkarılan ortalama varyans (Average Variance Extracted-**AVE**) (Fornell ve Larcker, 1981) ve Cronbach Alpha (Hair ve diğerleri, 2010) istatistikleriyle değerlendirilmiştir. Modelin güvenilirlik ve geçerlilik değerleri Tablo 18’de yer almaktadır.

Tablo 18. İş Doyumuna Ait Boyutların Güvenilirlik ve Geçerlilik Sonuçları

	Cronbach Alpha	CR	AVE
İçsel İş Doyum	,970	,954	,636
Dışsal İş Doyum	,887	,844	,520

NOT: Tablodaki $AVE = \frac{\sum \lambda^2}{\sum \lambda^2 + \sum \epsilon}$ ve $CR = \frac{(\sum \lambda)^2}{(\sum \lambda)^2 + \sum \epsilon}$ formülleriyle hesaplanmıştır.

Modelin güvenilirliğini belirlemek için yapılan değerlendirmede, Cronbach Alpha değerinin ve CR katsayısının 0,70’ten, AVE değerinin de 0,5’ten büyük olması gerekmektedir (Fornell ve Larcker, 1981; Hair ve diğerleri, 2010). İş doyumunu oluşturan boyutların bileşik güvenilirlik (CR) ve Cronbach Alpha değerlerinin tamamının 0,70’ten büyük olduğu ortaya çıkmıştır. AVE değerleri incelendiğinde, her iki boyutun da AVE değeri 0,50’nin üzerinde bir değerdir.

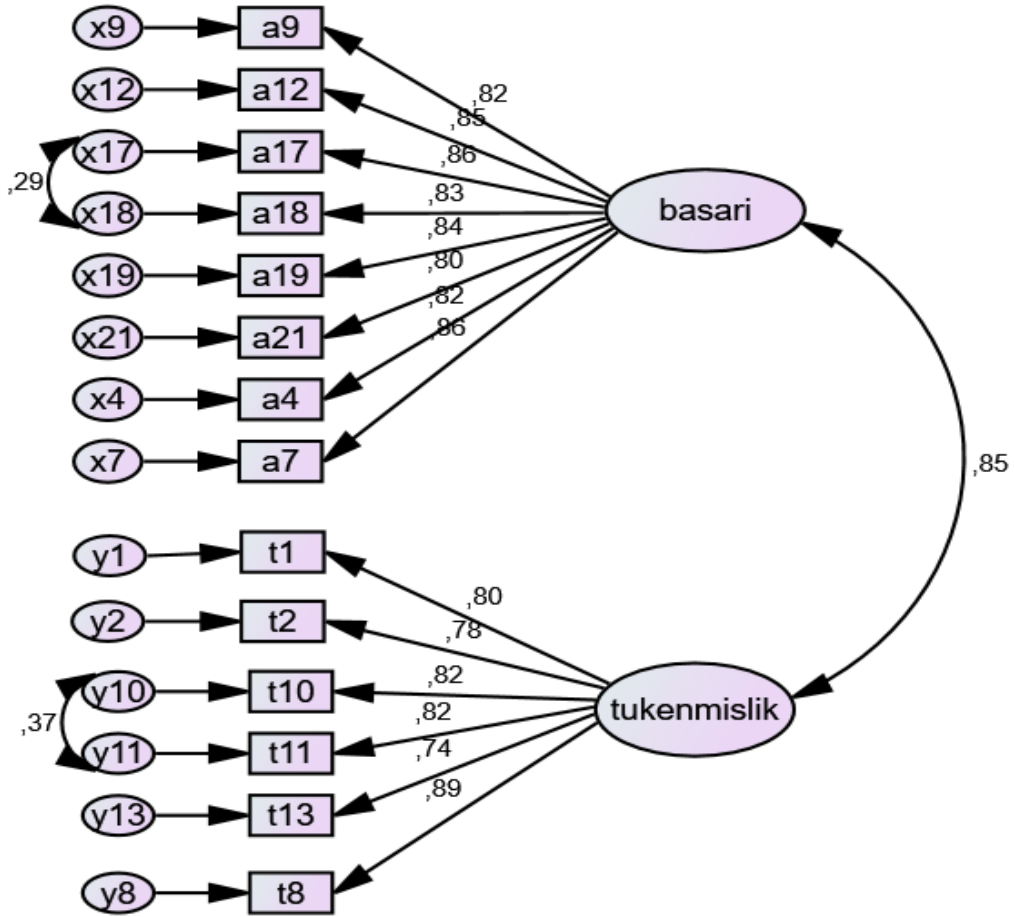
Bir sonraki aşamada, yapısal geçerlilik ile alakalı mutlak bir karar vermek için ilgili boyutların ayırım ve benzeşim geçerliliğinin kontrol edilmesi gerekmektedir. Ayırım geçerliliğiyle ortaya konulan birbirinden farklı yapıların var olup olmadığı araştırılır (Yılmaz, Zeyneloğlu, Kocaöz, Kısa, Taşkın ve Eroğlu, 2009, 29). Ayırım geçerliliğini ortaya koyan başka bir gösterge de ilgili faktörler arasında bulunan korelasyonların 0,85’ten küçük bir değerde olmasıdır (Chou ve diğerleri, 2002).

Hair ve diğerleri (2010), CR ve AVE değerleri ile benzeşim geçerliliğinin kontrol edilmesini önermişlerdir. Bunun için AVE değerinin 0,50’den büyük ve CR değerinin de AVE değerinden büyük olması gerekir ($CR > AVE$; $AVE > 0,5$). İş doyumunu modelindeki yapıların tamamında CR değeri AVE değerinden, AVE değerleri de 0,50’den büyüktür. Dolayısıyla iş doyumunu modeli için benzeşim geçerliliği sağlanmıştır.

4.3.2. Tükenmişlik İçin DFA

Açıklayıcı faktör analizi sonrasında on beş ifadeli tükenmişlik ölçeği iki boyutta ortaya çıkmıştır. “t14” kodlu ifadenin tahmin değerleri, model uyumunu bozması sebebiyle analizden çıkarılmıştır. Standartlaştırılmış regresyon katsayıları kontrol edildikten sonra modifikasyon indekslerine bakılmış a17-a18 ve t10-t11 arasında korelasyon olduğu görülmüş ve söz konusu değişkenlerin hata kovaryansı modele eklenmiştir. Son olarak gözlenen on dört değişken tarafından ölçülen tükenmişliğe ait DFA modeli Şekil 7’de ve uyum indeksleri Tablo 19’da verilmiştir.

Şekil 7. Tükenmişlik Ölçüm Modeli



Tablo 19’da tükenmişlik ölçüm modelinin uyum iyiliği değerleri verilmiştir. Bu değerlerin kabul edilebilir olması, modelin veri seti tarafından desteklendiğini göstermektedir.

Tablo 19. Tükenmişlik Ölçüm Modeli Uyum İyiliği Değerleri

Model Uyum İndeksleri	Sonuçlar	Tavsiye Edilen Değer
χ^2/sd	2,737	≤ 5
GFI	0,933	$\geq 0,8$
AGFI	0,805	$\geq 0,8$
CFI	0,974	$\geq 0,9$
NFI	0,961	$\geq 0,9$
TLI	0,969	$\geq 0,9$
RMSEA	0,065	$\leq 0,08$

Tablo 20’de tükenmişlik modelinde yer alan gözlenen değişkenlerin St.Reg. katsayıları ve ölçüm hatalarına yer verilmiştir. Bu değerlere, göre gözlenen değişkenlerin örtük değişkenleri iyi temsil ettikleri görülmektedir.

Tablo 20. Tükenmişlik Modeli St. Reg. Katsayısı ve Ölçüm Hataları

İfade	Boyut	St. Reg. Katsayı	Ölçüm Hatası	
a21	İşimdeki duygusal sorunları serinkanlılıkla hallederim.	Başarı	,799	,554
a19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	Başarı	,836	,471
a18	Ziyaretçilerle yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	Başarı	,832	,497
a17	İşim gereği ziyaretçilerle aramda rahat bir hava yaratırım.	Başarı	,863	,429
a12	Çok şeyler yapabilecek enerjimin olduğunu düşünüyorum.	Başarı	,846	,517
a9	Yaptığım işle insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum.	Başarı	,825	,545
a7	Ziyaretçilerin sorunlarını en uygun şekilde hallederim.	Başarı	,860	,475
a4	İşim gereği grubumdaki ziyaretçilerin pek çok şey hakkında ne hissettiklerini hemen anlarım.	Başarı	,821	,487
t13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	Tükenmişlik	,739	,702
t11	Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmaktan korkuyorum.	Tükenmişlik	,820	,626
t10	Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı sertleştiğimi hissediyorum.	Tükenmişlik	,821	,558
t2	İş günü sonunda kendimi ruhen bitkin hissediyorum.	Tükenmişlik	,779	,555

t1	Kendimi işimden uzaklaşmış hissediyorum.	Tükenmişlik	,796	,607
t8	İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.	Tükenmişlik	,895	,313

Tükenmişlik ölçeğine ilişkin modelin uyum iyiliği değerlerine bakıldıktan sonra modelin veri seti tarafından kabul edilebilir bir düzeyde desteklendiği görülmüştür. Daha sonra model, güvenilirlik açısından bileşik güvenilirlik (Composite Reliability-CR), çıkarılan ortalama varyans (Average Variance Extracted-AVE) (Fornell ve Larcker, 1981) ve Cronbach Alpha (Hair ve diğerleri, 2010) istatistikleriyle değerlendirilmiştir. Modelin güvenilirlik ve geçerlilik değerleri Tablo 21'de yer almaktadır.

Tablo 21. İş Doyumuna Ait Boyutların Güvenilirlik ve Geçerlilik Sonuçları

	Cronbach Alpha	CR	AVE
Düşük Kişisel Başarı	,949	,918	,584
Duygusal Tükenme	,920	,875	,539

NOT: Tablodaki AVE= $\frac{\sum \lambda^2}{\sum \lambda^2 + \sum \epsilon}$ ve CR= $\frac{(\sum \lambda)^2}{(\sum \lambda)^2 + \sum \epsilon}$ formülleriyle hesaplanmıştır.

Modelin güvenilirliğini belirlemek için yapılan değerlendirmede, Cronbach Alpha değerinin ve CR katsayısının 0,70'ten, AVE değerinin de 0,5'ten büyük olması gerekmektedir (Fornell ve Larcker, 1981; Hair ve diğerleri, 2010). Tükenmişliği oluşturan boyutların bileşik güvenilirlik (CR) ve Cronbach Alpha değerlerinin tamamının 0,70'ten büyük olduğu ortaya çıkmıştır. AVE değerleri incelendiğinde, her iki boyutun da AVE değeri 0,50'nin üzerinde olduğu görülmüştür.

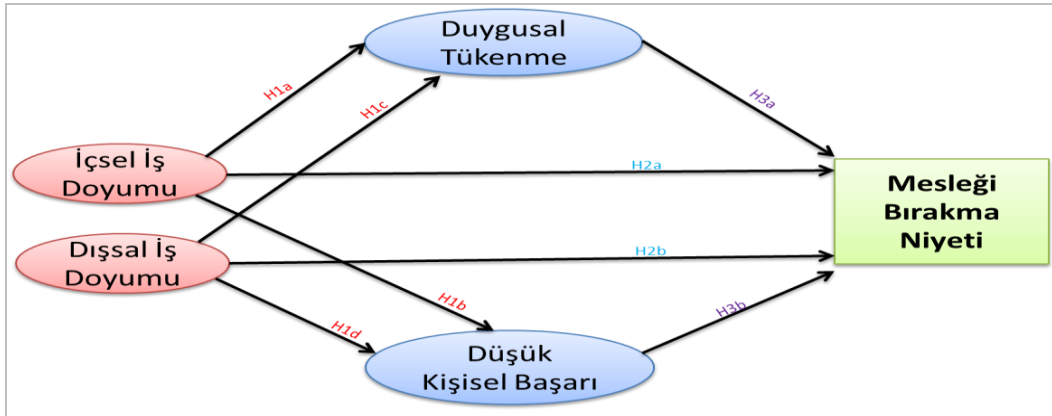
Sonraki aşamada, yapısal geçerlilikle ilgili kesin karar vermek için bu boyutların ayırım ve benzeşim geçerliliği kontrol edilmiştir. Ayırım geçerliliğinin diğer bir göstergesi de faktörler arası korelasyonların 0,85'ten daha küçük bir değerde olmasıdır (Chou ve diğerleri, 2002). Hair ve diğerleri (2010) CR ve AVE değerleri ile benzeşim geçerliliğinin kontrol edilmesini önermişlerdir. Bunun için AVE değerinin 0,50'den büyük ve CR değerinin de AVE değerinden büyük olması gerekmektedir (CR>AVE; AVE>0,5). Tükenmişlik modelindeki yapıların

tamamında CR değeri AVE değerinden, AVE değerleri de 0,50'den büyüktür. Dolayısıyla tükenmişlik modeli için benzeşim geçerliliği sağlanmıştır.

4.4. Araştırma Modeli İçerisindeki Yapıların YEM Analizi

Bir önceki bölümde yapısal modelde yer alan tüm ölçüm modellerinin yeterli uyum istatistiklerine sahip olduğu sonucuna ulaşılmış ve ölçüm modellerinin güvenilirlik ve geçerliliği ortaya konulduktan sonra araştırma modelinin yapısal testine geçilmiştir. Kuramsal çerçeve doğrultusunda önerilen yapısal model, Şekil 5'teki gibi belirlenmiştir. Bu çalışmada yapısal eşitlik modeliyle (YEM) Şekil 8'de yer alan ilişkiler incelenecektir.

Şekil 8. Kuramsal Çerçeve Doğrultusunda Oluşturulan Model



Kuramsal çerçeve doğrultusunda oluşturulan modelin analizinde, araştırmada kullanılan değişkenler arasındaki ilişkiyi en iyi açıklayan model bulunmaya çalışılmıştır. Araştırmanın hipotezleri doğrultusunda yapılan ilk yapısal eşitlik modeli analizi sonucunda, ortaya çıkan yapılar arasındaki ilişkilere ait St. Reg. katsayıları, C.R. değerleri ve p değerleri Tablo 22'de yer almaktadır.

Tablo 22. Kuramsal Çerçeve Doğrultusunda Yapılan İlk YEM Analizi Sonuçları

İlişkiler			St. Reg. Katsayısı	C.R.	P
Duygusal Tükenme	<---	Dışsal	-,229	-2,744	,006
Düşük Kişisel Başarı	<---	Dışsal	,116	1,571	,116
Duygusal Tükenme	<---	İçsel	-,669	-7,791	***
Düşük Kişisel Başarı	<---	İçsel	-1,016	-11,994	***
d16 (Mesleği Bırakma Niyeti)	<---	İçsel	,055	,252	,801
d16 (Mesleği Bırakma Niyeti)	<---	Dışsal	-,129	-,911	,363
d16 (Mesleği Bırakma Niyeti)	<---	Duygusal Tükenme	,398	3,197	,001
d16 (Mesleği Bırakma Niyeti)	<---	Düşük Kişisel Başarı	-,252	-1,649	,012

Dışsal iş doyumundan düşük kişisel başarı ve mesleği bırakma niyetine; içsel iş doyumundan duygusal tükenme, düşük kişisel başarı ve mesleği bırakma niyetine; düşük kişisel başarıdan da mesleği bırakma niyetine çizilen yollar $p < ,05$ düzeyinde anlamsız çıkmıştır. Anlamsız çıkan yolların ortaya konulan modelin dışına çıkarılması gerekmektedir (Meydan ve Şeşen, 2015,109). Modelde gösterilen ilişkilerin silinmesi uyumun artmasını sağlayacaktır (Meydan ve Şeşen, 2015, 75). Bu sebepten ilgili yollar modelin dışına çıkarılmıştır. Meydan ve Şeşen'in (2015, 105) belirttiği gibi anlamsız çıkan ölçüm modellerinin yapısal modelden çıkarılma işlemi tek tek yapılmış, her işlemde modelin uyum ve tahmin katsayıları değerlendirilmiştir.

Öncelikle içsel iş doyumundan mesleği bırakma niyetine çizilen yol için p değeri ,80 ($p < ,05$) olduğu için modelden çıkarılmış, daha sonra analiz tekrar yapılmış ve dışsal iş doyumundan mesleği bırakma niyetine çizilen yol için t değeri -972 ve p değeri ,331 ($p < ,05$) olarak anlamsız çıkmıştır. Bu yol da modelden çıkarıldıktan sonra dışsal iş doyumundan düşük kişisel başarıya çizilen yola ait t değeri 1,576 ve p değeri ,115 ($p < ,05$) çıkmış ve bu ölçüm modeli de yapısal modelden çıkarılmıştır. Tablo 20'deki değerlerle yapılan açıklamalar arasındaki bazı değerlerin uyuşmaması, anlamsız ilişkileri çıkartma işleminin tek tek yapılmasından kaynaklanmaktadır.

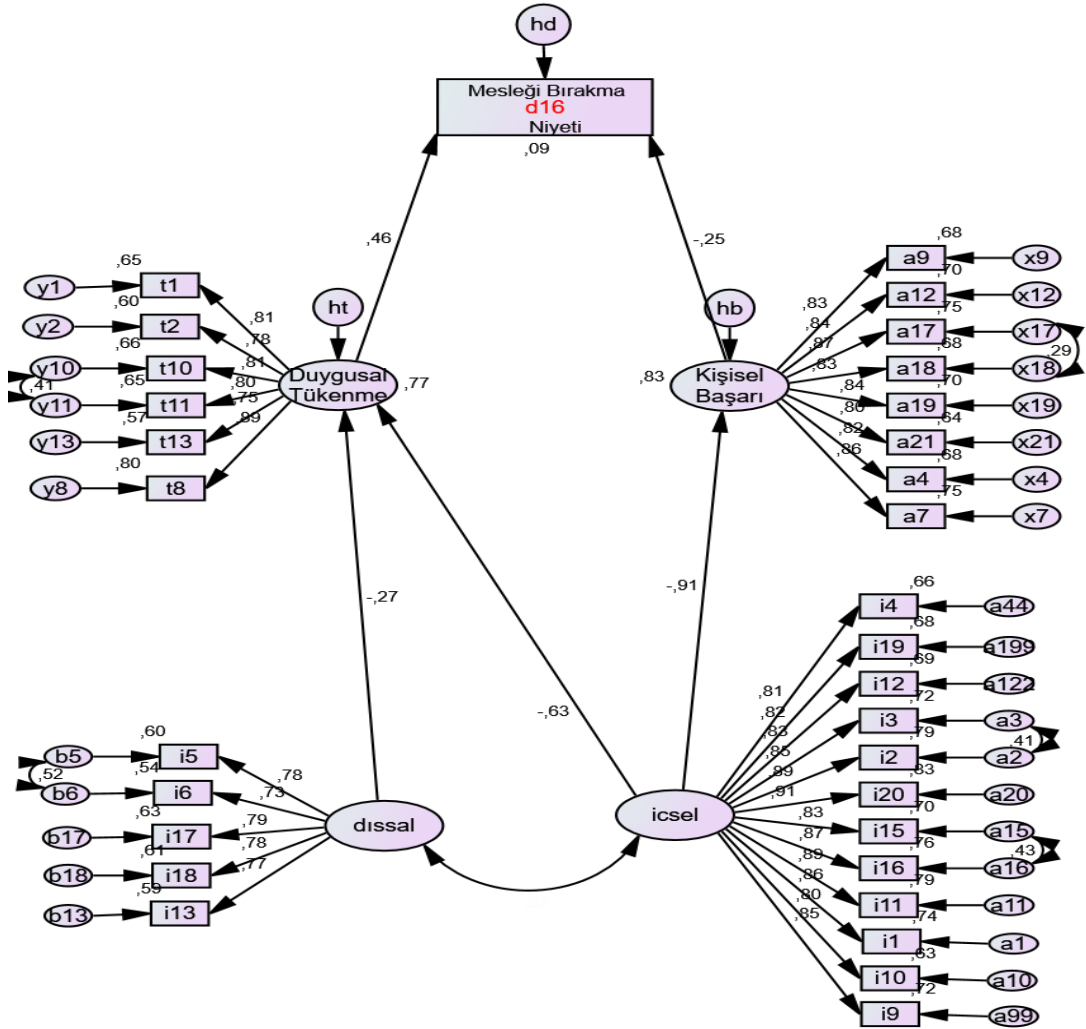
Bu araştırmanın yapısal modelinde, turist rehberlerinin iş doyumlarının tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisi ve turist rehberlerinin iş doyumlarının ve tükenmişlik düzeylerinin turist rehberliği mesleğini bırakma niyetleri üzerindeki

etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda yapılan analizler sonucunda elde edilen regresyon değerleri Şekil 9’da, uyum indeksleri de Tablo 23’te gösterilmiştir.

