

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

DEPRESYON VE MESLEKİ DOYUMUN İŞTEN AYRILMA
NİYETİNE ETKİSİ: TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Canan YILDIRIM

Balıkesir, 2018

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

DEPRESYON VE MESLEKİ DOYUMUN İŞTEN AYRILMA
NİYETİNE ETKİSİ: TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Canan YILDIRIM

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

Balıkesir, 2018

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda 201512501001 numaralı Canan YILDIRIM'ın hazırladığı "**Depresyon ve Mesleki Doyumun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma**" konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca **08.08.2018** tarihinde yapılmış, sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/~~OY ÇOKLUĞU~~ ile karar verilmiştir.

Başkan (Danışman).....
Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

Üye.....
Doç. Dr. Ahmet KÖROĞLU

Üye.....
Doç. Dr. Esin ÖZKAN

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım.

04/09/2018

Enstitü Müdürü

Halil İbrahim Şahin
Doç. Dr. Halil İbrahim ŞAHİN

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın amacı, turist rehberlerinin depresyon ve mesleki doyumlarının işten ayrılma niyetine etkisinin belirlenmesidir. Karşılaşmalarından uğurlanmalarına kadar turist rehberinin yetki ve sorumluluğunda olan turistlerin, yaşadıkları her türlü sıkıntının veya karşılaştıkları her türlü problemin ortadan kaldırılması gerekmektedir. Bu noktada turist rehberlerine büyük roller düşmektedir. Yaşanılacak her türlü aksilik turu, grubu ve turist rehberini olumsuz etkileyebileceğinden dolayı, turist rehberliği mesleğinin psikolojik olarak yeterince stresli, bir o kadar da zor bir meslek olduğu söylenebilir. Alanyazında da depresyon kavramının turist rehberleri ile ilişkilendirilmemiş olması bu çalışmanın ortaya çıkmasını sağlamıştır.

Öncelikle lisansüstü eğitimim süresince tecrübelerinden yararlandığım, bilgi ve tecrübesiyle çalışmama yön veren, örnek edindiğim, danışmanlığımı üstlenen ve öğrencisi olmaktan gurur duyduğum Sayın Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT'a göstermiş olduğu sabır ve hoşgöründen dolayı şükranlarımı ve teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmanın başlangıcından bitimine kadar yönlendirmeleriyle, değerli görüş ve eleştirileriyle bana yol gösteren çok değerli hocam Sayın Doç. Dr. Ahmet KÖROĞLU'na, tezimin her aşamasında yanımda olan desteğini hiç esirgemeyen çok kıymetli hocam Sayın Doç. Dr. Özlem KÖROĞLU'na teşekkürü bir borç bilirim.

Lisansüstü eğitimim süresince bilgilerine başvurduğum hocalarım, Sayın Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU'na, Sayın Doç. Dr. Nuray TETİK DİNÇ'e, Sayın Doç. Dr. Mehmet SARIOĞLAN'a, araştırma verilerinin toplanmasına desteklerinden dolayı Sayın Araş. Gör. Özge GÜDÜ DEMİRBULAT'a ve Sayın Araş. Gör. Samet Can CURKAN'a çok teşekkür ederim.

Araştırmama katkı sağlayan İzmir Rehberler Odası Başkanı Nihat Nebil ALTINEL başta olmak üzere Macit ŞAŞZADE, Volkan BIKMAZ, İsa SOYTÜRK'e, Esin KARGIN TOPBAŞ'a, Nurten TOKDEMİR'e, aynı zamanda vakit ayırıp anketi cevaplandıran değerli katılımcı turist rehberlerine teşekkür ederim.