Tablo 23. Araştırmanın Son Modelinin Uyum İndeksleri

Model Uyum İndeksleri	Sonuçlar	Tavsiye Edilen Değer
χ^2/sd	2,061	≤ 5
GFI	0,870	$\geq 0,8$
AGFI	0,848	$\geq 0,8$
CFI	0,963	$\geq 0,9$
NFI	0,930	$\geq 0,9$
TLI	0,959	$\geq 0,9$
RMSEA	0,051	$\leq 0,08$
SRMR	0,037	$\leq 0,08$

Şekil 9. Araştırma Modeline Ait Yapısal İlişkiler



Modelinin en son haline bakıldığında, χ^2/sd değeri 3'ün altındadır ve bu değere göre model, mükemmel uyum göstermiştir. RMSEA değeri 0,05'in altında bir değer olarak ortaya çıkmış ve bu değere göre de model, mükemmel uyum göstermiştir. NLI, CFI ve TLI değerleri 0,9'un üstünde ve SRMR değeri 0,08'in altında bir değere sahip oldukları için bu istatistiklere göre model, iyi uyum göstermiştir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012). GFI ve AGFI değerleri kabul edilebilir değerler aralığında yer almıştır (Doll ve diğerleri, 1994).

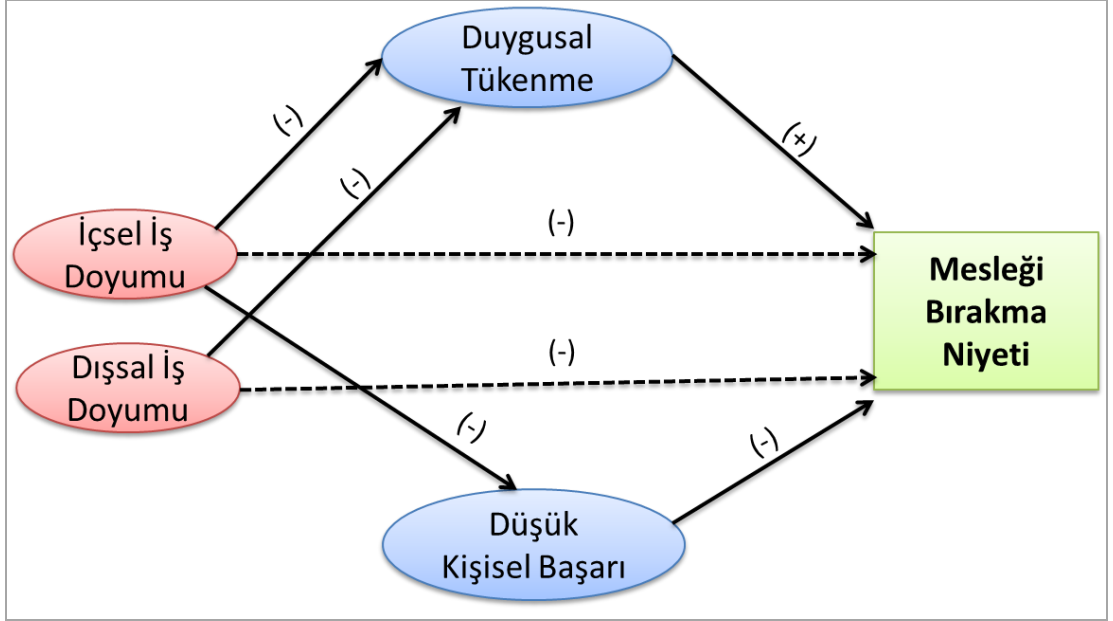
Şekil 9'da görüldüğü gibi içsel ve dışsal iş doyumunu duygusal tükenmenin %77'sini açıklamakta ($R^2=0,771$), içsel iş doyumunu düşük kişisel başarının %83'ünü açıklamakta ($R^2=0,833$) ve duygusal tükenme ile düşük kişisel başarı mesleği bırakma niyetinin %9'unu açıklamaktadır ($R^2=0,091$). Bu araştırmanın son modelinde yer alan ölçüm modellerinin yapısal eşitlik analizi sonuçları Tablo 24'te yer almaktadır.

Tablo 24. Araştırmada İlişkisiz Ölçüm Modelleri Çıkarıldıktan Sonra Yapılan Yapısal Eşitlik Modelinin Analiz Sonuçları

İLİŞKİLER			St. Reg. Katsayısı	C.R.	P
Duygusal Tükenme	<---	Dışsal	-,274	-3,423	***
Duygusal Tükenme	<---	İçsel	-,629	-7,704	***
Düşük Kişisel Başarı	<---	İçsel	-,913	-18,322	***
d16 (Mesleği Bırakma Niyeti)	<---	Duygusal Tükenme	,457	4,499	***
d16 (Mesleği Bırakma Niyeti)	<---	Düşük Kişisel Başarı	-,250	-2,516	,012

Tablo 24'e göre içsel iş doyumunun duygusal tükenme ($\beta_{1a}=-,629$) ve düşük kişisel başarı ($\beta_{1b}=-,913$) üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır. Dışsal iş doyumunun ise duygusal tükenme ($\beta_{1c}=-,274$) üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal tükenmenin mesleği bırakma niyeti ($\beta_{3a}=,457$) üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi bulunurken, düşük kişisel başarının ise mesleği bırakma niyeti ($\beta_{3b}=-,250$) üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca içsel ve dışsal iş doyumunun mesleği bırakma niyeti üzerinde doğrudan etkisi yoktur. Ancak mesleği bırakma niyeti üzerinde içsel iş doyumunun ($\beta_{2ad}=-,060$) ve dışsal iş doyumunun ($\beta_{2ad}=-,125$) dolaylı olarak negatif etkisi olduğu saptanmıştır. Araştırma sonunda istatistiksel olarak anlamlı olduğu doğrulanan araştırma modeli Şekil 10'da yer almaktadır.

Şekil 10. Son Araştırma Modeli



4.5. Araştırmadaki Diğer Hipotezlerin Sınanması

Bu bölümde, turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri, mesleki özellikleri ve turist rehberliği hizmeti verilen grubun sosyo-demografik özellikleri ile turist rehberlerinin iş doyumları, tükenmişlikleri ve mesleği bırakma niyetleri arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak için *bağımsız grup t testi* ve *tek yönlü varyans analizi (ANOVA)* yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 25, 26 ve 27’de gösterilmektedir.

Turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile iş doyumları arasındaki ilişkileri incelemek için yapılan farklılık analizleri sonucunda; iş doyumunu ile katılımcıların cinsiyeti ($t(410) = ,585$ $p = ,559$), yaşı ($F=2,402$; $p = ,067$), eğitim durumu ($F = ,751$; $p = ,473$), gelir düzeyi ($F = 1,794$; $p = ,148$) ve medeni durumları ($F = ,392$; $p = ,676$) arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Tablo 25.Sosyo-demografik Özellikler ile İş Doyumu, Tükenmişlik ve Mesleği Bırakma Niyetleri Arasındaki Farklılık Analizleri

İŞ DOYUMU								
Değişkenler		N	\bar{X}	SS	t/ F	p	SD	Fark
Cinsiyet	Kadın	140	3,64	,983	,585	,559	410	Yok
	Erkek	272	3,58	1,005				
Yaş	18-30 yaş	128	3,44	1,110	2,402	0,067	G.A:3 G.İ: 408	Yok
	31-40 yaş	162	3,71	,900				
	41-50 yaş	81	3,52	1,035				
	51 yaş ve üzeri	41	3,79	,996				
Eğitim Durumu	Önlisans	67	3,58	1,027	,751	,473	G.A:2 G.İ: 387	Yok
	Lisans	274	3,60	,964				
	Lisansüstü	49	3,77	,979				
Gelir Durumu	1500-2500 TL	117	3,54	,932	1,794	,148	G.A:3 G.İ: 354	Yok
	2501-3500 TL	110	3,46	1,009				
	3501-5000 TL	89	3,74	,986				
	5001-7000 TL	52	3,74	1,004				
Medeni Durum	Evli	187	3,64	1,010	,392	,676	G.A:2 G.İ: 409	Yok
	Bekar	196	3,56	,973				
	Boşanmış	29	3,53	1,084				
TÜKENMİSLİK								
Değişkenler		n	\bar{X}	SS	t/ F	p	SD	Fark
Cinsiyet	Kadın	140	2,41	1,010	-,069	,945	410	Yok
	Erkek	272	2,42	1,059				
Yaş	18-30 yaş	128	2,63	1,135	3,525	,015*	G.A:3 G.İ: 408	1-4*
	31-40 yaş	162	2,32	,925				
	41-50 yaş	81	2,42	1,132				
	51 yaş ve üzeri	41	2,10	,873				
Eğitim Durumu	Önlisans	67	2,44	1,045	,506	,604	G.A:2 G.İ: 387	Yok
	Lisans	274	2,41	1,019				
	Lisansüstü	49	2,26	1,001				
Gelir Durumu	1500-2500 TL	117	2,39	,999	,859	,463	G.A:3 G.İ: 354	Yok
	2501-3500 TL	110	2,49	1,076				
	3501-5000 TL	89	2,26	1,049				
	5001-7000 TL	52	2,45	1,010				
Medeni Durum	Bekar	187	2,35	1,073	,693	,501	G.A:2 G.İ: 409	Yok
	Boşanmış	196	2,45	1,004				
	Boşanmış	29	2,55	1,096				
MESLEĞİ BIRAKMA NİYETİ								
Değişkenler		n	\bar{X}	SS	t/ F	p	SD	Fark
Cinsiyet	Kadın	140	2,54	1,332	1,861	,064	410	Yok
	Erkek	272	2,29	1,260				
Yaş	18-30 yaş	128	2,69	1,455	4,733	,003*	G.A:3 G.İ: 408	1-4*
	31-40 yaş	162	2,31	1,213				
	41-50 yaş	81	2,22	1,183				
	51 yaş ve üzeri	41	1,95	1,023				
Eğitim Durumu	Önlisans	67	2,58	1,304	1,812	,165	G.A:2 G.İ: 387	Yok
	Lisans	274	2,39	1,291				
	Lisansüstü	49	2,12	1,218				
	1500-2500 TL	117	2,65	1,381	5,379	,001*	G.A:3	1-3*

Gelir Durumu	2501-3500 TL	110	2,48	1,224			G.İ: 354	2-3*
	3501-5000 TL	89	1,96	1,049				
	5001-7000 TL	52	2,30	1,245				
Medeni Durum	Bekar	187	2,25	1,230	1,722	,180	G.A:2	Yok
	Boşanmış	196	2,50	1,341			G.İ: 409	
	Boşanmış	29	2,34	1,261				
* Farklar $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır. Farklılıkların analizi için 2 kategorili nominal değişkenlerde T-testi, 2'den fazla kategoriye sahip nominal değişkenlerde ise Anova testine başvurulmuştur. Anova testinde varyansların eşitliği varsayımı sağlandığı durumlarda Sheffe testi, sağlanmadığı durumlarda ise Tamhane testi kullanılmıştır.								

Turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkileri incelemek için yapılan farklılık analizleri sonucunda; tükenmişlik ile katılımcıların cinsiyeti ($t(410) = -,069$ $p = ,945$), eğitim durumu ($F = ,751$; $p = ,473$), gelir düzeyi ($F = 1,794$; $p = ,148$) ve medeni durumları ($F = ,392$; $p = ,676$) arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Katılımcıların yaş dağılımları ($F = 3,525$; $p = ,015$) ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. 18-30 yaş grubunun ($\bar{X} = 2,63$) 51 ve üzeri yaş grubuna ($\bar{X} = 2,10$) göre tükenmişliklerinin daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür.

Turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkileri incelemek için yapılan farklılık analizleri sonucunda; mesleği bırakma niyeti ile katılımcıların cinsiyeti ($t(410) = 1,861$ $p = ,064$), eğitim durumu ($F = 1,812$; $p = ,165$) ve medeni durumları ($F = 1,722$; $p = ,180$) arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak katılımcıların yaşları ($F = 4,733$; $p = ,003$) ve gelir düzeyleri ($F = 5,379$; $p = ,001$) ile mesleği bırakma niyeti arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. 51 ve üzeri yaş grubunun ($\bar{X} = 1,95$) 18-30 yaş grubuna ($\bar{X} = 2,69$) göre mesleği bırakma niyeti daha düşüktür. Ortalama aylık 3501-5000 TL arasında gelir elde eden rehberlerin ($\bar{X} = 1,96$), 1501-2500 ($\bar{X} = 2,65$) ve 2501-3500 ($\bar{X} = 2,48$) arasında gelir elde eden rehberlere göre mesleği bırakma niyetlerinin daha düşük olduğu saptanmıştır.

Turist rehberlerinin mesleki özellikleri ile iş doyumları arasında yapılan farklılık analizleri sonucunda; meslekte geçirilen yıl ($F = ,025$; $p = ,976$), çalışma şekli ($t(410) = -,127$ $p = ,899$), mesleği icra etme şekli ($t(410) = -,790$ $p = ,430$) ve yıllık çalışma günü sayısı ($F = 1,742$; $p = ,176$) ile iş doyumunu arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo 26. Mesleki Özellikler ile İş Doyumunu, Tükenmişlik ve Mesleği Bırakma Niyetleri Arasındaki Farklılık Analizleri

İŞ DOYUMU								
Değişkenler		<i>n</i>	\bar{X}	<i>SS</i>	<i>t/ F</i>	<i>p</i>	<i>SD</i>	Fark
Çalışma Kartı Türü	Bölgesel	40	3,92	,896	2,11	0,035	410	Var
	Ülkesel	372	3,57	1,002				
Meslekte Geçirilen Yıl	0-10 Yıl	237	3,61	,983	,025	,976	G.A:2 G.İ: 409	Yok
	11-19 Yıl	122	3,59	1,018				
	20 Yıl ve Üzeri	53	3,58	1,024				
Çalışma Şekli	Acentaya Bağlı	100	3,59	1,009	-,127	,899	410	Yok
	Serbest	312	3,60	,994				
Mesleği İcra Etme Şekli	Asıl İş	367	3,58	1,003	-,790	,430	410	Yok
	Ek İş	45	3,71	,943				
Çıkılan Tur Süresi	Günübirlik	188	3,73	,929	4,833	,008	G.A:2 G.İ: 409	1-3*
	1-4 Günlük	88	3,64	,923				
	Anadolu (en az 5 gün)	136	3,39	1,099				
Yıllık Çalışma Günü Sayısı	90 Gün ve Altı	107	3,44	1,005	1,742	,176	G.A:2 G.İ: 409	Yok
	91-180 Gün Arası	185	3,66	,914				
	181 Gün ve Üzeri	120	3,63	1,099				
TÜKENMİŞLİK								
Değişkenler		<i>n</i>	\bar{X}	<i>SS</i>	<i>t/ F</i>	<i>p</i>	<i>SD</i>	Fark
Çalışma Kartı Türü	Bölgesel	40	2,11	,943	-	,052	410	Yok
	Ülkesel	372	2,45	1,047				
Meslekte Geçirilen Yıl	0-10 Yıl	237	2,44	1,020	,219	,803	G.A:2 G.İ: 409	Yok
	11-19 Yıl	122	2,36	1,057				
	20 Yıl ve Üzeri	53	2,42	1,113				
Çalışma Şekli	Acentaya Bağlı	100	2,40	1,020	-,206	,837	410	Yok
	Serbest	312	2,42	1,049				
Mesleği İcra Etme Şekli	Asıl İş	367	2,43	1,052	1,168	-,244	410	Yok
	Ek İş	45	2,24	,945				
Çıkılan Tur Süresi	Günübirlik	188	2,31	,957	3,144	,044	G.A:2 G.İ: 409	1-3*
	1-4 Günlük	88	2,36	,986				
	Anadolu (en az 5 gün)	136	2,59	1,164				
Yıllık Çalışma Günü Sayısı	90 Gün ve Altı	107	2,53	1,104	1,363	,257	G.A:2 G.İ: 409	Yok
	91-180 Gün Arası	185	2,33	,947				
	181 Gün ve Üzeri	120	2,44	1,117				
MESLEĞİ BIRAKMA NİYETİ								
Değişkenler		<i>n</i>	\bar{X}	<i>SS</i>	<i>t/ F</i>	<i>p</i>	<i>SD</i>	Fark
Çalışma Kartı Türü	Bölgesel	40	2,32	1,185	-,277	,782	410	Yok
	Ülkesel	372	2,38	1,301				
Meslekte Geçirilen Yıl	0-10 Yıl	237	2,44	1,020	,219	,803	G.A:2 G.İ: 409	Yok
	11-19 Yıl	122	2,36	1,057				
	20 Yıl ve Üzeri	53	2,42	1,113				
Çalışma Şekli	Acentaya Bağlı	100	2,38	1,261	,012	,990	410	Yok
	Serbest	312	2,37	1,299				
Mesleği İcra	Asıl İş	367	2,37	1,291	-,118	,906	410	Yok

Etme Şekli	Ek İş	45	2,40	1,286				
Çıkmış Tur Süresi	Günübirlik	188	2,35	1,221	,327	,722	G.A:2 G.İ: 409	Yok
	1-4 Günlük	88	2,47	1,347				
	Anadolu (En az 5 gün)	136	2,35	1,347				
Yıllık Çalışma Günü Sayısı	90 Gün ve Altı	107	2,63	1,291	4,374	,013	G.A:2 G.İ: 409	1-3*
	91-180 Gün Arası	185	2,38	1,276				
	181 Gün ve Üzeri	120	2,13	1,269				

* Farklar $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır. Farklılıkların analizi için 2 kategorili nominal değişkenlerde t-testi, 2'den fazla kategoriye sahip nominal değişkenlerde ise Anova testine başvurulmuştur. Anova testinde varyansların eşitliği varsayımı sağlandığı durumlarda Sheffe testi, sağlanmadığı durumlarda ise Tamhane testi kullanılmıştır.

Çalışma şekli ve iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark ($t(410) = 2,11$ $p = ,035$) bulunmuş ve bölgesel turist rehberlerinin ($\bar{X} = 3,92$) iş doyumunu düzeylerinin, ülkesel turist rehberlerinden ($\bar{X} = 3,57$) daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Çıkmış tur süresi ile iş doyumunu arasında da anlamlı bir fark ($F = 4,833$; $p = ,008$) bulunmuş ve günübirlik turlara çıkan rehberlerin ($\bar{X} = 3,73$) iş doyumunu düzeylerinin, en az beş günlük Anadolu turuna çıkan rehberlere ($\bar{X} = 3,39$) göre daha yüksek olduğu görülmüştür.