Eğitim hayatım boyunca, desteklerini esirgemeyen ve bu tez çalışmasının başarıya ulaşmasını sağlayan biricik annelerim Seher AKSAKALLI ve Kübra YILDIRIM'a, kıymetli babalarım Mail AKSAKALLI ve Mehmet Akif YILDIRIM'a, sevgili kaynım Öğr. Gör. Hüseyin YILDIRIM'a, canım kardeşlerim Ebru AKSAKALLI ve Güler AKSAKALLI'ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Her zaman beni motive etmeye çalışan, sabrı ile bana destek olan, varlığına şükrettiğim çok kıymetli eşim İsmail YILDIRIM'a ve ailemizin yeni yesi biricik oğlum Tuna YILDIRIM'a teşekkür ederim. İyi ki hayatımdasınız...

Balıkesir, 2018

Canan YILDIRIM

ÖZET

DEPRESYON VE MESLEKİ DOYUMUN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YILDIRIM, Canan

Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

2018, 120 Sayfa

Turizm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de önemli bir sektördür. Türkiye kültürel ve doğal güzellikleri ile birçok turizm çeşidini bünyesinde barındırmaktadır. Sahip olduğu potansiyel nedeniyle de birçok turistin dikkatini çekmektedir. Farklı turizm çeşitlerinin bulunması turist profilini de çeşitlendirmektedir. Turist profilinin çeşitlenmesi farklı niteliklere sahip turist rehberlerine olan ihtiyacı artırmaktadır. Turist rehberleri turist tarafından ziyaret edilecek destinasyon ile ilgili tercih edilen lisanda bilgi aktarımı sağlamaktadır. Karşılama dan uğurlamaya kadar süren uzun süreçte aktif rol oynayan turist rehberleri turistlerin zihinlerindeki ilk algıyı yaratmaktadır. Bu sebeple hizmet veren turist rehberlerinin icra ettikleri mesleği severek ve isteyerek yapan mutlu işgörenler olması, turizm sektörü için hayati önem taşımaktadır. Bu doğrultuda bu çalışmanın amacını turist rehberlerinin depresyon ve mesleki doyumlarının işten ayrılma niyetine etkisinin belirlenmesi oluşturmaktadır.

Bu araştırma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmaya yönelik problem, amaç, önem, varsayım, sınırlılık ve tanım bulunmaktadır. İkinci bölümde ise kuramsal çerçeve ve ilgili araştırmalar olmak üzere iki kısımdan oluşan alan yazın yer almaktadır. Alan yazının ilk kısmı olan kuramsal çerçevenin alt bölümleri depresyon, mesleki doyum, işten ayrılma niyeti ve turist rehberliği kavramlarından oluşmaktadır. İkinci kısım olan ilgili araştırmalar bölümünde depresyon, mesleki doyum, işten ayrılma niyeti ve turist rehberliğine yönelik yapılmış çalışmalar yer almaktadır. Araştırmanın üçüncü bölümünde araştırmanın yöntemi açıklanmıştır. Dördüncü bölüm bulguları, son bölüm ise sonuçları ve sonuçlara yönelik önerileri kapsamaktadır.

Turist rehberlerinin depresyon düzeyleri, mesleki doyumları ve işten ayrılma niyetleri anket tekniğiyle ölçülmüştür. Elde edilen veriler IBM SPSS 21.0 istatistik programında analiz edilmiştir. Anketi cevaplandıran eylemli turist rehberi sayısı 308'dir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, katılımcıların çoğunluğunun depresyon puanlarının (duygu durum düzeylerinin) normal aralıkta olduğunu göstermektedir. Katılımcıların depresyon puanları ile cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, turizm eğitimi, kokart alımı, çalışma şekli, iş tecrübesi, günlük ortalama çalışma saati ve ek iş değişkenleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Fakat katılımcıların depresyon puanları ile yaş, aylık gelir, mesleki memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. Çalışmada katılımcıların mesleki doyum düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Mesleki doyumun faktörlerinden biri olan niteliklere uygunluk ile katılımcıların yaşları arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. Aynı zamanda niteliklere uygunluk faktörü ve gelişme isteği faktörü ile katılımcıların mesleki memnuniyetleri arasında da anlamlı bir fark saptanmıştır. İşten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu tespit edilen turist rehberlerinin yaş, günlük ortalama çalışma saati, aylık gelir ve mesleki memnuniyet değişkenleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, araştırmada yapılan Basit Doğrusal Regresyon Analizleri sonucunda, depresyon düzeyinin mesleki doyumunu negatif yönde etkilerken, işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile depresyon düzeyi arttıkça mesleki doyum azalmakta ve işten ayrılma niyeti artmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Depresyon, Mesleki Doyum, İşten Ayrılma Niyeti, Turist Rehberi, TUREB.

ABSTRACT

THE EFFECT OF DEPRESSION AND OCCUPATIONAL SATISFACTION TO INTENTION TO LEAVE FROM WORK: A RESEARCH ON TOURIST GUIDES

YILDIRIM, Canan

Master Thesis, Tourism Management

Advisor: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

2018, 120 Pages

Tourism is an important sector in Turkey, as it is in the world. Turkey incorporates many types of tourism with cultural and natural beauties. Due to the potential that it has also attracted the attention of many tourists. The presence of different types of tourism also diversifies the tourist profile. The diversity of tourist profile increases the need for tourist guides with different qualities. Tourist guides are the people who provide the preferred language information about the destination to be visited by the tourist. The tourist guides, who play an active role in the long process, from welcome to sendoff, create the first perception in the minds of the tourists. For this reason, it is crucial for the tourism sector that the tourist guides who serve the tourists as happy employees who are willing and willing to do the job. In this respect, the purpose of this study is to determine the effect of tourist guides' depression and occupational satisfaction to intention to leave from work.

This research consists of five parts. In the first part, there are problem, purpose, importance, hypothesis, limitations and definition intended for research. The literature which consists of two parts, the theoretical framework and related researches, takes part in the second part. The subdivisions of the theoretical framework, which is the first part of the literature, consist of the concepts of depression, occupational satisfaction, intention to leave form work and tourist guiding. The studies about depression, occupational satisfaction, intention to leave form work and tourist guiding, takes part in the related research part which is the second part of the literature. In the third part of the research, the method of research

is explained. The fourth section contains findings, and the last section contains conclusions and suggestions for the conclusions.

The levels of depression, occupational satisfaction and intentions to leave from work of tour guides were measured by questionnaires. The data obtained were analyzed in the IBM SPSS 21.0 statistical program. The number of active tourist guides who responded to the survey is 308. Findings obtained as a result of the research show that the majority of the participants have depression scores (mood levels) in the normal range. There was no significant difference between participants' depression scores and gender, marital status, educational status, tourism education, cocart intake, study type, work experience, daily average working hours and additional job alternatives. However, there was a significant difference between depression scores of participants and age, monthly income and occupational satisfaction level. The occupational satisfaction levels of the participants were found to be high in the study. There was a significant difference between the conformity to qualifications as one of the factors of occupational satisfaction and the age of the participants. At the same time, there was also a significant difference between the conformity to qualifications factor and the desire for development factor and the occupational satisfaction of the participants. It was determined that there was a significant difference between the variables of age, daily average working hours, monthly income and occupational satisfaction and intention to leave form work of tourist guides whose intention to leave from work is low. Furthermore, as a result of the simple linear regression analyzes made in the research, it was found that the level of depression affects the occupational satisfaction negatively while the intention to leave from work affects positively. In other words, as the level of depression increases, occupational satisfaction decreases and the intention to leave from work increases.

Key Words: Depression, Occupational Satisfaction, Intention to Leave from Work, Tour Guide, TUREB.

Canım Ailem, Çok Kıymetli Eşim ve Biricik Oğlum Tuna'ya...