Turist rehberlerinin mesleki özellikleri ile tükenmişlikleri arasında yapılan farklılık analizleri sonucunda; turist rehberlerinin çalışma kartı ($t(410) = -1,951$ $p = ,052$), meslekte geçirdikleri yıl ($F = ,219$; $p = ,803$), çalışma şekilleri ($t(410) = -,206$ $p = ,837$), mesleği icra etme şekilleri ($t(410) = 1,168$ $p = -,244$) ve yıllık çalışma günü sayısı ($F = 1,363$; $p = ,257$) ile tükenmişlikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ancak turist rehberlerinin çıktıkları tur süresi ile tükenmişlikleri ($F = 3,144$; $p = ,044$) arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Günübirlik turlara çıkan turist rehberlerinin ($\bar{X} = 2,31$) en az beş günlük Anadolu turuna çıkan rehberlere ($\bar{X} = 2,59$) göre tükenmişlik seviyelerinin daha düşük olduğu görülmüştür. Dolayısıyla, uzun turlarda rehberlerin tükenmişlik duygusunu daha fazla yaşadığı söylenebilir.

Turist rehberlerinin mesleki özellikleri ile mesleği bırakma niyetleri arasında yapılan farklılık analizleri sonucunda; turist rehberlerinin çalışma kartı ($t(410) = -2,77$ $p = ,782$), meslekte geçirdikleri yıl ($F = ,219$; $p = ,803$), çalışma şekilleri ($t(410) = -,206$ $p = ,837$), mesleği icra etme şekilleri ($t(410) = -,118$ $p = ,906$) ve

ortalama çıktıkları tur süreleri ($F=,327$; $p=,722$) ile mesleği bırakma niyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak turist rehberlerinin yıllık çalışma süreleri ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bir yılda 90 gün ve daha az tura çıkan rehberlerin ($\bar{X}=2,63$), yılda 180 gün ve daha fazla tura çıkan rehberlere ($\bar{X}=2,13$) göre mesleği bırakma niyetlerinin daha yüksek olduğu görülmüştür.

Ziyaretçilerin sosyo-demografik özellikleri ile rehberlerinin iş doyumları arasında farklılık analizleri yapılmış, turistlerin uyrukları ($t(410) =,387$ $p= ,699$), gelir durumları ($t(392) =-1,556$ $p= ,121$) ve yaş durumları ($t(395) =-,007$ $p= ,994$) ile iş doyumları arasında istatistiki anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak ziyaretçilerin eğitim düzeyleriyle iş doyumları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık ($t(339,07) =-2,673$ $p= ,008$) tespit edilmiştir. Eğitim düzeyi yüksek gruplarla çalışan turist rehberlerinin iş doyum düzeyleri ($\bar{X}=3,77$) daha yüksek çıkmıştır.

Ziyaretçilerin sosyo-demografik özellikleri ile turist rehberlerinin tükenmişlikleri arasında yapılan farklılık analizleri sonucunda; ziyaretçilerin uyrukları ($t(410) =-399$ $p= ,690$), gelir durumları ($t(392) =,984$ $p= ,326$) ve yaş durumları ($t(395) =,059$ $p= ,953$) ile tükenmişlik arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak ziyaretçilerin eğitim düzeyleriyle tükenmişlik arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık ($t(353,21) =2,686$ $p= ,008$) tespit edilmiştir. Eğitim düzeyi yüksek gruplarla tura çıkan turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin ($\bar{X}=2,24$) daha düşük olduğu görülmüştür.

Tablo 27. Ziyaretçilerin Sosyo-demografik Özellikleri ile İş Doyumu, Tükenmişlik ve Mesleği Bırakma Niyetleri Arasındaki Farklılık Analizleri

İŞ DOYUMU								
Değişkenler		<i>n</i>	\bar{X}	<i>SS</i>	<i>t/ F</i>	<i>p</i>	<i>SD</i>	Fark
Uyruk	Yerli	105	3,63	,922	,387	,699	410	Yok
	Yabancı	307	3,59	1,022				
Gelir Durumu	<i>Düşük</i>	<i>18</i>			-1,556	,121	392	Yok
	Orta	283	3,58	,949				
	Yüksek	111	3,75	1,072				
Yaş Durumları	<i>Genç</i>	<i>15</i>			-,007	,994	395	Yok
	Orta	322	3,61	1,009				
	3. Yaş	75	3,61	,950				
Eğitim Durumu	Orta ve Alt	266	3,51	1,040	-2,673	,008	339,07	Var*

	Yüksek	146	3,77	,891				
TÜKENMİŞLİK								
Değişkenler		n	\bar{X}	SS	t/ F	p	SD	Fark
Uyruk	Yerli	105	2,38	,937	-,399	,690	410	Yok
	Yabancı	307	2,43	1,076				
Gelir Durumu	<i>Düşük</i>	<i>18</i>			,984	,326	392	Yok
	Orta	283	2,43	1,014				
	Yüksek	111	2,31	1,107				
Yaş Durumları	<i>Genç</i>	<i>15</i>			,059	,953	395	Yok
	Orta	322	2,40	1,045				
	3. Yaş	75	2,40	1,036				
Eğitim Durumu	Orta ve Alt	266	2,51	1,103	2,686	,008	353,21	Var*
	Yüksek	146	2,24	,895				
MESLEĞİ BIRAKMA NİYETİ								
Değişkenler		n	\bar{X}	SS	t/ F	p	SD	Fark
Uyruk	Yerli	105	2,94	1,299	5,369	,000	410	Var*
	Yabancı	307	2,18	1,229				
Gelir Durumu	<i>Düşük</i>	<i>18</i>			3,997	,000	382	Var*
	Orta	283	2,48	1,258				
	Yüksek	111	1,93	1,154				
Yaş Durumları	<i>Genç</i>	<i>15</i>			2,881	,004	395	Var*
	Orta	322	2,44	1,264				
	3. Yaş	75	1,97	1,273				
Eğitim Durumu	Orta ve Alt	266	2,54	1,351	3,709	,000	349,87	Var*
	Yüksek	146	2,08	1,111				
Farklar $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır. Farklılıkların analizi için 2 kategorili nominal değişkenlerde t-testi, 2'den fazla kategoriye sahip nominal değişkenlerde ise Anova testine başvurulmuştur. Anova testinde varyansların eşitliği varsayımı sağlandığı durumlarda Sheffe testi, sağlanmadığı durumlarda ise Tamhane testi kullanılmıştır.								

Ziyaretçilerin sosyo-demografik özellikleri ile turist rehberlerinin mesleği bırakma niyetleri arasında yapılan farklılık analizleri sonucunda; ziyaretçilerin uyrukları ($t(410) = 5,369$ $p = ,000$), gelir durumları ($t(392) = 3,997$ $p = ,000$), yaş durumları ($t(395) = 2,881$ $p = ,004$) ve eğitim düzeyleri ($t(349,87) = 3,709$ $p = ,000$) ile mesleği bırakma niyetleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Yabancı ziyaretçilerle ($\bar{X} = 2,18$), gelir grubu yüksek ziyaretçilerle ($\bar{X} = 1,94$), üçüncü yaş ziyaretçilerle ($\bar{X} = 1,97$) ve eğitim seviyesi yüksek ziyaret gruplarıyla çalışan turist rehberlerinin mesleği bırakma niyetlerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

4.6. Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi

Araştırmada, kuramsal çerçeve doğrultusunda oluşturulan on üç temel araştırma hipotezi bulunmaktadır. Alt hipotezler değerlendirildiğinde, araştırmada toplam 17 hipotez test edilmiştir. Altı hipotez kabul edilirken dört hipotez tamamen

reddedilmiştir. Geri kalan yedi hipotez de reddedilmesine rağmen kısmen kabul edildiren kısımları bulunmaktadır. Bu kısımların neler olduğu farklılık analizi tablolarında yer almaktadır.

Tablo 28. Çalışmadaki Araştırma Hipotezleri ve Sonuçları

No	HİPOTEZLER	Sonuç
H1a	İşsel iş doyumunu ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>KABUL</i>
H1b	İşsel iş doyumunu ile düşük kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>KABUL</i>
H1c	Dışsal iş doyumunu ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>KABUL</i>
H1d	Dışsal iş doyumunu ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>RED</i>
H2a	İşsel iş doyumunu ile mesleği bırakma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>KABUL</i>
H2b	Dışsal iş doyumunu ile mesleği bırakma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>KABUL</i>
H3a	Duygusal tükenme ile mesleği bırakma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>KABUL</i>
H3b	Kişisel başarı ile mesleği bırakma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>KABUL</i>
H4	Turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>RED</i>
H5	Turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>RED</i> <i>1/5(kabul)</i>
H6	Turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>RED</i> <i>2/5 (kabul)</i>
H7	Turist rehberlerinin mesleki özellikleri ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>RED</i> <i>2/6 (kabul)</i>
H8	Turist rehberlerinin mesleki özellikleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>RED</i> <i>1/6 (kabul)</i>
H9	Turist rehberlerinin mesleki özellikleri ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>RED</i> <i>1/6 (kabul)</i>
H10	Rehberlik hizmeti verilen turist grubunun sosyo-demografik özellikleri ile rehberlerin iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>RED</i> <i>1/4 (kabul)</i>
H11	Rehberlik hizmeti verilen turist grubunun sosyo-demografik özellikleri ile rehberlerin tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>RED</i> <i>1/4 (kabul)</i>
H12	Rehberlik hizmeti verilen turist grubunun sosyo-demografik özellikleri ile rehberlerin mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	<i>KABUL</i>

5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu bölümde, turist rehberlerinin iş doyumu ve tükenmişlik boyutlarını belirlemek ve bundan hareketle de turist rehberlerinin mesleği bırakma eğilimini belirlemek amacıyla alanyazın incelenerek oluşturulan anket yardımıyla elde edilen bulgular ışığında araştırma sonuçları tartışılmakta ve önerilere yer verilmektedir.

5.1. Sonuç ve Tartışma

Araştırmada ankete katılan kişilerin büyük bir çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır. Bu bulgudan hareketle kadınların rehberlik mesleğini daha az tercih ettikleri söylenilebilir ve bu durumun sebepleri arasında rehberliğin çalışma saatlerinin uzun, düzensiz olması, bireyin ev ve sosyal hayatlarını olumsuz olarak etkilemesinin yanı sıra kadın rehberlerin annelik rolü ve ev ile ilgili rutin sorumluluklarının olması sayılabilir (Köroğlu, 2011, 331; İrigüler, 2015, 207).

Araştırmada ankete katılanların büyük çoğunluğu, genç ve orta yaşlı rehberlerden oluşmaktadır. Rehberlik mesleğinin yapısı ve icra edilişi göz önüne alındığında, 40 yaş üstü eylemli rehber sayısının az olmasının çeşitli nedenleri olduğu görülür. Bunlardan bazıları; iş güvencesinin sınırlı olması, sezonun yeteri kadar uzun olmaması, çalışma saatlerinin belirsizliği ve uzunluğu, işin yorucu olması, sezonluk olması, sezonda aralıksız hizmet verilmesi ve uzun süre aileden uzak kalınması, insanlara sürekli hizmet vermenin yarattığı stres, ileri yaşlarda artan sağlık sorunları dolayısıyla hareketin kısıtlanması ve insanlarla bire bir iletişim içerisinde olmaktan kaynaklanan tükenmişlik hissidir. Rehberler, yaşları ilerledikçe rehberlik mesleği haricinde seyahat acentacılığı, tur operatörlüğü, dinlenme tesisi işletmeciliği, yiyecek içecek işletmeciliği gibi daha farklı mesleklere yönelebilmekte ya da mesleği icra etmeyi bırakmasalar bile uzun süreli turlar yönetmek yerine daha çok kısa süreli veya günübirlik turlara yönelebilmektedirler. Dolayısıyla bu tespit, bu araştırmanın çıkış noktasını (problemini) da destekler niteliktedir.

Turist rehberlerinin büyük çoğunluğunun lisans mezunu olduğu görülmektedir. Önlisans ve lisansüstü mesunları da dikkate alındığında, Türkiye'deki turist rehberlerinin büyük çoğunluğunun eğitim seviyesinin yüksek olduğu söylenebilir. Zaten yasal düzenlemelerde rehber olabilmek için lise mezuniyeti

şartının lisans mezuniyetine yükseltilmesi de bu bulguyu destekler niteliktedir. Unutulmamalıdır ki bir turistin ülkeye ya da bölgeye geldiğinde ilk temas ettiği kişi turist rehberidir. Eğer turist rehberi bilgi, beceri, görgü ve entellektüalite yönünden donanımlı değil ise ülkenin imajı da iyi olmayacaktır. Dolayısıyla, turist rehberliği niteliğinin artırılmasında önemli bir belirleyici olan eğitim düzeyinin yükseltilmesi kaçınılmazdır.

Araştırmaya katılan turist rehberleri orta seviyede gelir elde eden kişilerden oluşmaktadır. Bu durum, turist rehberlerinin ortalama yıllık eşdeğer hane halkı kullanılabilir fert geliri ortalaması olan 16 515 TL (TUİK, 2015) üzerinde olduğunu göstermektedir. Ancak rehberlik mesleğini icra edebilmek için turist rehberlerinin kendilerini bilgi ve görgü anlamında geliştirmeleri gerektiği aşikardır. Bir kişinin kendilerini geliştirmek için ihtiyacı olan gelir, muhakkak ki kişiden kişiye değişir; fakat turist rehberinin yıllık eşdeğer hane halkı kullanılabilir fert geliri ortalamasının çok üzerinde gelir elde etmesi gerekir ki, ülkesini ve bölgesini daha iyi tanıtmak için kendisini geliştirebilsin. Ayrıca turist rehberliği mesleği, büyük oranda mevsimsel özellik gösterdiği için turist rehberleri de yılın sadece belirli dönemlerinde mesleği icra etme şansı bulabilmektedirler.

Örnekleme oluşturan turist rehberlerinin çoğunluğunu bekâr rehberler oluşturmaktadır. Çalışma şartlarının zorluğu, belirli bir mesai kavramının olmayışı, çalışma alanının sınırlarının çizilememesi, bayram-yılbaşı-evlilik yıl dönümü gibi özel günlerde çalışma zorunluluğu, uzun süreli seyahat yapılması mecburiyeti, rehberliğin sezonluk bir iş olarak görülmesi ve sezonda çok yoğun olunması gibi faktörler aile kurma yönünde rehberlerin önündeki en önemli etkenlerdir (Köroğlu, 2011, 332; Batman, 2003, 18; Türker, Güzel ve Şahin , 2014, 186). Bu faktörler, turist rehberlerinin bekâr kalma ya da boşanma eğilimlerinin yüksek olmasını açıklayabilmektedir. Bu sonuç yukarıda elde edilen sosyo-demografik faktörlerden turist rehberlerinin büyük çoğunluğunun genç ve orta yaşta olmasını, araştırma problem ve modelini de desteklemektedir. Yani halihazırda mesleği icra eden rehberlerin çoğunun genç ve bekar oluşu, ileri yaştaki ve evli rehberlerin ise mesleği çeşitli nedenlerden dolayı terk etme ya da günübürlük rehberliklik hizmeti verme eğiliminde oldukları söylenebilir.

Araştırma sonuçlarından bir diğeri de, ankete katılan turist rehberlerinin büyük bir çoğunluğunun ülkesel bazda turist rehberliği çalışma kartına sahip olmalarıdır. Bu durumun sebepleri arasında rehberlik eğitiminin üniversiteler bünyesinde verilmesi ve üniversite bünyesinde eğitim alan turist rehberlerinin bölgesel turist rehberliğinden ziyade ülkesel turist rehberliğini tercih etmeleri gösterilebilir.

Araştırma sonuçları, turist rehberlerinin çoğunluğunun 10 yıldan daha az süredir rehberlik yaptıklarını göstermektedir. Bu bulgudan hareketle, turist rehberlerin meslekte geçirmiş oldukları yıl arttıkça turist rehberi sayısında düşüş olduğu söylenebilir. Sonuç olarak meslekte geçirilen yıl ile turist rehberi sayısı arasında negatif yönlü bir ilişki söz konusudur. Bu sonuç, özellikle turist rehberlerinin yaş aralığından elde edilen sonucu desteklemektedir. Yani turist rehberlerinin yaşı ilerledikçe değişik sebeplerden dolayı mesleği bırakma eğiliminin arttığı söylenebilir.

Araştırma kapsamındaki turist rehberlerinin büyük bir çoğunluğunu mesleğini serbest olarak icra ettiği görülmektedir. Müşteri portföyünün ilgili acenta müşterileri ile sınırlı kalması, daha az ücret, rehberlik harici acenta ofisi işlerinde çalışmak konusunda baskıya maruz kalmak ve hep aynı rutin turu yapmak zorunda kalmak gibi nedenlerle serbest rehberliğin tercih edildiği söylenebilirler. Bu sonuç da, araştırmanın modelini ve diğer sosyo-demografik faktörleri destekler niteliktedir. Belirli bir yaştan sonra mesleğin getirmiş olduğu dinamizm ve tempoya ayak uydurmakta zorluk çeken turist rehberleri, ya mesleği bırakma yoluna gitmekte ya da günübirlik turlar ile serbest olarak sadece belirli bölgelerde hizmet vermeyi tercih edebilmektedirler.

Araştırmadan elde edilen diğeri bir sonuç da, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun rehberlik mesleğini asıl iş olarak icra ettiğidir. Bu duruma benzer bir sonuca Yazıcıoğlu vd. (2008) tarafından yapılan araştırmalarda da rastlanmıştır. Bu durumun sebepleri arasında rehberlerin 2012 yılında yürürlüğe giren Turist Rehberleri Meslek Kanunu'nun da uygulanmaya başlamasıyla birlikte taban ücretin altında mesleği icra etmekten kaçınmaları sonucu, rehberlik mesleğinden hayatlarını idame ettirmek için yeterli olacak geliri elde etmeleri, rehberlik mesleğini fiilen icra etmedikleri dönemlerde kendilerini geliştirmek amacıyla dünyanın farklı yerlerine

seyahat etmeleri, yine kendilerini geliştirmek için 2012'den sonrasında kurulan odaların düzenlemiş oldukları kurslara katılmaları ve bilmedikleri dilleri öğrenmek için kurslara katılmaları gösterilebilir. Sonuç olarak rehberlerinin zaman kısıtının olması ve bu kısıtlı zamanda başka bir işte çalışmaktan ziyade kendilerini geliştirmek istemeleri, rehberlerin mesleği başka bir iş yapmadan, asıl iş olarak, yapmalarına sebep olarak gösterilebilir.

Araştırma kapsamında rehberlerin, günübirik turlar başta olmak üzere kısa süreli turları tercih ettikleri görülmektedir. Bu veri, rehberlerin meslekte geçirmiş oldukları yıl bazında incelenmesinden elde edilen sonucu ve turist rehberlerinin yaş aralığından elde edilen sonucu desteklemektedir. Yani rehberlerin değişik neden ve kaygılarla daha düzenli bir hayat yaşamak istedikleri söylenebilir ki bu durum daha çok evli rehberlerde görülmektedir.

Turizm sektörünün sezonluk olma özelliği öne çıkmaktadır. Ankete katılan turist rehberlerinin çoğunun yıllık 91-180 gün arasında çalışma imkanı bulması da bu özelliği destekler niteliktedir. Kullanılan dile ve bu dilde hizmet alan ziyaretçilere bağlı olarak yıllık ortalama çalışılan gün sayısı oluşmaktadır. Günümüzde konjonktürel sebeplerden dolayı, malesef, yıllık ortalama çalışma imkanı bulunan gün sayısı günden güne azalmaktadır. Bu durum da, belirli yaştan sonra özellikle ailesi ve çevresine karşı sorumlulukları olan turist rehberini, yıl boyu istihdamı olan ve garanti gelir elde edebileceği bir işe yönlendirebilmektedir.