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET.....	v
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER.....	x
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xvi
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Problem.....	2
1.2. Amaç.....	2
1.3. Önem.....	2
1.4. Varsayımlar.....	3
1.5. Sınırlılıklar.....	3
1.6. Tanımlar.....	4
2. İLGİLİ ALANYAZIN.....	5
2.1. KURAMSAL ÇERÇEVE.....	5
2.1.1. DEPRESYON.....	5
2.1.1.1. Depresyon Kavramının Tanımı.....	7
2.1.1.2. Depresyon Nedenleri.....	9
2.1.1.3. Depresyonun Belirtileri.....	12
2.1.1.4. Depresyon Çeşitleri.....	14
2.1.1.4.1. Majör Depresyon.....	14
2.1.1.4.2. Melankolik Depresyon.....	15
2.1.1.4.3. Post-Partum Depresyon.....	15
2.1.1.4.4. Atipik Depresyon.....	16
2.1.1.4.5. Distimi Depresyon.....	17
2.1.1.4.6. Mevsimsel Depresyon.....	17
2.1.1.4.7. Uyum Bozukluğuna Bağlı Depresyon.....	18
2.1.1.4.8. Yas Durumuna Bağlı Depresyon.....	19
2.1.1.4.9. Diğer Depresyonlar.....	19
2.1.2. MESLEKİ DOYUM.....	20
2.1.2.1. Mesleki Doyum Tanımı.....	20
2.1.2.2. Mesleki Doyumun Önemi.....	22
2.1.2.3. Mesleki Doyumun Boyutları.....	23
2.1.2.3.1. Bireysel Özellikler.....	23
2.1.2.3.1.1. Cinsiyet.....	24
2.1.2.3.1.2. Yaş.....	24
2.1.2.3.1.3. Medeni Durum.....	25
2.1.2.3.1.4. Eğitim Durumu.....	25
2.1.2.3.1.5. Mesleki Kıdem.....	26
2.1.2.3.2. Çevresel Özellikler.....	26

2.1.2.3.2.1. Fiziksel Çalışma Koşulları.....	26
2.1.2.3.2.2. İşin Yapısı ve Zorluk Düzeyi.....	27
2.1.2.3.3. Diğer Faktörler.....	27
2.1.2.3.3.1. Ücret.....	27
2.1.2.3.3.2. Terfi.....	28
2.1.3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ.....	28
2.1.3.1. İşten Ayrılma Niyeti Tanımı.....	30
2.1.3.2. İşten Ayrılma Niyetinin Özellikleri.....	30
2.1.3.3. İşten Ayrılmanın Nedenleri.....	32
2.1.3.4. İşten Ayrılmayı Engelleme.....	34
2.1.4. TURİST REHBERLİĞİ.....	36
2.1.4.1. Turist Rehberliği Tanımı.....	37
2.1.4.2. Turist Rehberlerinin Turizm Sektörü İçin Önemi.....	39
2.1.4.3. Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler.....	41
2.1.4.4. Turist Rehberlerinin Görevleri.....	44
2.1.4.5. Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri.....	45
2.1.4.6. Turist Rehberlerinin Turizm Sektöründe Çalışma Koşulları ve Sorunları.....	46
2.1.4.7. Turist Rehberlerinin Depresyon, Mesleki Doyum ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi.....	49
2.2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....	51
2.2.1. Depresyon İle İlgili Araştırmalar.....	51
2.2.2. Mesleki Doyum İle İlgili Araştırmalar.....	54
2.2.3. İşten Ayrılma Niyeti İle İlgili Araştırmalar.....	56
3. YÖNTEM.....	60
3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri.....	60
3.2. Evren ve Örneklem.....	62
3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri.....	62
3.4. Veri Toplama Süreci.....	64
3.5. Verilerin Analizi.....	64
4. BULGULAR VE YORUMLAR.....	66
4.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	66
4.2. Beck Depresyon Ölçeğine İlişkin Bulgular.....	70
4.3. Mesleki Doyum Ölçeğine İlişkin Bulgular.....	84
4.4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Bulgular.....	90
4.5. Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular.....	93
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	96
5.1. Sonuçlar.....	96
5.2. Öneriler.....	101
KAYNAKÇA.....	103

EKLER.....	118
-------------------	------------

ÇİZELGELER LİSTESİ

	Sayfa
Çizelge 1. Dünya Ülkelerinde Turist Rehberlerinin Karşılaştığı Mesleki Sorunlar.....	48
Çizelge 2. Sosyo-Demografik Özelliklere Yönelik Yüzde ve Frekans Dağılımı.....	67
Çizelge 3. Mesleki Özelliklerin Yüzde ve Frekans Dağılımı.....	68
Çizelge 4. BDÖ Güvenirlilik Analizi Sonucu.....	70
Çizelge 5. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Dağılımı.....	70
Çizelge 6. Katılımcıların BDÖ Puanının Aritmetik Ortalama ve Standard Sapma Değeri.....	71
Çizelge 7. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Cinsiyete Göre Dağılımı.....	71
Çizelge 8. Cinsiyet İle BDÖ Arasındaki İlişki.....	71
Çizelge 9. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Yaşa Göre Dağılımı.....	72
Çizelge 10. Yaş ile BDÖ Arasındaki İlişki.....	72
Çizelge 11. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Medeni Durumlarına Göre Dağılımı.....	73
Çizelge 12. Çizelge 12. Medeni Durum İle BDÖ Arasındaki İlişki.....	73
Çizelge 13. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı.....	73
Çizelge 14. Eğitim Durumu İle BDÖ Arasındaki İlişki.....	74
Çizelge 15. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Turizm Eğitimlerine Göre Dağılımı.....	74
Çizelge 16. Turizm Eğitimi İle BDÖ Arasındaki İlişki.....	75
Çizelge 17. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Kokart Alımlarına Göre Dağılımı.....	75
Çizelge 18. Kokart İle BDÖ Arasındaki İlişki.....	76
Çizelge 19. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Yabancı Dillerine Göre Dağılımı.....	76
Çizelge 20. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Çalıştıkları Bölgelere Göre Dağılımı.....	77
Çizelge 21. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Hizmet Verdikleri Milletlere Göre Dağılımı.....	77
Çizelge 22. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Çalışma Şekillerine Göre Dağılımı.....	78
Çizelge 23. Çalışma Şekli İle BDÖ Arasındaki İlişki.....	78
Çizelge 24. Katılımcıların BDÖ Puanlarının İş Tecrübelerine Göre Dağılımı.....	79
Çizelge 25. İş Tecrübesi İle BDÖ Arasındaki İlişki.....	79
Çizelge 26. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Günlük Ortalama Çalışma Saatlerine Göre Dağılımı.....	80
Çizelge 27. Günlük Ortalama Çalışma Saati İle BDÖ Arasındaki İlişki.....	80
Çizelge 28. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Aylık Gelirlerine Göre Dağılımı.....	81
Çizelge 29. Aylık Gelir İle BDÖ Arasındaki İlişki.....	81
Çizelge 30. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Ek İş Yapma Durumlarına Göre Dağılımı.....	82
Çizelge 31. Ek İş Yapma Durumları ile BDÖ Arasındaki İlişki.....	82
Çizelge 32. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Mesleki Memnuniyetlerine Göre	83