Araştırmada ankete katılan turist rehberlerinin içsel iş doyum ortalamaları 3,75, dışsal iş doyum ortalamaları 3,12 ve genel iş doyum ortalamaları 3,52 olarak tespit edilmiştir. Bu bulgulara göre turist rehberlerinin içsel iş doyumları, dışsal iş doyumlarına göre daha yüksek çıkmıştır. Genel iş doyum ortalamaları, orta seviyede tespit edilmiştir. İçsel iş doyumunun yüksek olması genel iş doyum seviyesini yükselttiği gibi düşük düzeyde olan dışsal iş doyum seviyesi de genel iş doyum seviyesini düşürmektedir. Elde edilen bu sonuç, kapsam kuramlarından Herzberg'in çift faktör kuramını desteklemektedir. Bu kurama göre ankete katılan turist rehberlerinin daha yüksek olan içsel iş doyum düzeyleri, kişileri doyuma ulaştırırken daha düşük olan dışsal iş doyum düzeyleri ise genel iş doyum seviyesini düşürmektedir. Bu sonuç, Balcı (1985), Weaver (1989), Diaz ve Park (1992), Dienhart ve Gregoire (1993), Hançer (2001), Ghiselli ve diğerleri (2001), Hançer ve

George (2003), Sevimli ve İşcan (2005), Özcan ve Taşkiran (2007), Şahin (2007), Köroğlu (2012), Köroğlu (2011), Çelebi (2012), Kılıç (2013), Platis ve diğerleri (2014), Gelard ve Rezaei (2015) ve Güler (2016) tarafından yapılan çalışmaları da destekler niteliktedir. Bu sonuçtan hareketle turist rehberlerinin işleri ile ilgili kendilerinden kaynaklanan değişkenlerden, kendilerinden kaynaklanmayan çevresel değişkenlere göre daha çok iş doyumunu sağladıkları söylenebilir. Bu durumun içsel sebepleri arasında turist rehberliği mesleğinin yapısı, icra şekli, turist rehberlerinin psikolojik durumları ve beklentileri gösterilebilir. Dışsal sebepleri arasında hem iş aldıkları acentaların tutum, politika, davranış ve işleyişleri hem de turist rehberlerinin iş alanlarını paylaştıkları meslektaşları, iş arkadaşları ve diğer unsurlar gösterilebilir. Ancak bu çalışmada elde edilen sonuca ters sonuçlar elde eden Ehtiyar (1995), Aksu ve diğerleri (2001), Yüksek (2002), Kuçer (2005), Parson ve Broadbridge (2006) ile Weigi (2007) tarafından yapılan çalışmalarda, kişilerin genel iş doyumunu seviyeleri düşük tespit edilmiştir. Ayrıca, bu sonuçlar haricinde bazı çalışmalarda (Boyer ve diğerleri, 1994; Ross, 1998; Tütüncü, 2000; Lam ve diğerleri, 2001; Baş, 2002; Stemple, 2004; Aksu ve Aktaş, 2005) çalışanların iş doyumunu seviyeleri, çalışmada elde edilen sonuçtan daha yüksek olarak tespit edilmiştir. Sonuç olarak turist rehberlerinin iş doyumlarının orta seviyede olması, turist rehberlerinin kısmen de olsa tükenmişlik yaşamalarına sebep olabilmektedir.

Araştırmada ankete katılan turist rehberlerinin duygusal tükenme ortalamaları 2,60, kişisel başarı ortalamaları 2,32 ve genel tükenmişlik ortalamaları 2,45 olarak tespit edilmiştir. Bu bulgulara göre turist rehberlerinin duygusal tükenmişlikleri, kişisel başarıları ve genel tükenmişlik seviyeleri orta olarak tespit edilmiştir. Bu sonuç; Alcorn ve Petrie (1977), Çam (1989), Ergin (1995), Özer (1998), Gökçakan ve Özer (1999), Kop ve diğerleri (1999), Seğmenli (2001), Murat (2003), Üngören ve diğerleri (2010), Kaya ve Özhan (2012) ve Kırhan (2014) tarafından yapılan çalışmaları da destekler niteliktedir. Çalışmada bu sonucun çıkmasının sebepleri arasında özellikle hem turist rehberlerinin hem de hizmet vermiş oldukları turistlerin sosyo-demografik değişkenleri (yaş, medeni durum, gelir durumu, genelde çalışılan milletlerin eğitim ve gelir durumları) gösterilebilir. Nitekim aşağıda da özellikle turist rehberlerinin ve hizmet verdikleri grupların sosyo-demografik özelliklerinin bulunduğu bölümlerde tükenmişlik seviyelerinin orta derecede olmasının sebepleri görülebilmektedir. Ancak bu sonucun tersini sonuç elde eden Pelit ve Türkmen

(2008), İçigen ve Uzut (2012) ile Bağçeci ve Hamamcı (2012) ise kişilerin tükenmişlik seviyelerini yüksek olarak tespit etmişlerdir. Ayrıca bu sonuçlar haricinde Williemse ve Pienaar (2008), Üngören ve diğerleri (2010) ile Aslan ve Etyemez (2015) gibi araştırmacıların yapmış oldukları çalışmalarda ise kişilerin tükenmişlik seviyeleri çalışmada elde edilen sonuçtan farklı şekilde düşük olarak tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin içsel iş doyumları ile duygusal tükenmeleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Turist rehberlerinin içsel iş doyumları ile düşük kişisel başarıları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Buna benzer bir sonuç, Gümüş (2006), Demirkol (2006), Skaalvik (2011), Toker (2013), Pranjić ve Bilic (2014), Aksu ve Temeloğlu (2015), Mengenci (2015) ve Güler (2016)'in yapmış oldukları çalışmalarda da bulunmuştur. Ancak bu sonucun aksine Şen ve diğerleri (2008) ile Altay ve diğerlerinin (2010) yapmış oldukları çalışmada tükenmişlik alt boyutları ile iş doyumunu alt boyutları ve iş doyumunu toplamı üzerinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu sonuçtan hareketle, turist rehberlerinin kendilerinden kaynaklanan iş doyumları arttırılınca, duygusal tükenmişliklerinin ve düşük kişisel başarılarının düşeceği, yani kişisel başarılarının da artacağı sonucuna varmak çok da yanlış olmayacaktır. Böylelikle turist rehberlerinin tükenmişlik seviyelerinin de düşük tutulacağı yargısına varılabilir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin dışsal iş doyumları ile duygusal tükenmeleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna benzer bir sonuç Skaalvik (2011), Pranjić ve Bilic (2014), Mengenci (2015), Aksu ve Temeloğlu (2015) ve Güler'in (2016) yapmış oldukları çalışmalarda da tespit edilmiştir. Bu çalışmalarda katılımcıların duygusal tükenme düzeyleri arttıkça dışsal iş doyum seviyeleri düşmektedir. Yapılan çalışmada, turist rehberlerinin dışsal iş doyumları ile duygusal tükenmeleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmasına karşın dışsal iş doyumları ile düşük kişisel başarıları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuçtan hareketle turist rehberlerinin çevre temelli iş doyumlarının artırılması için yapılacak çalışmalar, turist rehberlerinin duygusal tükenmişlik seviyelerini düşürecektir ve böylece turist rehberlerinin genel tükenmişlik seviyeleri de düşük tutulacaktır.

Araştırmada turist rehberlerinin içsel iş doyumları ile mesleği bırakma niyetleri arasında dolaylı olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bununla birlikte yine turist rehberlerinin dışsal iş doyumları ile mesleği bırakma niyetleri arasında dolaylı yönden anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Yani içsel ve dışsal iş doyumunun mesleği bırakma niyeti üzerinde doğrudan etkisinin olmadığı, ancak mesleği bırakma niyeti üzerinde içsel ve dışsal iş doyumunun dolaylı olarak negatif etkisinin olduğu saptanmıştır. Buna benzer bir sonuç Hussain ve diğerleri (2003), Kim ve diğerleri (2005), Navasavayam ve Zaho (2007) ve Chen'in (2007) yapmış oldukları çalışmalarda da tespit edilmiştir. Fakat benzer sonucu bulan araştırmacıların çalışmalarının bazılarında, mesleği bırakma niyeti değil işten ayrılma niyeti ölçülmüştür. Ancak bu sonucun aksine Hwang ve Kuo (2006) ise çalışmada elde edilen sonucun kısmen zıttı yönde sonuç elde etmişlerdir. Bu araştırmacılara göre iş doyumunu, işten ayrılmaya az etki etmektedir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin duygusal tükenmeleri ile mesleği bırakma niyetleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Yine turist rehberlerinin düşük kişisel başarıları ile mesleği bırakma niyetleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuca benzer bir sonuç Onay ve Kılıcı (2011), Yıldırım ve diğerleri (2014) ile Aslan ve Etyemez'in (2015) yapmış oldukları çalışmalarda da tespit edilmiştir. Yani tükenmişlik alt boyutlarının istatistiksel olarak artması, işten ayrılma niyetinin de artmasına sebep olmaktadır. Yapılan çalışmalarda meslekten ayrılma niyeti değil işten ayrılma niyeti ölçülmüştür. Buradan hareketle tükenmişliğin alt boyutları olan düşük kişisel başarı ve duygusal tükenme yaşayan turist rehberlerinin mesleği bırakma eğilimlerinin olduğunu kolaylıkla söyleyebiliriz.

Araştırma kapsamındaki turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bu sonuç, literatürdeki bazı çalışmalar ile benzerlik göstermektedir (Kantarıcı, 1997; Tarlan ve Tütüncü, 2001; Yürümezoğlu, 2007; Ay ve diğerleri, 2007; Aksakal ve diğerleri, 2007; Demirkol, 2006; Güler, 2016). Bu durumun aksine bazı çalışmalarda ankete katılan kişilerin sosyo-demografik özellikleri ile iş doyumları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir (Hulin ve Smith, 1964; Doğan ve Harlak, 1991; Friedman, 1995; Ergin, 1997; Oshagbemi, 2000; Ghiselli, 2001; Baş, 2002; Sarker ve diğerleri, 2003; Emir ve Baytok, 2004; Stemple, 2004; Çarıkçı ve Oksay, 2004; Sevimli ve İşcan, 2005;

Silva, 2006; Sarıışık ve Akova, 2007; Dönmez ve Birdir, 2007; Lee ve Moreo, 2007; Kumaş, 2008; Akdağ, 2010; Klassen ve Chiu, 2010; Söylemez, 2010; Kılıç, 2013; İrigüler, 2015; Erdoğan, 2016). Bu çalışmalarda bireyin yaşı ilerledikçe iş doyumu seviyelerinin arttığı, kadınların erkek bireylere göre iş doyumunun daha düşük olduğu, eğitim seviyesi yüksek kişilerin daha az iş doyumunu hissi yaşadıkları, evli bireylerin bekar bireylere göre daha fazla iş doyumunu yaşadığı gibi sonuçlara ulaşılmıştır. Buradan hareketle turist rehberlerinin iş doyumunu seviyesini hiçbir sosyo-demografik değişkenin etkilemediği söylenebilir. Bu durumun sebepleri arasında turist rehberliği mesleğinin diğer birçok hizmet sektörü mesleğinden işleyiş açısından farklı olması ve iş doyum ya da doyumsuzluğunu etkileyen iş ortamının tam anlamıyla turist rehberleri için geçerli olmaması gösterilebilir. Yani bir hemşirenin, polis, öğretim görevlisinin ya da öğretmenin gün boyu diğer çalışanlar ve amirlerle hastane, okul ve karakol gibi somut alanları paylaşmak zorunda kalması durumunun turist rehberlerinde olmaması, bu sonucun çıkmasına etki etmiş olabilir.

Turist rehberlerinin yaşı ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş; fakat diğer sosyo-demografik özellikler olan cinsiyet, medeni durum, aylık ortalama gelir ve eğitim durumu ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. 18-30 yaş grubundaki turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin 51 ve üzeri yaş grubu turist rehberlerine göre daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç literatürdeki bazı çalışmaların sonuçları ile benzerlik göstermektedir (Gaines ve Jermier, 1983; Geller ve Hobfoll, 1994; Ergin, 1995; Pines, 2002; Deliorman ve diğerleri, 2008; Akbolat ve Işık, 2009; Altay ve diğerleri, 2010; Atay ve Akgül, 2010; Yakut ve diğerleri, 2013; Aksu ve Temeloğlu, 2015; Güler, 2016; Erdoğan, 2016; Ünsal, 2016). Farklı demografik değişkenlere göre literatürde farklı sonuçlar da elde edilmiştir. Örneğin bu çalışmada cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış iken bazı çalışmalarda kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha fazla tükenmiş olduğu saptanmıştır (Alcorn ve Petrie, 1977; Etzion ve Pines, 1986; Ergin, 1992; Girgin, 1995; Sayıl vd., 1997; Budak ve Sürgevil, 2005; Deliorman, 2008; Akbolat ve Işık, 2009; Yakut ve diğerleri, 2013; Erdoğan, 2016). Bu farklılığın nedenleri arasında ise kadınların daha duygusal olmaları ve evde erkeklere göre daha fazla sorumluluklarının olması gösterilmiştir. Bu sonucun yanı sıra cinsiyet ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişki bulunmayan bazı çalışmalarda da bu çalışmayla benzer sonuçlar

elde edilmiştir (Güler, 2016; Demirkol, 2006; Okutan, Yıldız ve Konuk, 2013). Ayrıca Erdoğan'ın (2016) yapmış olduğu çalışmada eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin tükenmişlik seviyeleri de yüksek olarak saptanmıştır. Bu durumun nedenleri arasında da eğitim seviyesinin yükselmesi ile beklentilerin artması gösterilmiştir. Bu çalışmada medeni durum ile ilgili elde edilen sonucun aksine literatürde bekar katılımcıların evli katılımcılara göre tükenmişlik düzeylerini daha yüksek bulan çalışmalar da mevcuttur (Deliorman ve diğerleri, 2008; Erdoğan, 2016). Evlilerin bekarlara göre daha tecrübeli olma ihtimali, daha düzenli bir yaşamlarının olması ve daha az iş değiştirme eğiliminde olmaları, bu farklılığa neden olabilir.

Ankete katılan turist rehberlerinin büyük bir çoğunluğunu genç ve orta yaştaki turist rehberleri oluşturmaktadır. Turist rehberlerinin sosyo-demografik özelliklerinden yaş ve aylık ortalama gelir ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş; fakat turist rehberlerinin sosyo-demografik özelliklerinden cinsiyet, medeni durum ve eğitim durumu ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. 51 yaş üzeri turist rehberlerinin mesleği bırakma eğilimleri, 18-30 yaş turist rehberlerine göre daha düşük olarak tespit edilmiştir. Bu durumun sebepleri arasında mesleğe yeni başlayan turist rehberlerinin son yıllarda yaşanan savaşlar, siyasi krizler ve ekonomik problemler sonucunda daha az çalışma imkanı bulması, daha az gelir elde etmeleri, hayatlarını idame ettirmekte sıkıntı çekmeleri, sosyal güvence ve gelecek kaygısı duymaları gibi sebepler gösterilebilir.

İleri yaştaki turist rehberlerinin meslekte geçirdiği yıl dikkate alındığında, meslekten ayrılma konusunda daha isteksiz olmaları da gayet normaldir. Zira bu yaş grubundaki rehberler zaten meslekten ayrılmayıp devam eden turist rehberlerinden oluşmaktadır. Genç ve orta yaş grubu turist rehberleri henüz mesleği devam ettirip ettirmeyecekleri konusunda kararsız olabilirler ve ilerleyen zaman içerisinde mesleği bırakma ihtimalleri de halen devam etmektedir. Bu durum, araştırmanın ana problemini de destekler niteliktedir. Aylık ortalama 3501-5000 TL arasında gelir elde eden turist rehberlerinin, 1501-2500 TL ve 2501-3500 TL arasında gelir elde eden turist rehberlere göre mesleği bırakma niyetlerinin daha düşük olduğu saptanmıştır. Bu durumun yeteri kadar gelir elde edemeyen turist

rehberlerinin, hayatlarını idame ettirebilmeleri ve kendilerini geliştirebilmeleri için ikinci bir iş arayışı içerisinde olmaları, mesleği sürdürebilmek için gerekli olan imkanlara karşı maddi yetersizlik hissetmeleri ve gelecek kaygısı duymaları gibi durumlar gösterilebilir. Bu araştırmadan farklı olarak Yıldırım ve diğerleri (2014) yapmış oldukları çalışmada eğitim durumu ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık bulmuştur. Bu çalışmada elde edilen sonuçlara göre, eğitim seviyesi arttıkça işten ayrılma niyetleri de farklılık göstermektedir.

Turist rehberlerinin gerçekleştirdiği turların süresi ve çalışma kartı türü ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş; fakat turist rehberlerinin mesleki özelliklerinden meslekte geçirilmiş olunan süre, çalışma şekli, yıllık çalışılan gün sayısı ve mesleği icra etme şekli ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Günübirlik turlara çıkan turist rehberlerin iş doyum seviyelerinin, en az beş günlük Anadolu turuna çıkan turist rehberlerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bölgesel turist rehberlerinin iş doyum seviyelerinin, ülkesel turist rehberlerinin iş doyum seviyelerinden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, turist rehberlerinin daha çok sabit ve düzenli bir hayat istemelerinin bir kanıtı durumundadır. Günübirlik tur yöneten turist rehberlerinin en az beş günlük Anadolu turu yöneten turist rehberlerine göre iş doyum seviyelerinin yüksek olması, turist rehberlerinin belirli bir yaştan sonra yerleşik ve düzenli bir yaşamı istediklerini kanıtlar niteliktedir. Ayrıca bölgesel turist rehberlerinin çalışma alanı, ülkesel turist rehberlerine göre daha kısıtlı olduğu için ve ülkesel turist rehberlerine göre daha az evinden ve kurulu düzeninden uzak kaldıkları için, iş doyum seviyeleri daha yüksek olabilir.

Mesleki özelliklerden meslekte geçirilmiş olunan süre ile ilgili olarak bu çalışmayla benzer sonuçlar, literatürde karşımıza çıkmaktadır (Bingöl, 2006; Taşdemir, 1999; Güleç, 2009). Ancak, bireyin meslekte geçirmiş olduğu yıl arttıkça iş doyum seviyelerinin de arttığını belirten çalışmalar da mevcuttur (Söylemez, 2010; Piyal, Yavuz ve Yavuz , 2002; Güler, 2016; Gündüz, 2004). Ayrıca mesleki özelliklerden çalışma şekli ile ilgili Güler'in (2016) yapmış olduğu çalışmada bir işletmeye ya da kuruma bağlı çalışan işgörenlerin, serbest çalışan işgörelere göre iş doyum seviyeleri daha düşük olarak tespit edilmiştir. Bazı araştırmalarda ise part time çalışanlara göre tam zamanlı çalışanların iş doyum

seviyelerinin daha yüksek olduğunu tespit edilmiştir (Tas ve diğerleri, 1989; Toe ve diğerleri, 2013).