Dağılımı.....	
Çizelge 33. Mesleki Memnuniyet İle BDÖ Arasındaki İlişki.....	83
Çizelge 34. Faktör Analizi Tablosu.....	84
Çizelge35. Katılımcıların Mesleki Doyumlarının Aritmetik Ortalama ve Standard Sapma Değeri.....	85
Çizelge 36. Sosyo-Demografik Özellikler İle Niteliklere Uygunluk Arasındaki İlişki.....	86
Çizelge 37. Sosyo-Demografik Özellikler İle Gelişme İsteği Arasındaki İlişki.....	87
Çizelge 38. Sosyo-Demografik Özellikler İle Mesleki Doyum Arasındaki İlişki.....	87
Çizelge 39. Mesleki Özellikler İle Niteliklere Uygunluk Arasındaki İlişki.....	88
Çizelge 40. Mesleki Özellikler İle Gelişme İsteği Arasındaki İlişki.....	89
Çizelge 41. Mesleki Özellikler İle Mesleki Doyum Arasındaki İlişki.....	90
Çizelge 42. Katılımcıların İşten Ayrılma Niyetlerinin Aritmetik Ortalama ve Standard Sapma Değerleri.....	91
Çizelge 43. Sosyo-Demografik Özellikler İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki.....	91
Çizelge 44. Mesleki Özellikler İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki.....	92
Çizelge 45. H ₁ İçin Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonucu.....	93
Çizelge 46. H ₂ İçin Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonucu.....	94
Çizelge 47. H ₃ İçin Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonucu.....	94
Çizelge 48. Hipotezlerin Desteklendi/Desteklenmedi Durumları.....	95

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1. Araştırma Modeli.....	61
Şekil 2: Araştırmanın Sonuç Modeli.....	95

KISALTMALAR LİSTESİ

- BDÖ:** Beck Depresyon Ölçeği
İZRO: İzmir Rehberler Odası
TÜRSAB: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
TUREB: Turist Rehberleri Birliği
MDÖ: Mesleki Doyum Ölçeği

1. GİRİŞ

Turizm gelişmekte olan ülkeler için önemli bir endüstridir. Bu endüstrinin çekirdeğini ise turist rehberleri oluşturmaktadır. Turist rehberleri, rehberlik mesleğini icra etme yetkisini kazanmış, yerli veya yabancı turistlere, turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil ile uyumlu olmak üzere, rehberlik kimlik kartlarında belirtilen dillerde rehberlik eden, onlara tanıtıtları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, gezi programının; tur operatörü veya seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımlandığı ve tketicisiye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan ve gezi programını seyahat acentesi adına yöneten kişilerdir (teftis.kulturturizm.gov.tr e.t. 22.02.2017). Turist rehberlerinin meslekleri gereği sürekli olarak kendilerini geliştirmeleri zorunludur. Çünkü seyahatleri boyunca eşlik ettikleri turist gruplarının karşısında yalnızca kendilerini değil, ülkelerini de temsil etmektedirler. Bu nedenle turist rehberlerinin psikolojik olarak depresif kişiler olmaması ve mesleki doyumunu sağlamış işgörenler olması vermiş oldukları hizmetin kalitesini de arttıracaktır.

Kişinin yaşam kalitesinin bozulmasında, verimliliğinin azalmasında, işyerinde çalışabilme veya günlük yaşamla baş edebilmesinde depresyon önemli rol oynamaktadır. Duygu-durum bozukluğu olarak ifade edilen depresyon, bireylerin kişisel özelliklerini ve mesleki işlevlerini olumsuz etkilemektedir (Bektaş, Yazıcı ve Altun, 2013: 129). Mesleki işlevlerini yerine getiremeyen işgörenlerde mesleki doyum azalmakta ve bu durum bireyi psikolojik olarak olumsuz etkilemekte ve işten ayrılma niyetinin oluşmasına neden olmaktadır. Bu çalışmanın amacı, turizm endüstrisi içerisinde önemli yeri olan turist rehberlerinin depresyon düzeyleri, mesleki doyumları ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin belirlenmesidir.

1.1. Problem

Turist rehberlerinin turizm sektörüne yapmış olduğu katkı yadsınamaz bir gerçektir. Çünkü rehberler, ziyaretçi turist grubu ile karşılaşmalarından onları uğurlamalarına kadar olan her süreçte yer almakta ve önemli bir rol oynamaktadırlar. Ziyaretçilerin zihinlerinde, gitmiş oldukları destinasyon, yöre, yerli halk, yaşanan kültür ve ülke hakkındaki ilk izlenimler turist rehberleri tarafından oluşturulmaktadır. Bu nedenle turist rehberlerinin psikolojik olarak sağlıklı işgörenler olması ve bu mesleğin mesleki doyum düzeyi yüksek olan bireyler tarafından icra edilmesi verilen hizmetin kalitesini arttıracaktır. Bu bağlamda çalışmada; depresyon, mesleki doyum, işten ayrılma niyeti ve turist rehberliği kavramları incelenmiştir. Turist rehberlerinin depresyon, mesleki doyum ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin tespit edilmesi bu çalışmanın problemini oluşturmaktadır.

1.2. Amaç

Turist rehberliği, gerek fiziksel gerek zihinsel olmak üzere oldukça efor sarf edilen bir meslektir. Fiziksel güç gerektiren bir işi yerine getirmenin dışında turist rehberleri kontrol altında tutması gereken birçok konuyu takip ederek zihinsel olarak da aşırı iş yüküne maruz kalmaktadırlar. Bu durum turist rehberlerinde mesleki doyumsuzluğa, doyumsuzluk nedeniyle mesleğine karşı olumsuz duygular beslemesine dolayısıyla depresyona girmesine ve işten ayrılma niyetinin oluşmasına neden olabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle çalışmanın temel amacı, turist rehberlerinin depresyon ve mesleki doyumlarının işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinin belirlenmesidir.

1.3. Önem

Turist rehberleri kapalı ofis ortamında masa başı bir işten ziyade daha çok fiziksel efor gerektiren bir meslek ifa etmektedirler. Mesleklerinin dinamik yapısı nedeniyle uzun süre ayakta, sıcak-soğuk olumsuz hava şartları gibi ağır koşullar altında çalışmaları ve uzun süreli turlarda ailevi bütünlüklerini sağlayamamaları fiziksel, ruhsal ve sosyal dengelerini altüst edebilmektedir. Bu da mesleğine yönelik duygu ve düşüncelerini sorgulamasına neden olabilmektedir. Mesleğine yönelik

duygularını sorgulayan turist rehberi mesleki doyum düzeyini yeterli bulmaması durumunda olumsuz duygulara kapılıp psikolojik bir çöküş yaşayabilmektedir. Bu açıdan turist rehberlerinin mesleki doyumları, depresyon düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi oldukça önemlidir.

Dünyada en yaygın görülen hastalıklar arasında yerini alan depresyon kavramının mesleki doyum ve işten ayrılma niyeti değişkenleriyle birlikte ele alındığı ve turist rehberlerine uygulandığı bir çalışmaya alan yazında rastlanılmamıştır. Bu nedenle çalışma, alan yazına katkı sağlaması ve daha sonraki yapılacak çalışmalar için temel teşkil etmesi açısından önem taşımaktadır.

1.4. Varsayımlar

Ankete katılım gönüllülük esasına uygun olarak yapılmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin ankette yöneltilen ifadeleri gerçek hislerini yansıtacak şekilde yanıtladıkları varsayılmıştır.

1.5. Sınırlılıklar

Bu çalışmada bazı sınırlılıklar bulunmaktadır. Öncelikle çalışma, amaca uygun olarak Türkiye’de T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belgelendirilen eylemli rehberler ile sınırlandırılmıştır. 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanuna göre *“Eylemli turist rehberi, çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip kişilerdir”, “Çalışma kartı ise eylemli turist rehberlerine, kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere mesleği fiilen icra edebileceklerine ilişkin olarak verilen izin belgesidir”* (www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm, e.t. 12.12.2017). Çalışma kartlarını herhangi bir nedenden dolayı almayan ve sektörde profesyonel olarak çalışmayan işgörenler olarak ifade edilen eylemsiz rehberler ise araştırmanın dışında bırakılmıştır. Ayrıca araştırma seyahat acentelerine bağlı maaşlı olarak çalışan T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın vermiş olduğu ruhsatnameye sahip turist rehberleriyle sınırlı tutulmuştur.