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin mesleki özelliklerinden çıkılan tur süresi ile turist rehberlerinin tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiş; fakat turist rehberlerinin mesleki özelliklerinden meslekte geçirilmiş olunan süre, çalışma şekli, çalışma kartı türü, yıllık çalışılan gün sayısı ve mesleği icra etme şekli ile turist rehberlerinin tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Günübirlik turlara çıkan turist rehberlerinin, en az beş günlük Anadolu turuna çıkan rehberlere göre tükenmişlik seviyelerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, günübirlik tur yöneten turist rehberlerinin iş doyumu seviyeleri ile de benzer bir özellik taşımaktadır. Günübirlik turist rehberlerinin iş doyumu seviyeleri daha yüksek olduğu için tükenmişlik seviyelerinin daha düşük olması normaldir. Mesleki özelliklerden meslekte geçirilmiş olunan süre ile ilgili bu çalışmayla benzer sonuçlar Erçevik'in (2010) yapmış olduğu çalışmada da tespit edilmiştir. Ancak bu sonucun aksine mesleki özelliklerden meslekte geçirilmiş olunan süre ile ilgili olarak Seğmenli (2001), Çatak (2013) ve Güler'in (2016) yapmış oldukları çalışmalarda bireyin meslekte geçirmiş olduğu yıl arttıkça tükenmişlik seviyelerinin azaldığı saptanmıştır. Murat'ın (2000) yapmış olduğu çalışmada, meslekte geçirilen süre arttıkça tükenmişlik seviyesinin de arttığını tespit edilmiştir. Ayrıca mesleki özelliklerden çalışma şekli ile ilgili Güler'in (2016) yapmış olduğu çalışmada, bir işletmeye ya da kuruma bağlı çalışan işgörenlerin, serbest çalışan işgörelere göre tükenmişlik seviyeleri daha yüksek olarak tespit edilmiştir.

Turist rehberlerinin mesleki özelliklerinden yıllık çalışılan gün sayısı ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş; fakat turist rehberlerinin mesleki özelliklerinden meslekte geçirilmiş olunan süre, çalışma şekli, çalışma kartı türü, çıkılan tur süresi ve mesleği icra etme şekli ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bir yılda 90 gün ve daha az tura çıkan turist rehberlerin, yılda 180 gün ve daha fazla tura çıkan turist rehberlerine göre mesleği bırakma niyetlerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, model açısından bakıldığında yukarıda elde edilen birçok sonucu destekler niteliktedir. Yılda 90 gün ve daha az gün tura çıkan turist

rehberlerinin, hayatlarını idame ettirme ve kendilerini geliştirme konusunda sıkıntı yaşamaları olasıdır ve bu yüzden daha sabit ve daha fazla çalışma imkanı bulacakları mesleklere yönelmeleri kaçınılmazdır.

Turist rehberlerinin rehberlik hizmeti vermiş oldukları ziyaretçilerin sosyo-demografik özelliklerinden eğitim seviyesi ile turist rehberlerinin iş doyumunda anlamlı bir ilişki bulunmuş; fakat turist rehberlerinin rehberlik hizmeti vermiş oldukları ziyaretçilerin uyuşuğu, gelir durumu ve yaş ortalaması ile turist rehberlerinin iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Eğitim düzeyi yüksek olan gruplara rehberlik hizmeti veren turist rehberlerinin iş doyum seviyeleri daha yüksek çıkmıştır. Eğitim seviyesi yüksek olan turist grubunun daha anlayışlı olacağı, anlatılanları daha çabuk kavrayacağı ve diğer tüm konularda (tur yönetimi, tur düzeni, tur gidişatı vb.) turist rehberine yardımcı olacağı düşünülür ise eğitim seviyesi yüksek olan turist grubuna hizmet veren turist rehberlerinin iş doyumlarının daha yüksek olması kaçınılmazdır.

Örnekleme oluşturan turist rehberlerinin rehberlik hizmeti vermiş oldukları ziyaretçilerin eğitim seviyesi ile turist rehberlerinin tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş; fakat turist rehberlerinin rehberlik hizmeti vermiş oldukları ziyaretçilerin uyuşuğu, gelir durumu ve yaş ortalaması ile turist rehberlerinin tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Eğitim düzeyi yüksek olan gruplarla rehberlik hizmeti veren turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Eğitim seviyesi yüksek olan turist grubunun hizmet alırken daha toleransı olması ihtimali dikkate alındığında, turist rehberlerinin tükenmişlik seviyelerinin daha düşük olması kaçınılmazdır.

Turist rehberlerinin rehberlik hizmeti vermiş oldukları ziyaretçilerin sosyo-demografik özelliklerinden ziyaretçilerin eğitim seviyesi, uyuşuğu, gelir durumu ve yaş ortalaması ile turist rehberlerinin mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yabancı, gelir grubu yüksek, üçüncü yaş grubuna mensup ziyaretçilerle ve eğitim seviyesi yüksek ziyaretçilere hizmet veren turist rehberlerinin mesleği bırakma niyetlerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Yukarıda sayılan ve anlamlı farklılık gösteren ziyaretçilerin diğer ziyaretçi tiplerine

göre daha anlayışlı, ilgili ve fazla para bırakan ziyaretçiler olmaları, işe bağlılığı yüksek tutabilir.

Yukarıda elde edilmiş olan sonuçlardan anlaşılmaktadır ki model, sınanmış ve büyük oranda kabul edilmiştir. Yani turist rehberleri üzerinde yapılan bu çalışmada, iş doyumunun turist rehberlerinin tükenmişliklerini negatif yönde etkilediği ve turist rehberlerinin tükenmişliklerinin, de turist rehberlerinin mesleği bırakma niyetlerini negatif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır. Ayrıca iş doyumunun alt boyutları, dolaylı yünden turist rehberlerinin mesleği bırakma niyetlerini etkilemektedir.

5.2. Öneriler

Turist rehberlerinin, iş doyumunu ve tükenmişlik boyutlarını belirleyerek, mesleği bırakma eğilimlerini tespit etmek amacıyla yapılan bu çalışmadan elde edilen sonuçlar ışığında birtakım önerilerde bulunulmuştur. Elde edilen sonuçlara göre; turist rehberlerinin çeşitli sebeplerle iş doyumunu ve tükenmişlik yoluyla mesleklerini belirli yaşta sonra bıraktıkları ortadadır. Turist rehberlerinin kamu ya da özel sektör temelli problemler sonucunda mesleği bırakmaları, muhakkak ki turizm sektörü açısından olumsuz bir durumdur.

Turist rehberlerinin iş doyumunu seviyelerini yükseltmek, tükenmişlik seviyelerini düşürmek ve dolayısıyla mesleği bırakmalarını önlemek için uygulayıcılara ve araştırmacılara yönelik olmak üzere çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

5.2.1. Uygulayıcılara Yönelik Öneriler

Uygulayıcılara yönelik geliştirilen öneriler; rehberler, seyahat acentaları, TUREB, Kültür ve Turizm Bakanlığı, TURSAB, yerel yönetimler ve eğitim kurumlarına hitap etmektedir.

Turist rehberlerine yönelik öneriler; turist rehberleri değişik sebeplerle mesleği terk etme yoluna gidebilmektedirler. Bunlar ne kadar dışsal sebepli gibi görünse de rehberlerin etkilenebileceği içsel sebeplere de dayanmaktadır. Rehberlerin daha az iş

imkanı bulmalarının sebebi, kendilerini hem yabancı dil hem de hizmet verilen bölge hakkında iyi geliştirmemiş olmaları olabilir. Rehberden bir defa hizmet alan seyahat acentası ya da turist, aldığı hizmeti yetersiz bulabilmekte ve bundan dolayı bir dahaki rehber tercihi konusunda çekimser davranabilmektedir. Bu duruma sebebiyet vermemek için rehberlerin, eğitim aldıkları okulda ve okul sonrası iş hayatlarında hem yabancı dillerini hem de mesleki yönden kendilerini devamlı geliştirmeleri gerekmektedir. Özellikle mesleğe başladıktan sonra bir uzmanlık alanı (dinler tarihi, Bizans-Roma sanatı, savaş alanları tarihi gibi) seçmeli ve bu alanda kendilerini geliştirmelidirler. Böylece memnuniyetsizlikten kaynaklanan iş kaybının önüne geçilebilir.

Seyahat acentaları ve TURSAB'a yönelik öneriler; turist rehberlerinin büyük çoğunluğu genç yaş/orta yaş, 0-10 yıl tecrübeye sahip rehberlerden oluşmaktadır. Buradan turist rehberlerinin önemli bir bölümünün belirli yaştan ve çalışma yılından sonra turist rehberliği mesleğini bıraktığı anlaşılmaktadır. Bu durumu ortadan kaldırmak için, turist rehberlerinin belirli yaştan ve yıldan sonra kendilerini güvende hissedecekleri bir ortam yaratılmalıdır. Rehberlerin sosyal sigorta ve haklarının iyileştirilmesi, acentalar ve turizm paydaşlarının rehberlere istihdam sağlayacak yeni etkinlikler ve çekim merkezleri (geleneksel maratonlar, trekking ve tırmanış turnuvaları gibi) oluşturulması sağlanabilir. Bu alanlarda rehberlerin istihdam edilmesi, böylelikle rehberlerin işsiz oldukları gün sayısının aza indirilmesi, çalışma saatleri konusunda bir standart getirilmesi ve bu durumun denetlenmesi, turist rehberliğine alternatif iş kollarının önüne geçilmesi ve turist rehberlerinin çalışma alanlarının düzenlenmesi (ören yeri tabelalandırılması, güzergahların ıslahı vb.) sağlanabilir. Böylelikle ileriki yaşta bu mesleği icra etmek isteyen rehberlerinin meslek içerisinde tutulması için çaba sarfedilmiş olur.

Turist rehberlerinin içsel iş doyum, dışsal iş doyum ve genel iş doyum düzeyleri orta seviyede tespit edilmiştir. Turist rehberlerinin meslekten ayrılmalarının önüne geçebilmek için içsel iş doyumuna göre daha düşük olan dışsal iş doyum seviyelerinin yükseltilmesi ve buna bağlı olarak genel doyum seviyelerinin yükseltilmesi gerekmektedir. Turist rehberlerinin dışsal iş doyum seviyelerini düşüren çevre kaynaklı (acenta, iş arkadaşları ve diğer) etkenlerden kaynaklanan problemlerin ortadan kaldırılması gerekmektedir. Bunun için de turist rehberlerinin

çalışma koşullarının iyileştirilmesi, iş güvencelerinin sağlanması, hizmet verirken ona yardımcı olan diğer paydaşların bilinçlendirilmesi ve hak edilen taban ücretin ödenmesinin sağlanması gerekmektedir. Özellikle ücret ile ilgili iş doyumsuzluğunun önlenmesine yönelik çalışmaların yapılması, mesleği bırakma niyetini azaltması bakımından önem taşımaktadır.

Çalışmada turist rehberliği mesleğini yapanların ciddi bir çoğunluğunun erkek olması, kadınların bu mesleği seçmek ve mesleğe girmek konusunda isteksiz olduklarını ya da kadınların sonuçlarda da bahsedilen bazı konularda daha hassas oldukları için mesleğin ilk yıllarında mesleği bırakmaya başladıklarını göstermektedir. Kadınların turist rehberliği gibi önemli bir meslek dalında yer almaları oldukça önemlidir. Ülkenin reklam yüzü olan rehberlerin içerisinde kadın sayısını artırabilmek için bakanlık, TUREB, TURSAB'a bağlı seyahat acentaları ve hatta işin eğitim boyutunda yer alan üniversiteler ortak çalışmalar yapmalı, kadın rehberlerin mesleği icra etmemelerinin önündeki engeller kaldırılmalıdır. Dolayısıyla ülkemizde diğer bir çok iş kolunda kadınlara sağlanan haklar, kadın rehberlere de sağlanmalıdır. Örneğin turlarında kadın rehber istihdam eden acentaların Kültür ve Turizm Bakanlığı politikaları ile desteklenmesi (kadın rehberlerin sigortalarının ilgili devlet kurumu tarafından karşılanması, kadın rehber çalıştıran acentalara vergi indirimi gibi) düşünülebilir. Özellikle gününbirlik ve kısa süreli turlarda kadın rehberler istihdam edilerek kadınların mesleğe daha fazla katılmaları sağlanmış olur.

TUREB'e yönelik öneriler; rehberlerin meslek içerisinde tutulabilmesi için TUREB ve odalar bünyesinde uzmanlaşma seminerleri düzenlenebilir ve bu seminerler yoluyla meslekte yeni olan turist rehberlerinin bilgilendirilmesi sağlanabilir. Ayrıca bu seminerlerin kaydedilmesi ve daha sonra bu verilerin düzenlenerek basılı kaynak haline getirilmesi ve bunun sonucunda elde edilecek gelirin semineri veren kişilere paylaşılması, ileri yaş rehberlerin meslek içerisinde kalmalarını sağlayabilir. Buna ek olarak odalar ve TUREB tarafından verilen uzmanlaşma seminerleriyle rehber kalitesi daha yukarıya çekilmelidir. Ayrıca günümüzde değişik adlar altında oluşturulmalarına rağmen turist rehberleri ile aynı işi yapan alternatif meslek dalları hakkında 6326 sayılı TRMK'nin ilgili maddeleri gereğince girişimlerde bulunulmalı ve turist rehberlerinin hakları korunmalıdır.

Eğitim kurumlarına öneriler; turist rehberlerinin büyük çoğunluğunun eğitim durumu lisans düzeyindedir. Bu durum, bir problem oluşturmamaktadır; ancak turizm rehberliği eğitiminin spesifik olmayışı ve üniversitelerde eğitim gören turist rehberi adayı öğrencilerin turist rehberliği eğitimi alırken belirli bir alanda uzmanlaşmaması, meslek hayatlarına başladıklarında bir boşluğa düşmelerine ve birçok konuda yalnızca yüzeysel bilgi sahibi olmaları nedeniyle mesleği icra ederken problem yaşamalarına sebep olabilmektedir. Bu konuda öğrencilerin önlisans, lisans ya da yüksek lisans turist rehberliği eğitimi alırken uzmanlaşmaları sağlanmalıdır. Rehber adayı henüz okulda iken uzmanlaşmak istedikđi alanı seşebilmeli ve okul bitip çalışma kartlarını aldıklarında daha bilinçli ve tatmin edici hizmet verebilmelidir. Rehberlik eğitimi veren okullar, kendilerini bu doğrultuda yenilemelidir. Ayrıca turist rehberliği eğitimi verilen üniversitelerin ilgili enstitü, fakülte, yüksek okul ya da meslek yüksek okullarında turist rehberliği bölümlerinde hazırlanan eğitim programlarının müfredatlarına öğrencilerin meslek hayatına atıldıklarında daha fazla kullanacakları konuların eklenmesi daha yararlı olacaktır. Ayrıca bu bölümlerde, mesleği bilen ve hatta mümkünse bu bölümden mezun olmuş ya da meslek tecrübesi olan profesyonel kişilerin ders vermeler öğrencilerin sektör bilincinin oluşmasına büyük katkı sağlayacaktır.

Kültür ve Turizm Bakanlığı'na öneriler; turist rehberlerinin en önemli sorunlarından birisi de vermiş oldukları hizmet karşılığında hak etmiş oldukları taban ücreti alamamalarıdır (Köroğlu, 2011, 353). Turist rehberlerinin önemli bir kısmı, orta seviyede gelir elde etmektedirler ve elde etmiş oldukları gelir, sadece belirli ayları kapsamaktadır. Buna bir de taban ücretin altında tur yönetmeye razı olmak zorunda kalmak durumu eklenince, turist rehberlerinin hayatlarını idame ettirmek ve kendilerini geliştirmek için ihtiyaçları olan geliri elde edememeleri durumu ortaya çıkmaktadır. Bu durumun sonucunda da, turist rehberlerinin mesleği bırakması kaçınılmaz olmaktadır. Bu riskin önüne geçmek için denetim faktörünün Kültür ve Turizm Bakanlığı, TURSAB ve TUREB tarafından işletilmesi ve hukuksuz işleyişin önüne geçilmesi gerekmektedir.

Turist rehberlerinin çoğunluğu günübirlik turları yönettiklerini ve bu rehberlerin iş doyumu seviyelerinin daha yüksek, tükenmişlik seviyelerinin daha düşük ve mesleği bırakma eğilimlerinin daha düşük olduğunu görmekteyiz. Aslında

bu durum, turist rehberlerinin iş doyumunun artmasında, tükenmişliklerinin ve mesleği bırakma eğilimlerinin düşmesinde önemli bir etkidir. Sonuçlardan da anlaşılacağı üzere belirli bir yaşın üzerinde ve 10 yıl üzeri meslek deneyimine sahip turist rehberlerinin daha sabit bir hayat aradıkları görülebilmektedir. Ayrıca düşük gelir elde eden rehberlerin de mesleği bırakma eğilimi içerisinde oldukları da aşıkardır. Turist rehberlerinin yukarıda sayılmış nedenlerden dolayı mesleği bırakmalarının önüne geçilmesi için TURSAB ve TUREB tarafından bakanlık denetiminde bir sistem geliştirilmeli, paket turlarda hizmet veren ülkesel rehberlerin yanı sıra diğer rehberlere de herhangi bir alanda uzmanlık eğitimi verilip sertifikalandırılmalı, bu rehberlerin sadece belirli bölgelerde günübirlik turlarda görev almaları sağlanmalıdır. Bu durumun oluşabilmesi için rehberlerin görev alanlarında alan kılavuzu, turizm zabıtası, turizm gönüllüleri vb. gibi başka isimler altında oluşturulan, fakat turist rehberi gibi hizmet veren kişilerin de denetimlerle önüne geçilmesi gerekir. Böylelikle turist rehberleri, daha fazla gelir elde edecek; başka adlar altında rehberlik hizmeti veren kişilerin önlenmesiyle belgeli turist rehberleri daha fazla günübirlik iş imkanı bulacaklardır. Aksi taktirde turist rehberlerinin mesleği bırakması ve mesleğe yönelik çok az bilgisi olan ya da hiçbir eğitimi olmayan kişilerin bu mesleği ek iş olarak icra etmesi kaçınılmazdır. Bu durum yalnızca belgeli turist rehberlerinin maddi olarak olumsuz etkilenmelerine değil, bilinçsiz ve eğitimsiz kişilerce temsil edilmek suretiyle ülke turizminin de olumsuz etkilenmesine sebep olacaktır.

Turist rehberlerinin 90 gün ve altında iş bulma durumları da turist rehberlerinin iş doyumunda düşüşe, tükenmişliklerinde ve mesleği bırakma niyetlerinde ise yükselmeye sebep olmaktadır. Sezonu uzatarak bu durumun önüne geçebilmek için ülkemizde halihazırda mevcut olan uygulamalardan birisi üçüncü yaş turizmi yapmaktır. Ülkemize bazı Avrupa ülkelerinden yoğun sezon haricinde üçüncü yaşa tabi kişiler getirilmekte ve bu turist türü, daha düşük maliyetli turları tercih etmektedir. Ancak bu turlarda denetim eksikliğinden dolayı belgesiz kişiler rehber olarak bulundurulabilmektedir. Bunun yanı sıra yoğun sezon haricinde neler yapılabileceğiyle ilgili içinde turist rehberlerinin de bulunduğu bir komisyon oluşturulabilir. Buradan çıkan fikirler doğrultusunda ülkesel ve bölgesel bazda alternatif etkinlikler düzenlenebilir. Örneğin yoğun sezon haricinde maraton, trekking, tırmanış, kayak, kanyon ve sörf gibi geleneksel olabilecek etkinlikler

düzenlenebilir ve bu etkinliklerde turist rehberleri aktif olarak kullanılabilir. Böylelikle hem ülke/bölge bir değer kazanır, hem de turist rehberlerinin daha uzun dönemde iş bulmaları sağlanmış olur.

Turist rehberlerinin duygusal tükenme, düşük kişisel başarı ve genel tükenmişlik ortalamaları orta seviyede tespit edilmiştir. Turist rehberlerinin duygusal tükenme, düşük kişisel başarı ve genel tükenmişlik ortalamalarının düşürülebilmesi için duygusal anlamda tükenmelerine ve kişisel başarılarına negatif yönde etki edebilecek içsel ve dışsal iş doyum seviyelerinin yüksek tutulması ve hizmet edilen topluluktan kaynaklanan problemlerin bertaraf edilmesi gerekmektedir. Özellikle 18-30 yaş aralığındaki turist rehberlerinin tükenmişlik seviyeleri; yüksek olarak saptanmıştır. Bu yaş aralığındaki turist rehberlerinin tükenmişlik seviyeleri savaşlar, siyasi krizler, ekonomik problemler sonucunda daha az çalışma imkanı bulması, daha az gelir elde etmeleri, hayatlarını idame ettirmekte sıkıntı çekmeleri, sosyal güvence kaygısı, gelecek kaygısı ve maddi birikimin olmaması gibi sebeplerden kaynaklandığı için bu risklerin ortadan kaldırılması ya da en aza indirilmesi 18-30 yaş arası turist rehberlerinin meslekte kalmalarını sağlayacaktır.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin iş doyum, tükenmişlik ve dolayısıyla mesleği bırakma niyetlerine etki eden bir diğer etken de, rehberlik verilen turist grubunun sosyo-demografik özellikleridir. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre eğitim seviyesi yüksek olan turist gruplarına hizmet veren turist rehberleri daha yüksek iş doyum ve daha az tükenmişliğe maruz kalmaktadır. Bu durumun sebepleri arasında belki de ülke olarak yıllardır kitle turizmine yatırım yapmış olmamız gösterilebilir. Sezer'in (2010, 66) yılında yapmış olduğu çalışmaya göre bir niş turizm türü olan müzeleri ziyarete gelen ziyaretçilerin, ki bu gibi yerleri ziyarete gelen kişiler genelde kültür turları ile gelmektedirler, % 81.3'ü üniversite ve yüksek lisans diplomasına sahiptirler. Kitle turizmi yerine niş turizm türleri ile ilgili daha çok yatırım yapılmalı ve böylelikle rehberlerin eğitim seviyesi daha yüksek olan kişilerle çalışma olasılığı artırılmalıdır. Eğitim seviyesi daha yüksek olan kitlelerle çalışan turist rehberinin iş doyum seviyesi artacak, tükenmişlik seviyesi ise düşecektir.

Yerel yönetimlere öneriler; son zamanlarda birçok ilde yerel yönetimlerin turizm zabıtası, gönüllü turizm elçileri, yerel yönetim rehberleri gibi değişik unvanlar

altında kısa süreli bir eğitimle belge verdikleri görülmektedir. Böyle bir görev ve sorumlulukları olmamasına rağmen bu kişilerin adeta turist rehberliği hizmeti verdirdikleri görülmektedir. Yerel yönetimlerin bu ve benzeri uygulamalardan kaçınmaları, eğer bölgelerini tanıtmak gibi bir gayeleri var ise tanıtım faaliyetini daha etkili yapabilmek için turizm rehberliği eğitimi olan ve TUREB'den belge almış kişileri bu işlerde istihdam etmeleri daha uygun olacaktır. Aksi takdirde bölgeleri yanlış tanıtılabilir ve bölge turizmi bundan olumsuz etlenebilir.

5.2.2. Araştırmacılara Yönelik Öneriler

Rehberlerin neden mesleği belirli bir yıl ya da yaştan sonra terk ettikleri problemini araştırmak için yapılan bu çalışmada, veriler doğrultusunda belirli sonuçlara ulaşılmıştır. Problem araştırılırken rehberlerin meslekten ayrılma niyetleri, bir acentaya bağlı olup olmama kriterine bakılmaksızın incelenmiştir. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda acentaya bağlı olarak çalışan rehberler ya da serbest olarak çalışan rehberler meslekten ayrılma niyetleri açısından ayrı ayrı incelenebilir. Ayrıca acentaya bağlı olarak çalışan turist rehberlerinin işten ayrılma niyetleri de incelenebilir. Sonra yapılacak çalışmalarda daha çok rehberlere ulaşarak, rehberlerin iş doyumunu, tükenmişlik, işten ayrılma oranları, mesleği terk etme oranları ve sebepleri ortaya konulabilir. Meslekten ayrılma sebepleri demografik faktörlere göre sınıflandırılabilir ve öneriler geliştirilebilir.

KAYNAKÇA

- Ağaoğlu, E. Ceylan, M. Kasım, E. ve Madden, T. (2004). Araştırma Görevlilerinin Kendi Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri. 8. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, Malatya.
- Ahipaşaoğlu, S. (2001). Turizmde Rehberlik. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akbolat, M. Işık, O. (2009). Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi. 11, 230-254.
- Akçadağ, S. ve Özdemir, E. (2005). İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul'da Yapılan Ampirik Bir Çalışma. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 10, 167-193.
- Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001). Engelli ve Engelli Olmayan Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Ve İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Akçamete, G. Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001). Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Akdağ, R. (2010). Sağlık Personeli Memnuniyet Araştırması. Ankara: Sağlık Bakanlığı Yayınları.
- Akkoyunlu, B. Soylu, M. Y. ve Çağlar, M. (2010). Üniversite Öğrencileri İçin "Sayısal Yetkinlik Ölçeği" Geliştirme Çalışması. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 39, 10-19.
- Aksayan, S. (1990). Koruyucu Ve Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu Etkenlerinin İrdelenmesi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aksu, A. ve Aktaş, A. (2005). Job Satisfaction of Managers in Tourism. Managerial Auditing Journal. 20, 479-488.
- Aksu, G., Acuner, A. M. ve Tabak, R. S. (2002). Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma Ankara Örneği. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 55, 4, 2.
- Aksu, M. ve Temeloğlu, E. (2015). Effects of Burnout on Employees' Satisfaction a Research at 3, 4 and 5 Star Hotels in Canakkale City Center. International Journal of Business and Social Science, 6, 1, 219-230.
- Aksungur, A. (2009). Kadın Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Aktaş G. (2015). Turizm Arzı, Genel Turizm. Ankara: Grafiker Matbaacılık.

- Altay, B. Gönener, D. Demirkiran, C. (2010). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Aile Desteğinin Etkisi. Fırat Tıp Dergisi, 15, 10-16.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., ve Yıldırım, E. (2012). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı. İstanbul: Avcı Ofset.
- Ap, J. K. Wong, K. F. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems. Journal of Tourism Management, 22, 551-563.
- Arıkan, R. (2000). Araştırma Teknikleri ve Rapor Yazma. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Aslan, Z. Etyemez, S. (2015). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. İş Araştırmaları Dergisi, 7/3, 482-507.
- Aşık, N. A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. Türk İdare Dergisi, 467, 39-40.
- Atay, H. Akgül V. (2010). Seyahat Acentası Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7.
- Ataay İ. D. (1987). İşletmelerde İnsan Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler. Ankara: Mess Yayınları.
- Avcı, S. (2013). Farklı Mesleklerde Çalışan Kadınların Yaşam Doyumu, İş Doyumu, Tükenmişlik ve Algılanan Cinsiyet Ayrımcılığı Düzeylerinin Depresyon İle İlişkisinin İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Uygulamalı Psikoloji Yüksek Lisans Programı, İstanbul.
- Avcı, U. Asunakutlu, T. (2010). Aile İşletmelerinde Nepotizm Algısı ve İş Tatmini İlişkisi Üzerinde Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15, 2, 93-109.
- Avcı, T. ve Karatepe, O. M. (2000). İşletmenin Sınır Birimlerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini: Ampirik Bir Değerlendirme. Erciyes Üniversitesi 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Nevşehir.
- Avcıkurt, C. (2009). Turizm Sosyolojisi. Balıkesir: Detay Yayıncılık.
- Avşaroğlu, S. Deniz, M. E. ve Karaman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 115-129
- Aydın, P. İ. (2002). İş Yaşamında Stres. Ankara: Pegama Yayıncılık
- Aymankuy, Y. ve Sarioğlan, M. (2005). Muhasebe Meslek Mensuplarının Meslek Etiğine Yaklaşımları ve Balıkesir İl Merkezinde Bir Uygulama. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 25.

- Aytaç, M. ve Öngen, B. (2012). Doğrulayıcı Faktör Analizi İle Yeni Çevresel Paradigma Ölçeğinin Yapı Geçerliliğinin İncelenmesi. *İstatistikçiler Dergisi*, 5, 14-22.
- Bağçeci, B. Hamamcı, Z. (2012). An Investigation into the Relationship between Burnout and Coping Strategies among Teachers in Turkey. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2, 67-72.
- Bakırtaş, H. (2010). AVM'lerde Mağaza İçi Atmosferin Tüketim Duyguları ve Satın Alma Davranışı Üzerindeki Etkisi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Sakarya.
- Baltaş, Z. ve Baltas, A. (1998). Stres ve Başa Çıkma Yolları. İstanbul: Remzi Yayınları.
- Balcı, A. (1985). Eğitim yöneticisinin iş doyumu. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bandura, A. (1977). Self-Efficacy: Toward A Unifying Theory Of Behavioral Change. *Journal of Psychological Review*, 84, 2, 191-215.
- Baş, T. (2002). Öğretim Üyelerinin İş Tatmin Profillerinin Belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 17, 2, 19-37.
- Başar, H. (2013). İş ve Sosyal Güvenlik Hukukuna İlişkin Genel Bilgiler. Yayımlanmamış Ders Notları, Çanakkale.
- Başaran, İ. (2008). Örgütsel Davranış ve İnsanın Üretim Gücü. Ankara: Siyasal Basım Yayım Dağıtım.
- Bayram, Nuran. (2013). Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: AMOS Uygulamaları. İstanbul: Ezgi Kitabevi.
- Baysal, A. (1995). Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Baysal A. C. (1997). İşletmelerde İş Tatmini Ölçmede Kullanılan Psikoteknik Yöntemler. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 16, 2, 30.
- Berens, L. V. (1999). Sixteen Personality Types: Descriptions for Self-Discovery. California: Telos Publications, California.
- Beşyaprak, S. (2012). Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Bilge, F. (2006). Examining The Burnout of Academics in Relation to Job Satisfaction and Other Factors. *Journal of Social Behavior and Personality*, 34, 9, 1151-1160.

- Bilgiç, R. (1998). The Relationship Between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers. *Journal of Psychology*, 132, 5, 549-558.
- Bingöl, N. (2006). Hemşirelerin Uyku Kalitesi, İş Doyumu Düzeyleri ve Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Boyer, E. L. Altbach, P. G. and Whitelaw, M. J. (1994). *The Academic Profession: An International Perspective*. New Jersey: Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9, 1, 1-18.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20, 2, 95-108.
- Canbay, S. (2007). İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu ve Denetim Odağı İlişkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, İzmir.
- Cerit, Y. (2006). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Üniversitenin Örgütsel İmaj Düzeyine İlişkin Algıları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 47, 343-365.
- Ceylan, D. (2001). Öğretmenlik Mesleğinde İş Güçlüğü ve İş Tatminsizliği, www.mufettisler.net/makale/is%20guclugu%20ve%20is%20tatminsizligi.doc, (Erişim Tarihi: 15.06.2016)
- Chen, Y. (2007). Relationships Among Service Orientation, Job Satisfaction and Organizational Commitment in the International Tourist Hotel Industry. *Journal of American Academy of Business*, 11, 2, 71-82.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. New York: Praeger Publishing.
- Chitiris, L. (1988). Herzberg's Proposals and Their Applicability to the Hotel Industry. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 12, 1, 67-79.
- Chou, S. C. Boldy, D. P. Lee, Y. H. (2002). Measuring Job Satisfaction in Residential Aged Care. *International Journal for Quality in Health Care*, 14, 1, 49-54.
- Cohen, E. H. Maurice, I. ve Eynath, C. (2002). A New Paradigm in Guiding The Madrich as a Model. *Annals of Tourism Research*, 29, 4, 919-932.
- Cookson, P. (2007). Area Report. <http://www.wftga.org/page.asp?id=188>. (Erişim Tarihi: 15.08.2016)
- Cüceloğlu, D. (1993). *İnsan ve Davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Çam, O. (1992). Hemşirelerde Tükenmişlik (Burnout) Sendromunun Araştırılması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Programı, İzmir.
- Çarıkçı, İ. H. (2000). Çalışanların İş Tatminlerini Etkileyen Kişisel Özellikler: Süpermarket Çalışanları Üzerinde bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 5, 2, 155-168.
- Çarıkçı, İ. H. ve Oksay, A. (2004). Örgütsel Yapı ve Meslek Farklılıklarının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9, 2, 157-172.
- ÇARO, (2017). Türkiyede Odalaşmalar. <http://www.caro.org.tr> (Erişim Tarihi: 13.01.2017)
- Çatak, B. (2013). Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi Denizli Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi, İstanbul.
- Çekmecelioğlu, H.G. (2005) . Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. C.U. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 6, 2, 23-39.
- Çelebi, C. (2012). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Okul Müdürlerinin Okulda Gösterdikleri Liderlik Stilleri ile Öğretmenlerin İş Doyumu Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çetin, F. (2011). Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik ve Örgüt Kültürünün Rolü. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Çetinkanat, C. (2000). Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Çevik, N. (2010). İlköğretim Kurumlarında Örgütsel İklim ile İş Doyumu Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çiftçi, Y. ve Çiftçi, B. (2003). Muhasebe Mesleğinde Meslek Etiği. Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi, 2, 3, 80.
- Çimen, M. ve Şahin, İ. (2005). Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyumunun Belirlenmesi. Sabem Elektronik Dergisi, 9, 181-184.
- Çimrin, H. (1995). Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC'si. Antalya: Akdeniz Kitabevi.

- Çivilidağ, A. (2011). Üniversitelerdeki Öğretim Elemanlarının Psikolojik Taciz (Mobbing) İş Doyumu ve Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Bölüm Dalı, Konya.
- Çokluk ,Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2012). Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve Lisrel uygulamaları. Ankara: PEGEM Akademi.
- Çolakoğlu, O. Epik F. ve Efendi E. (2010). Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Dahles, H. (2002). The Politics of Tour Guiding Image Management in Indonesia. *Annals of Tourism Research*, 29, 3, 783-800.
- Dalgan, Z. (1998). Okul Öncesi ve Sınıf Öğretmenlerinin İş Tatmini ve Öğretmen Tutumlarının Karşılaştırılması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Davis, K. ve John, W. (1989). *Newstrom Human Behavior at Work, Organizational Behavior*. Newyork: McGraw HillBook Company.
- Davis, K. (1984). *İşletmelerde İnsan Davranışı*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Davis, K. (1982). *Human Behavior at Work*. New Delhi: Tata McGraw Hill Publications.
- Davis, G. (2004). Job Satisfaction Survey Among Employees in Small Business. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 11, 4, 495-503.
- Değirmencioğlu, A. Ö. (1998). Türkiye’de Turizm Rehberliği Eğitimine Bir Yaklaşım. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Deliorman, R. B. Yıldız, S. Boz, İ. T. ve Yiğit, İ. (2008). Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeyi: Marmara Üniversitesi Örneği. *Marmara Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25, 465-497
- Demir, A. (1994). Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Tükenmişliği Etkileyen Bazı Faktörlerin İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Demir, Ç. (1998). Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Rehber Öğretmenlerin İş Doyumu. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Demir, S. (2010). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Demir, S. ve Koç, B. (2013). Coğrafya Dersi Tutum Ölçeği: Geliştirilmesi, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Electronic Turkish Studies*, 8, 8, 1765-1777.

- Demircan, M. (2007). Vergi Hukuku Açısından Profesyonel Turist Rehberliği. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Demirkol, İ. (2006). Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Mersin.
- Demirkol G. ve Canbaz S. (2014). Kobi'lerde İş Doyumunun Ölçülmesine Yönelik Babaeski'de Bir Araştırma. Çalışma Dünyası Dergisi, 2, 25- 42.
- Derin, N. (2007). Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı Psikiyatri Hemşirelik Bilim Dalı, Eskişehir.
- Diaz, P. E. and Park, J. (1992). The Impact of Isolation on Hospitality Employees' Job Satisfaction and Job Performance. Journal of Hospitality and Tourism Research, 15, 3, 41-49.
- Dienhart, J. R. and Mary, B. G. (1993). Job Satisfaction, Job Involvement, Job Security and Customer Focus of Quick-Service Restaurant Employees. Journal of Hospitality and Tourism Research, 16, 2, 29-43.
- Dinç, K. (2008). Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Doğan, H. (2009). A Comparative Study For Employee Job Satisfaction in Aydın Municipality and Nazilli Municipality. Ege Akademik Bakış Dergisi, 9, 2, 423-433.
- Doğan, H. Z. ve Harlak, H. (1991). Turizm İşletmelerinde İş Doyumunu Etkileyen Etmenler. 3. Ergonomi Kongresi, 441, 147-158.
- Doll, W. J. Xia, W. ve Torkzadeh, G. (1994). A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument. Journal of Mis Quarterly, 18, 4, 453-461.
- Dönmez, B. ve Birdir, K. (2007). Türkiye Genelinde Faaliyet Gösteren Seyahat Acentalarında Çalışan Personelin İş Doyumunun Ölçülmesi. Çeşme Ulusal Turizm Sempozyumu Bildiriler Kitabı, İzmir.
- Durak, B. A. ve Şahin, N. (2006). İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-tipi Kişilik ve İş Doyumu. Türk Psikologlar Dergisi, 17, 1, 32-45.
- Dow, K. E. Jackson, C. Wong, J. ve Leitch, R. A. (2008). A Comparison of Structural Equation Modeling Approaches: The Case of User Acceptance of Information Systems. Journal of Computer Information Systems, 48, 4, 106-114.

- Ebeling, J.S. ve King, M. (1981). Hierarchical Position in the Work Organization and Job Satisfaction: A Failure to Repliate. *Journal of Human Relations*, 34, 7, 567-572.
- Edelwich, J. ve Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York: Human Sciences Press.
- Ege Üniversitesi, (2015). Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu - Turizm Rehberliği- Lisans Program Tanımları. <http://ebys.ege.edu.tr/%28S%28glona55tc4la1fli41pff55%29%29/ogrenci/llp/start.aspx?kultur=tr-TR&Mod=1&ustbirim=21&birim=3&altbirim=-1&program=2902>. (Erişim Tarihi: 05.02.2015)
- Eğimli, A. T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* , 23, 3, 35-52.
- Ehtiyar, R. (1995). Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve Verimliliğin Bir Göstergesi Olan İşgören Devir Hızı İle İlişkinin Değerlendirilmesine Yönelik Antalya Yöresindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Araştırmalı Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Emir, O. ve Baytok, A. (2004). Otel İşletmelerinde İşgören Tatmini ve Afyon'da Yerleşik Yıldızlı Oteller Örneği. I. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı. Balıkesir.
- Erçevik R. (2010). Hemşirelerde İşe Bağlı Gerginlik, Tükenmişlik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Erdoğan, İ. (2005). Yeni Bir Bin Yıla Doğru Türk Eğitim Sistemi II- Sorunlar ve Çözümler. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Erdoğan, Ö. (2016). Çalışma Hayatında Tükenmişlik ve İş Doyumu. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eren, E. (2001). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Ergener, R. (2002). About Turkey, Geography, Economy, Politics, Religion and Culture. Colorado: Pilgrims' Process Inc.
- Ergin, C. (1995). Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 37-50.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Uyarlanması. 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara.
- Ergin, C. (1997). Bir İş Doyumu Ölçümü Olarak "İş Betimlemesi Ölçeği": Uyarlama, Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 12, 39, 25-39.

- Ersoy, F. Yıldırım, C. ve Edirne, T. (2001). Tükenmişlik Sendromu. <https://www.ttb.org.tr/STED/sted0201/1.html>. (Erişim Tarihi: 15.02.2017)
- Ersoy, B. (2006). Toplumsal Değerler ve Çalışanların İş Doyumu Arasındaki İlişki: Ampirik Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.
- Ewen, R. B. (2009). An Introduction to Theories of Personality. 7th ed. East Sussex: Psychology Press.
- Ezzedeen, S. R. (2003). Research Note on Job Satisfaction. Pennsylvania: The Pennsylvania State University Press.
- Feder, D. J. ve Herzberg, F. I. (2000). Professor and Management Consultant. New York Times, 1 Şubat, 26.
- Fornell, C. ve Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. Journal of Marketing Research, 18, 1, 39-50.
- Freudenberger, N. J. ve Pichelson, G. (1981). Burnout, How To Beat The High Cost of Success. New York: Bantom Books Doubleday-Company Inc.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. Journal of Social Issues, 30, 159-165.
- Fu, J. ve Yang, H. (2013). An Emprical Sudy of the Tourism Management Undergraduates' Learning Burnout. International Conference on the Modern Development of Humanities and Social Science, Atlantis Press, 193-196.
- Gelard, P. ve Rezaei, S. (2015). The Relationship between Job Motivation, Compensation Satisfaction and Job Satisfaction in Employees of Tax Administration- A Case Study in Tehran. Journal of Asian Social Science, 12, 2, 165-171.
- Ghiselli, R. F. Joseph M. L. ve Billy B. (2001). Job Satisfaction, Life Satisfaction and Turnover Intent: Among Food Service Managers. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 42, 2, 28-37.
- GİB, (2014). Vergi Usul Kanunu. <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.4.213.pdf> (Erişim Tarihi: 19.09.2014)
- Gökçakan, Z. ve Özer, R. (1998). Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi (Türkiye Örneğinde Bir Araştırma). Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi , Konya
- Gökçakan, Z. ve Özer, R. (1999). Doğu Karadeniz Bölgesindeki Görevli Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. IX. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, Eskişehir.
- Graham, M. W. ve Philip E. M. (1998). Principles and Job Satisfaction. International Journal of Educational Management, 15, 2, 196-202.

- Güleç, D. (2009). Rotasyon ile Çalışan Hemşirelerde İş Doyumunun Belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Güler, B. K. (2016). Avukatlarda Bazı Demografik Değişkenlerin Tükenmişlik, Denetim Odağı ve İş Doyumu Üzerindeki Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Gümüş, H. (2006). Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Günbayı, İ. (2000). Örgütlerde İş Doyumu ve Güdüleme. Ankara: Özen Yayıncılık.
- Gündüz, B. (2004). Öğretmenlerde Tükenmişliğin Akılcı Olmayan İnançlar ve Bazı Mesleki Değişkenlere Göre Yordanması. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Gündüz, H. (2008). İlköğretim Okullarında Örgütsel İklim ile Öğretmenlerin İş Doyumu Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.
- Güney, S. (2001). Yönetim ve Organizasyon. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Gürsel, M. Izgar, H. Altınok, V. Kesici, Ş. Bozgeyikli, H. Sürücü, A. ve Negiş, A. (2003). Endüstri ve Örgüt Psikolojisi. Konya: Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Hackman, J. R. ve Oldham, C. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hacıoğlu, N. (2000). Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü. Bursa: VİPAŞ Yayıncılık.
- Hacıoğlu, N. Tetik, N. Şahin, S. ve Gökdemir, S. (2012). Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği. Yayınlanmamış Ders Notları, Balıkesir.
- Hacıoğlu, N. (2008). Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği Eğitimine Yeni Bir Yaklaşım. III. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi (17-19 Nisan 2008) Bildiriler Kitabı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Hacıoğlu, N. Köroğlu, A. ve Köroğlu, Ö. (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.
- Hair, J. F. Black, W. C. Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: Global Perspective*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hançer, M. ve George R.T. (2003). Job Satisfaction of Restaurant Employees: An Empirical Investigation Using the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 27, 1, 85- 100.

- Hançer, M. (2001). An Analysis of Psychological Empowerment and Job Satisfaction for Restaurant Employees. Dissertation, The Ohio State University, Culumbus, Ohio.
- Hoboubi, N. Choobineh, A. Ghanavati, F. K. Keshavarzi, S. ve Hosseini, A. A. (2016). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. Journal of Safety and Health at Work, <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791116300841> (Erişim Tarihi: 30.07.2016)
- Hooper, D. Coughlan, J. ve Mullen, M. (2008). Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit. The Electronic Journal of Business Research Methods, 6, 1, 53 - 60.
- Hulin, C. L. ve Smith, P. C. (1964). Sex Differences in Job Satisfaction. Journal of Applied Psychology, 48, 2, 88-92.
- Hussain, K. Khan, A. ve Bavik, A. (2003). The Effects of Job Performance on Frontline Employees' Job Satisfaction and Quitting Intent: The Case of Hotels in Turkish Republic of Northern Cyprus. Doğu Akdeniz Üniversitesi Turizm Araştırmaları Dergisi, 4, 1-2, 83-94.
- Hwang, I. S. ve Chi. D. J. (2005). Relationships Among Internal Marketing, Employee Job Satisfaction and International Hotel Performance: An Empirical Study. International Journal of Management, 22, 2, 285-293.
- Hwang, I. S. ve Kuo. J. H. (2006). Effects of Job Satisfaction and Perceived Alternative Employment Opportunities on Turnover Intention: An Examination of Public Sector Organizations. Journal of American Academy of Business, 8, 2, 254-259.
- Izgar, H. (2001). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Izgar, H. (2003). Endüstri ve Örgüt Psikolojisi. Konya: Eğitim Kitabevi.
- Işıkkhan, V. (2004). Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları. Ankara: Sandal Yayınları.
- İçigen, E. T. ve Uzut, İ. (2012). Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlikleri ve İş Doyumları Üzerine Bir Araştırma. Niğre Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 5, 107-118.
- İrigüler, F. (2015). Turist Rehberlerinin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma: İzmir İli Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- İskit, A. B. (2005). Etik Kuralların Oluşumu, Gelişimi ve İşlevleri. Hacettepe Tıp Dergisi, 129.

- John, L. ve diğeri (2007). Factors Influencing Job Satisfaction of Extension Agents in the Mississippi State University Extension Service. Proceedings of the 2007 AAAE Research Conference, 34.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik Sendromu. İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, İstanbul.
- Kantarıcı, K. (1997). Otel İşletmelerinde İş Tatminin Ölçülmesi ve İşgören Performansına Etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Kaplan, M. ve Ulutaş, Ö. (2016). Duygusal Emegın Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 35, 165-174.
- Karaca, S. (2008). Orta Kademe Yöneticilerin Liderlik Özellikleri. İstanbul, 23.
- Karadağ, N. (2013). Tükenmişlik ve İş Doyumu: Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.
- Karaduman, A. (2002). Ekip Çalışmasında Liderin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Karaköse, T. ve Kocabaş, İ. (2006). Özel ve Devlet Okullarında Öğretmenlerin Beklentilerinin İş Doyumu ve Motivasyon Üzerine Etkileri. Eğitimde Kuram ve Uygulama, 2, 3-14.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. Akademik Araştırmalar Dergisi, 3.
- Keser, A. (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. Çalışma ve Toplum Dergisi, 4.
- Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 11, 1, 104.
- Kılıç, Y. (2013). Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet ve iş Doyumu Algıları Arasındaki ilişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı, Elazığ.
- Kıvılcım, P. (2014). Öğretmenlerde İş Doyumu, Özyeterlik İnancı ve Yaşam Doyumu İlişkisinin Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Mersin.
- Kim, W. G. Leong, J. K. ve Lee, Y. K. (2005). Effect of Service Orientation on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Intention of Leaving in a Casual Dining Chain Restaurant. Journal of Hospitality Management, 24, 2, 171-193.

- Kitapçı, H. (2001). Türk Hava Yolları İçinde Özdeğerleme Kavramı ve Çalışanların İş Tatminini Belirleyici Unsurlar Üzerine Bir Araştırma. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi, 4, 16, 221-225.
- Klassen, R. M. ve Chiu, M. M. (2010). Effects on Teachers' Self-efficacy and Job Satisfaction: Teacher Gender, Years of Experience, and Job Stress. Journal of Educational Psychology, 102, 3, 741-756.
- Koç, C. (2014). Gündüz Çalışan İnfaz ve Koruma Memurları ile Vardiyalı Çalışan İnfaz ve Koruma Memurları Arasında İş Doymu ve Tükenmişliğin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Koçel, T. (2010). İşletme Yöneticiliği: Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik – Modern - Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Koustelios, A. D. (2001). Personal Characteristics and Job Satisfaction of Greek Teachers. The International Journal Of Educational Management, 15, 7, 354.
- Kozak, N. Kozak, M. A. ve Kozak, M. (2012), Genel Turizm İlkeler ve Kavramlar. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köroğlu, Ö. (2012). İçsel ve Dışsal İş Doym Düzeyleri ile Genel İş Doym Düzeyi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 13, 2, 275-289
- Köroğlu, Ö. (2011). İş Doymu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir Üniversitesi SBE Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- KTB, (2014). Turist Rehberliği S.S.S. <http://www.kultur.gov.tr/TR,31208/profesyonel-turist-rehberligi-hakkinda-sikca-sorulan-so-.html> (Erişim Tarihi: 20.10.2014)
- Kurçer, M. A. (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeyleri. Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 2, 3, 10-15.
- Kumaş, V. (2008). Öğretmenlerin İş Doym Düzeyleri ile Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Lam, T. Zhang H. Q. ve Baum T. (2001). An Investigation of Employees' Job Satisfaction: The Case of Hotels in Hong Kong. Journal of Tourism Management, 22, 2, 157-165.
- Lawler, E. E. (1994). Motivation In Work Organizations, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Lee, R. T. ve Ashford, B. E. (1993). A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model. Journal of Organizational Behavior, 14, 3, 20.

- Lee, C. ve Moreo P. J. (2007). What Do Seasonal Lodging Operators Need to Know about Seasonal Workers. *Journal of Hospitality Management*, 26, 1, 148-160.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 170.
- Locke, E. A. (1969). What is Job Satisfaction?. *Journal of Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago. 1297-1343.
- Lopopolo, R. B. (2002). The Relationship of Role-related Variables to Job Satisfaction and Commitment to the Organization in a Restructured Hospital Environment. *Journal of Physical Therapy*, 82, 10.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behaviour*. New York: McGraw-Hill. Akt. Gümüş, H. (2006). Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Maslach, C. and Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco: Lossey- Bass Press.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P. G. (1982). *Burnout-The Cost Of Caring*. New Jersey: Prentice- Hall, Inc. Akt. Gümüş, H. (2006). Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Maslach, C. Schaufeli, W. B. ve Leiter MB. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 397-422.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 99-113
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. <http://www.ankahed.org.tr/dosyalar/tukenmislik.pdf>. (Erişim Tarihi: 20.07.2015)
- Meier, S. T. (1983). Toward A Theory Of Burnout. *Journal of Human Relations*, 36, 10, 899-910.
- Mert, İ. S. (2011). İş Tatmini Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9, 2, 117-143.
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2015). *Yapısal Eşitlik Modellemesi: AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- MGYGM, (2014). Alan Kılavuzlarının Seçimi, Eğitimi, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik.
<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.10050&sourceXmlSearch=alan%20k%C4%B1lavuz&MevzuatIliski=0> (Erişim Tarihi: 17.07.2014)
- Miner, J. B. (1992). *Industrial/Organizational Psychology*, New York: McGraw Hill.
- Misener, T. R. Haddock, K. S. Gleaton, J. U. ve Abu Ajamieh, A. R. (1996). Toward an International Measure of Job Satisfaction. *Journal of Nursing Research*, 45, 87-91.
- Murat, M. (2000). Sınıf Öğretmenlerinde 10 Yıllık Meslek Sürecinde Tükenmişliğin Gelişiminin Haritalanması ve Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Karadeniz teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Namasivayam, K. ve Mount, D. J. (2004). The Relationship of Work Conflicts and Family-Work Conflict to Job Satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 28, 2, 242-250.
- Narin, Y. (2010). İstanbul İlinde Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Rol Çatışması İş Doyumu ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 31- 32.
- Navasavayam, K. ve Zaho, X. (2007). An Investigation of the Moderating Effects of Organizational Commitment on the Relationships Between Work-Family Conflict and Job Satisfaction Among Hospitality Employees in India. *Journal of Tourism Management*, 28, 5, 1212-1223.
- Nobile, j. ve McCormick, J. (2008). Job Satisfaction of Catholic Primary School Staff: A Study of Biographical Differences. *International Journal of Educational Management*, 22, 2, 135–150.
- Ok, S. (1995). Banka İşgörenlerinin İş Doyumunun Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Okutan, E. Yıldız, Ş. ve Konuk, F. (2013). İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3, 2, 1-17.
- Onay, M. ve Kılıcı, S. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerinde Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3, 2, 363-372.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington: Lexington Pub.
- Oshagbemi, T. (1997). Job Satisfaction and Dissatisfaction in Higher Education. *Journal of Education Training*, 39, 9, 354-359.

- Oshagbemi, T. (2000). Satisfaction With Co-workers' Behaviour. *Journal of Employee Relations*, 22, 1, 88-106.
- Oshagbemi, T. (2000). Is length of Service Related to the Level of Job Satisfaction?. *International Journal Of Social Economics*, 27, 3, 213–226.
- Ödemiş, H. (2008). İlköğretim Öğretmenlerinin İş Tatminleri ile Evlilik Uyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Öncüler, M. E. (2006). Avrupa Birliği Eğitim Politikasında Mesleki Turizm Eğitimi Yaklaşımı ve Türk Turizm Eğitimine Uygulanabilirliği. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Önder, S. (2006). Kara Havacı Pilotların İş Doyum Düzeyleri ve Algılanan Liderlik Stillerinin İş Doyum Düzeylerine Etkileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Örmen, U. (1992). Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Örücü, E. ve Esenkal F. (2005). Konaklama İşletmelerinde İşgören Tatminini Etkileyen Faktörler: Bandırma ve Erdek Örneği. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8, 4, 141-166.
- ÖSYM, (2017). ÖSYM 2016 Kontenjan Kılavuzu. <http://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/2016/LYS/TERCIH/OSYSKONTKI LAVUZU29072016.pdf> (Erişim Tarihi: 13.01.2017)
- Öter, Z. (2007). Seyahat Acentalarında Pazarlama Bilgi Sistemine Turist Rehberlerinin Katkıları: Ege Bölgesi Örneği. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özbuldu, O. (2003). TUREB Denetim Raporu. *Rehber Dünyası Dergisi*, 34, 16.
- Özcan, E. D. ve Taşkiran E. (2007). İş Tatmini, Örgüte Bağlılık ve İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiler: Bir Turizm İşletmesi Üzerinde Araştırma. Çeşme Ulusal Turizm Sempozyumu (21-23 Kasım 2007) Bildiriler Kitabı, İzmir, 514-523.
- Özdayı, N. (1990). Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdemir, F. (2006). Örgütsel İklimin İş Tatmin Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma. Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Özdemir, M. K. (2006). Turizm Sektöründe İşgörenlerin İş Tatmini Faktörleri İle Dış Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma.

- Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Özdürgen, E. (2002). Takım Çalışmasının İş Tatminine Etkisi ve Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özer M. A. (2008). 21. Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler. Ankara, 495.
- Özkalp, E. (2001). Örgütsel Davranış. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özkan, G. V. (2011). İşyerinde Yıldırma (Mobbing) ve İş Doyumu İlişkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özmen, Ö. T. Katrinli A. E. ve Atabay G. (1991). Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İşin Özelliklerine ve Kişilik Tiplerine Göre İş Doyumları. II. Ulusal Turizm Kongresi (21-23 Kasım 1991) Bildiriler Kitabı, Kuşadası: Kuşadası Belediyesi Yayınları.
- Öztürk, A. (1993). Sağlık Sektöründe Özelleştirme. Verimlilik Dergisi, 4, 3, 12.
- Öztürk, M. (2003). İşletme ve Yönetim, İşletme Yönetiminde Temel Kavramlar. İstanbul, 288.
- Öztürk, A. ve Özdemir, F. (2003). İşletmelerde Personel Güçlendirmeye Dayalı İş Doyumunun Artırılması. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 17, 12.
- Parsons, E. ve Broadbridge A. (2006). Job Motivation and Satisfaction: Unpacking the Key Factors For Charity Shop Managers. Journal of Retailing and Customer Services, 13, 6, 121-131.
- Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008). Otel İşletmeleri İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerine Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10, 117-139.
- Pelit, E. ve Güçer, E. (2006). Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1, 141.
- Pelit, E. (2008). İşletmelerde İşgören Güçlendirmenin İşgörenlerin İşdoyumuna Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Pines, A. ve Aranson, E. (1988). Career Burnout, Causes And Cures. New York: The Free Press.
- Pines, A. M. (2002). The Changing Psychological Contract at Work and Employee Burnout. Journal of Health Services Administration, 25, 11, 32.

- Piyal, B. Yavuz İ. ve Yavuz B. (2002). Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Eğitim Hastanesi'nde Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Etmenler. *Kriz Dergisi*, 10, 1, 45-56.
- Platis, C. Reklitis, P. ve Zimeras, S. (2014). Relation Between Job Satisfaction and Job Performance in Healthcare Services. *Journal of Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 175, 480-487.
- Polat, T. (2001). Seyahat İşletmelerinde Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alan Araştırması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Pond, L. K. (1993). *The Professional Guide: Dynamics of Tour Guiding*. New York: John Wiley and Sons Publish.
- Poria, Y. Reichel, A. ve Biran, A. (2006). Heritage Site Management Motivations and Expectations. *Annals of Tourism Research*, 33, 1, 162-178.
- Poyrazoğlu, N. (1992). Hastane Çalışanlarında İş Doyumu-Verimlilik İlişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Pranjic, N. ve Biliç L. M. (2014). Depersonalization or Cynicism as Dimension of Burnout Syndrome. *Asian Academic Research Journal of Multidisciplinary*, 26, 1, 283-294.
- Resmi Gazete, (2013). Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/02/20130223-10.htm> (Erişim Tarihi: 24.08.2014)
- Rizwan, M. Khan, W. M. Tariq, H. M. A. Ghaffar, A. Anjum, M. Z. ve Bajwa, E. U. (2012). Empirical Study of Employee Job Satisfaction. *Journal of Business and Management*, 2319, 487, 29-35.
- Robbins, S. P. (2007). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall Press.
- Robie, C. Ryan, A. M. Schieder, R.A. Para, L.F. ve Smith, P. (1998). The Relation Between Job Level and Job Satisfaction. *Journal of Group and Organization Management*, 470-495.
- Ross, D. L. (1998). The Reliability and Rationale of Hackman and Oldham's Job Diagnostic Survey and Job Characteristics Model among Seasonal Hotel Workers. *Journal of Hospitality Management*, 17, 4, 391-406.
- Saban, M. ve Atalay, B. (2005). Yönetim Muhasebecileri Açısından Etik ve Etik Davranışın Önemi. *Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi*, 50.
- Sabuncuoğlu, Z. (1996). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2001). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Ezgi Kitabevi.

- Sarışık, M. ve Akova O. (2007). İnsanların Çalışmak İçin Seyahat Acentalarını Tercih Nedenleri ve Örgütsel İklim ve İş Tatmini Hakkındaki Görüşleri Üzerine Bir Araştırma. Çeşme Ulusal Turizm Sempozyumu (21-23 Kasım 2007) Bildiriler Kitabı, İzmir, 537-548.
- Sarker, S. J. Crossman, A. ve Chinmeteeputuck, P. (2003). The Relationships of Age and Length of Service with Job Satisfaction: An Examination of Hotel Employes in Thailand. *Journal of Managerial Psychology*, 18, 7, 745-758.
- Saygılı, M. (2008). Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Algıları İle İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Scandura, T. A. ve Lankau, M. J. (1997). Relationships of Gender, Family Responsibility and Flexible Work Hours to Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 4, 377-391.
- Schultz, D. P. ve Schultz, S. E. (1998). *Psychology and Industry Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Serinkan, C. ve Bardakcı A. (2007). Pamukkale Üniversitesi'nde Çalışan Öğretim Elemanlarının İş Doyumlarına İlişkin Bir Araştırma. Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 12, 7, 152-163.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik Bakış Dergisi*, 5, 1-2, 55-64.
- Sezer, M. S. (2010). Türkiye Turizm Sektöründe Müze Turizminin Payının Değerlendirilmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Silah, M. (2000). *Çalışma Psikolojisi*. Ankara: Selim Kitabevi.
- Silva, P. (2006). Effects of Disposition on Hospitality Employee Job Satisfaction and Commitment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18, 4, 317-328.
- Siu, O. L. ve Cooper C. L. (1998). A Study of Occupational Stress, Job Satisfaction and Quitting Intention in Hong-Kong Firms: The Role of Locus of Control and Organizational Commitment. *Journal Of Stress Medicine*, 14, 1, 55-66.
- Skaalvik, E. M. (2011). *Teacher Job Satisfaction and Motivation to Leave the Teaching Profession: Relations With School Context, Feeling of Belonging, and Emotional Exhaustion*. Norwegian University, Doctoral Dissertation.
- Sönmez, M. G. ve Eryaman, M. Y. (2008). Kamu ve Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Eğitimde Kuram ve Uygulama Dergisi*, 4, 12, 189-212.

- Sönmezer, M. (2007). Milli Eğitim Bakanlığı'nda Çalışan Öğretmenler ile Milli Eğitim Bakanlığı'ndan Emeklilik veya İstifa Nedeniyle Özel Eğitim Kurumlarında Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırmalı Analizi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Söylemez, B. G. (2010). İbn-i Sina Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Stres ve Motivasyon Durumları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Spector, P. E. (1997). Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences. California: SAGE Publications.
- Spinelli, M. A. ve Canavos, G. C. (2000). Investigating the Relationship Between Employee Satisfaction and Guest Satisfaction. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 41, 6, 29-35.
- Ssesanga, K. ve Garrett, R. M. (2005). Job Satisfaction of University Academics: Perspectives from Uganda. Journal of Higher Education, 50, 1, 33-56.
- Stemple, J. D. (2004). Job Satisfaction of High School Principals in Virginia. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Iowa Üniversitesi, Iowa.
- Sun, H. Ö. (2002). İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü. Uzmanlık Yeterlilik Tezi. TCMB Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü. Ankara.
- Suran, B. G. ve Sheridan, E. P. (1985). Management of Burnout: Training Psychologists in Professional Life Span Perspectives. Journal of Professional Psychology: Research and Practice, 16, 6, 741-752.
- Sürgevil, O. (2006). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şahal, E. (2005). Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Şahin, N. (2007). Personel Güçlendirmenin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı, İzmir.
- Şahin, B. (2011). Seyahat Acentalarının Pazarlama Faaliyetlerinde Etik Karar Verme Süreci İstanbul Örneği. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Şahin, Z. (2011). Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşireler İle Bir Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Stres ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Maltepe

Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Programı, İstanbul.

Şimşek, M. Ş. Akgemci, T. ve Çelik, A. (2007). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış. Konya: Adım Matbaacılık.

Tangüler, A. (2002). Profesyonel Turist Rehberliği ve Turist Rehber Rehberlerinin Seyahat Acentası ve Müşteri İlişkileri Kapadokya Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Tanner, B. M. (2007). An Analysis of Relationships Among Job Satisfaction Organizational Trust and Organizational Commitment in an Acute Care Hospital. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Graduate School And Research Center, San Francisco, California.

Tarlan, D. ve Tütüncü, Ö. (2001). Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlendirilmesi ve İş Doyumu Analizi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3, 2, 141-163.

Tas, R. F. Spalding, J. B. ve Getty, J. M. (1989). Employee Job Satisfaction Determinants Within a National Restaurant Company. Journal of Hospitality and Tourism Research, 13, 3, 129-136.

Taş, Ö. (2012). Örgütsel Bağlılık Örgütsel Güven ve İş Doyumu Arasındaki İlişki Özel Bir Hastane Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Taşdemir, G. (1999). Ege Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde Çalışan Hemşirelerin Empatik Eğilim ve İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Taycan, O. Kutlu, L. Çimen, S. ve Aydın N. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi. Anatolian Journal of Psychiatry, 7, 100-108.

TDK, (2014). Turist Rehberi Tanımı. http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_yanlis&view=yanlis&kelimez=237 (Erişim Tarihi: 25.09.2014)

Telman, N. ve Ünsal, P. (2004). Çalışan Memnuniyeti. İstanbul: Epsilon Yayınları.

Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 11, 5, 21-27.

Tetik, N. (2006). Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberliğinden Beklentilerinin Analizi Kuşadası Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

- Tikici, M. (2005). Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Toe, T. T. Murhadi, W. R. ve Lin, W. (2013). Research Study on the Correlation between Employee Job Satisfaction and Employee Motivation. Journal of Psychological Review, 66, 297-333.
- Tok, T. N. (2004). İlköğretim Müfettişlerinin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılıkları. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Toker, İ. (2013). Acil Tıp Uzmanlık Öğrencilerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerini Etkileyen Faktörler. Uzmanlık Tezi. Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı, Mersin.
- Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. Doğu Üniversitesi Dergisi, 8, 1, 92-107.
- Toker, B. (2006). Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri – İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Tsai, Y. ve Wu S. W. (2008). The Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intention. Proceedings For The Northeast Region Decision Sciences Institute, 62-67.
- TTOK, (2016). Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu Tarihçesi. <http://www.turing.org.tr/tr/tarihcemiz.asp> (Erişim Tarihi: 17.10.2016)
- TUİK, (2017). <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=24590> (Erişim Tarihi: 11.01.2017)
- TUİK, (2015). Ortalama Yıllık Eşdeğer Hanehalkı Kullanılabilir Fert Geliri Ortalaması. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=21584> (Erişim Tarihi: 03.03.201)
- Tümkaya S. Cam, S. ve Cavuşoğlu, I. (2009). Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu'nun Türkçeye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18, 1, 387-398.
- Tümkaya, S. (1996). Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- TUREB, (2015). Türkiye Turist Rehberleri Odası. <http://www.tureb.org.tr> (Erişim Tarihi: 04.02.2015)
- Türker, A. Güzel, Ö. ve Şahin, İ. (2014), Profesyonel Turist Rehberleri'nin Algıladıkları Meslek Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi, 2, 173-190.

- Türkmen, F. ve Artuğer, S. (2011). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma İstanbul ve Ankara İllerinin Karşılaştırılması. Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 22, 229-254.
- Türkmen, S. (2015). Tüketici Etnosentrizminin ve Destinasyon Kişiliğinin Yerli Turistlerin Paket Tur Satın Alma Niyetleri Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- TURSAB, (2013). Incoming Turizm Raporu/2013 Yılı Sonu. http://www.tursab.org.tr/dosya/8533/aralik2013_8533_4033855.pdf (Erişim Tarihi: 31.10.2014)
- TURSAB, (2014). Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, http://www.tursab.org.tr/dosya/7242/turist-rehberligi-meslek-yonetmeliği_7242_5969441.pdf (Erişim Tarihi: 24.08.2014)
- TURSAB, (2014). Yürütme Durdurma Kararı. http://www.tursab.org.tr/dosya/11276/fast-color-scan-to-a-pdf-file1393_11276_5091803.PDF (Erişim Tarihi: 27.10.2014)
- Tütüncü, Ö. ve Küçükusta, D. (2008). Organizasyonlarda Bireyler: Tutum, Davranış ve Motivasyon. 2. Uluslararası Katılımlı Sterilizasyon Konferansı, İzmir.
- Tütüncü, Ö. (2002). Seyahat Acentelerinde İş Tanımlama Ölçeği Kapsamında İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İli Uygulaması. Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 13, 2, 129-138.
- Tütüncü, Ö. (2000). Kar Amacı Gütmeyen Yiyecek İçecek İşletmelerinde İş Doyumunun Analizi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2, 3, 1-14.
- Uludağ, O. Yaratan, H. (2010). The Effect of Burnout on Engagement: An Empirical Study on Tourism Students. Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education, 9, 13-23.
- Uludağ Üniversitesi, (2015). İznik Meslek Yüksek Okulu Turizm Rehberliği Programı. <http://iznikmyo.uludag.edu.tr/turizmrehberligi.html> (Erişim Tarihi: 07.02.2015)
- UNWTO, (2017). Tourism Highlights. <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418145> (Erişim Tarihi: 10.01.2017)
- Upadyaya, K. Vartiainen, M. ve Salmela-Aro, K. (2016). From Job Demands and Resources to Work Engagement, Burnout, Life Satisfaction, Depressive Symptoms, and Occupational Health. Burnout Research Journal, 3, 4, 101-108.
- Ünsal, A. (2016). Akdeniz Üniversitesi Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı Çalışanlarının Demografik Verilere Göre Tükenmişlik Seviyelerinin Ölçülmesi. <http://www.asudeunsal.com/single-post/2016/11/08/tukenmislik-sendromu>, (Erişim Tarihi: 20.12.2016)

- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. San Francisco: Wiley and Sons Inc.
- Weaver, P. (1989). Job Satisfaction Level of Marketing Faculty. *Journal of Marketing Education*, 11, 2, 10-16.
- Weiss, D. J. Dawis, R. V. England, G. W. ve Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University Of Minnesota Work Adjustment Project Industrial Relations Center.
- WFTGA, (2014). *Turist Guiding*. <http://www.wftga.org/> (Erişim Tarihi: 15.10.2014)
- WFTGA, (2015). *Education of Tourist Guides Worldwide*. <http://www.wftga.org/tourist-guiding/education-tourist-guides-worldwide> (Erişim Tarihi: 21.03.2015)
- Williemse, S.A. ve Pienaar, J. (2008). Burnout, Engagement, Coping and General Health of Service Employees in the Hospitality Industry. *Journal of Tourism Management*, 29, 1053-1063
- Yakut, H. İ. Kapısız, S. G. Durutuna, S. ve Evran, A. (2013). Sağlık Alanında alışma Yaşamında Tukenmişlik. *The Journal of Gynecology and Neonatology*, 10, 1564-1571.
- Yapraklı, ř. ve Yılmaz, M. K. (2007). Satış Gücü Motivasyonu - İş Tatmini leklerinin Test Edilmesi Ve Motivasyonunun İş Tatmini zerindeki Etkisinin Belirlenmesi: İlaç Sektöründe Bir Uygulama. *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 9, 3, 62-98.
- Yarcan, ř. (2004). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Panalleri. *Rehber Dünyası*, 36, 48-51.
- Yenen, ř. (2002). Turist Rehberliği Eğitiminde, Niteliksel ve Niceliksel Planlamada Turizm Bakanlığı, Yüksek ğretim Kurumu ve Meslek Kuruluşları Arasında İşbirliğinin nemi. *Turizm Eğitimi Konferansı – Workshop*, Ankara.
- Yenen, ř. (2004). Avrupa'da Turist Rehberliği Eğitimi. *Rehber Dünyası*, 36, 31.
- Yıldız, E. ve Ayyıldız, H. (2014). Electronic Word-of-Mouth: Factor Affecting Consumer Review Writing Behaviour on Electronic Platforms. In Christiansen, Bryan. (Ed.). *Handbook of Research on Effective Marketing in Contemporary Globalism*. Hershey, PA/USA: IGI Global.
- Yıldırım, F. (1996). Banka alışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol atışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yıldırım, M. H. Erul, E. E. ve Kelebek P. (2014). Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki, Banka alışanları zerine Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6, 1, 34-44.

- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerinde Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10, 2, 1-19.
- Yılmaz, D. V. Zeyneloğlu, S. Kocaöz, S. Kısa, S. Taşkın, L. ve Eroğlu, K. (2009). Üniversite Öğrencilerinin Toplumsal Cinsiyet Rollerine İlişkin Görüşleri. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6: 1.
- Yöney, H. ve Ünalın, P. (2004). Profesyonel Yaşamda İş Stresi ve Tükenmişlik. <http://www.ceis.org.tr/dergi/2011kasim/makale2.pdf> , (Erişim Tarihi: 15.01.2017)
- Yurcu, G. (2014). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Doyumu ve Özne İyi Oluşlarına Etkisi. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Aydın.
- Yüksel, Ö. (2000). İnsan Kaynakları Yönetimi. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Yüksel, İ. (2002). Hemşirelerin İş Doyum Düzeyini Ayırt Edici İş Doyum Ögelerinin Diskriminant Analiziyle Belirlenmesi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3, 1, 67-78.
- Yüksel, G. (2011). Ege Üniversitesindeki Tıp Fakültelerinin Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dallarında Görevli Araştırma Görevlisi Doktorlarda Tükenmişlik Düzeyinin Sosyo-demografik Değişkenler İle İlişkisi. Yayımlanmamış Uzmanlık Tezi. Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi, İzmir.

EK 1

ANKET FORMU

Sayın Turist Rehberleri,

Turist Rehberlerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik İlişkisi: Bir Alan Araştırması isimli doktora tezi kapsamında görüşlerinize ihtiyaç duymaktayız. Vereceğiniz cevapların doğruluğu, araştırmanın sağlıklı ve başarılı bir sonuç üretebilmesi açısından son derece önemlidir. Ankete vermiş olduğunuz yanıtlar, bireysel olarak değerlendirilmeyip, genel bir değerlendirilme ile bilimsel bir amaca hizmet etmek için kullanılacak ve **kesinlikle gizli** kalacaktır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Öğr. Gör. Sinan GÖKDEMİR

Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU

Aşağıda çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Her ifadeyi dikkatle okuyunuz. İlgili ifadeye ait değerlendirmenizi “Hiçbir zaman”dan “Her zaman”a uzanan aralıklar üzerinde sizce uygun olan basamağa (X) işareti koyarak belirtiniz.		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1	Kendimi işimden uzaklaşmış hissediyorum .	1	2	3	4	5
2	İş günü sonunda kendimi ruhen bitkin hissediyorum .	1	2	3	4	5
3	Sabah kalktığımda yeni bir iş günü daha bu işi yapamayacağımı hissediyorum .	1	2	3	4	5
4	İşim gereği grubumdaki ziyaretçilerin pek çok şey hakkında ne hissettiklerini hemen anlarım .	1	2	3	4	5
5	Bazı ziyaretçilere sanki onlar insan değilmiş gibi davrandığımı hissediyorum .	1	2	3	4	5
6	Bütün gün insanlarla çalışmak gerçekten benim için bir gerginliktir.	1	2	3	4	5
7	Ziyaretçilerin sorunlarını en uygun şekilde hallederim .	1	2	3	4	5
8	İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum .	1	2	3	4	5
9	Yaptığım işle insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum .	1	2	3	4	5
10	Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı sertleştiğimi hissediyorum .	1	2	3	4	5
11	Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından korkuyorum .	1	2	3	4	5
12	Çok şeyler yapabilecek enerjimin olduğunu düşünüyorum .	1	2	3	4	5
13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum .	1	2	3	4	5
14	İşimde çalışmam gerekenden fazla çalıştığımı hissediyorum .	1	2	3	4	5
15	Bazı ziyaretçilerin başlarına gelenler gerçekten umurumda değil .	1	2	3	4	5
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
17	İşim gereği ziyaretçilerle aramda rahat bir hava yaratırım .	1	2	3	4	5
18	Ziyaretçilerle yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim .	1	2	3	4	5
19	Bu işte bir çok kayda değer başarı elde ettim .	1	2	3	4	5
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum .	1	2	3	4	5
21	İşimdeki duygusal sorunları serinkanlılıkla hallederim .	1	2	3	4	5
22	Ziyaretçilerin bazı problemleri sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum .	1	2	3	4	5

Aşağıda çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Her ifadeyi dikkatle okuyunuz. İlgili ifadeye ait değerlendirmenizi “Hiçbir Zaman Memnun Değilim”den “Her Zaman Memnunum” a uzanan aralıklar üzerinde sizce uygun olan basamağa (X) işareti koyarak belirtiniz.		Hiçbir Zaman Memnun Değilim	Çok Nadir Memnunum	Bazen Memnunum	Çoğu Zaman Memnunum	Her Zaman Memnunum
1	Şimdiki işimden “ beni her zaman memnun etmesi” bakımından	1	2	3	4	5
2	Şimdiki işimden “ tek başıma çalışma olanağı olması” bakımından	1	2	3	4	5
3	Şimdiki işimden “ara sıra değişik şeyler yapabileme şansı” bakımından	1	2	3	4	5
4	Şimdiki işimden “ toplumda saygın bir kişi olma şansını vermesi” bakımından	1	2	3	4	5
5	Şimdiki işimden “ yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı” bakımından	1	2	3	4	5
6	Şimdiki işimden “ yöneticimin karar vermedeki yeteneği” bakımından	1	2	3	4	5
7	Şimdiki işimden “ vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabileme şansım olması” bakımından	1	2	3	4	5
8	Şimdiki işimden “ bana sabit bir iş sağlaması” bakımından	1	2	3	4	5
9	Şimdiki işimden “ başkaları için bir şeyler yapabileme olanağı bana vermesi” bakımından	1	2	3	4	5
10	Şimdiki işimden “kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma” bakımından	1	2	3	4	5
11	Şimdiki işimden “kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabileme şansı olması” bakımından	1	2	3	4	5
12	Şimdiki işimden “ iş ile ilgili kararların uygulanmaya konması” bakımından	1	2	3	4	5
13	Şimdiki işimden “ yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret” bakımından	1	2	3	4	5
14	Şimdiki işimden “ iş içinde terfi olanağımın olması” bakımından	1	2	3	4	5
15	Şimdiki işimden “ kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi” bakımından	1	2	3	4	5
16	Şimdiki işimden “işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabileme şansımı bana vermesi” bakımından	1	2	3	4	5
17	Şimdiki işimden “çalışma şartları” bakımından	1	2	3	4	5
18	Şimdiki işimden “çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları” bakımından	1	2	3	4	5
19	Şimdiki işimden “ yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme” bakımından	1	2	3	4	5
20	Şimdiki işimden “ yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi” bakımından	1	2	3	4	5

C) DEMOGRAFİK FAKTÖRLER

- 1) Cinsiyetiniz: Kadın Erkek
- 2) Yaşınız:
- 3) Medeni durumunuz: Evli Bekar
- 4) Ortalama Aylık Geliriniz: 1.500 TL'den az 1500-2500 TL 2501-3500 TL
 3501-5000 TL 5001-7000 TL 7000 TL'den çok
- 5) Eğitim Durumunuz: İlköğretim Lise ~~Önlisans~~ Lisans Lisansüstü
- 6) Çalışma Kartınızın Türü: Bölgesel Ülkesel
- 7) Meslekte geçirmiş olduğunuz Süre (yıl olarak):
- 8) Çalışma Şekliniz: Acentaya bağlı Serbest
- 9) Mesleği icra etme şekli: Asıl iş Ek iş
- 10) Çıkılan Tur süresi Günübirlik 1-4 günlük tur Anadolu Turu (en az 5 gün)
- 11) Genellikle rehberlik yapılan ziyaretçilerin uyruğu:
- 12) Genellikle rehberlik yapılan ziyaretçilerin gelir durumu: Düşük Orta Yüksek
- 13) Rehberlik yapılan ziyaretçilerin yaş ortalaması: Genç Orta Yaş 3. yaş
- 14) Genellikle rehberlik yapılan ziyaretçilerin eğitim seviyesi: Orta ve alt Yüksek
- 15) Bir senede kaç gün çalışma imkanı buluyorsunuz:
- 16) Fırsatın olsa mesleğimi değiştirmeyi düşünürüm: Kesinlikle Katılmıyorum Katılmıyorum Kararsızım Katılıyorum Kesinlikle Katılıyorum