Anketler 2017 yılının Ocak-Mart ayları arasında toplanmıştır. Katılımcı turist rehberlerinin bazılarının anketi doldurmayı kabul etmemesi ya da yapılan çalışmanın mesleklerine ve sektöre yönelik iyileştirme sağlamayacağını düşünmeleri vb. gibi çeşitli nedenlerle anketi cevaplandırmak istememesi verilerin toplanmasını güçleştirmiştir.

1.6. Tanımlar

Depresyon; bireylerin gündelik yaşam etkinliklerini ilgi ve zevkle yapma yerine karamsar, mutsuz, üzüntülü, kederli, isteksiz ve suçluluk gibi ruh halinin egemen olmasıdır (Saygın, Yaşar, Çetinkaya, Kayan, Özgüner ve Korucu, 2011: 140).

Mesleki Doyum; işgörenlerin yapmış oldukları iş ya da meslek olanaklarının, beklenti sıralamaları ile örtüşmesidir (Kuzgun, Sevim ve Hamamcı, 1999: 15).

İşten Ayrılma Niyeti; işgörenin kendi inisiyatifi dâhilinde bağlı bulunduğu sosyal sistemden çıkma eğilimi işten ayrılma olarak tanımlanmaktadır (Gaertner, 1999: 479).

Turist Rehberi; turistlere tercih ettikleri dilde rehberlik hizmeti sunan, bölgenin doğal ve kültürel miraslarını turistlere anlatan, mevcut bölgenin yetkili mercileri tarafından onaylanan belge ve niteliğe sahip kişidir (www.wftga.org e.t. 27.02.2017).

2. İLGİLİ ALAN YAZIN

2.1. KURAMSAL ÇERÇEVE

Hayatın önemli ve bir o kadar da büyükçe bir kısmını iş hayatı oluşturmakta ve insanlar yaşamlarının büyük bir kısmını çalışarak geçirmektedirler. Dolayısıyla bu noktada bireyin icra ettiği mesleğine yönelik duygu ve düşünceleri önem kazanmaktadır. İşgörenin yapmış olduğu mesleğe yönelik duygu ve düşünceleri sosyal hayatını olduğu kadar iş hayatını da etkilemektedir. Duygu ve düşüncelerde yaşanan dalgalanmalar, işgöreni depresif yaparak mesleki doyumsuzluğa neden olabilmektedir. Bu sebeple işgöreni işten ayrılma niyetinin oluşması gibi yıkıcı bir sonuca sürükleyebilmektedir. Araştırmanın bu bölümünde depresyon, mesleki doyum ve işten ayrılma niyeti ile alanyazında yapılmış ilgili araştırmalara yer verilecektir.

2.1.1. DEPRESYON

Bireylerde ruhsal problemlerden kaynaklanan psikolojik hastalık “depresyon” olarak adlandırılmaktadır. Toplumda sık karşılaşılan bu rahatsızlığın aslında temelinde önceden severek ve zevk alarak yapılan günlük etkinliklere yönelik isteksiz olma durumu vardır. Bunların dışında bireyde görülen üzüntülü ve kederli ruh hali geçmiş ve gelecek ile ilgili her olayı olumsuz değerlendirmesine neden olur. Olumsuz değerlendirmeler sonucunda suçlu ve cezalandırılmış hissine kapılan birey ruhsal çökkünlük yaşayabilir. Tüm bunlar bireyin günlük hayatına, sosyal ilişkilerine yansyarak iş hayatındaki performansını da etkileyebilmektedir (Taycan, Kutlu, Çimen ve Aydın, 2006: 101).

2013'te Dünya Sağlık Asamblesi tarafından onaylanan Dünya Sağlık Örgütü Zihinsel Sağlık Eylem Planı 2013-2020'de zihinsel sağlığın önemi vurgulanarak,

zihinsel sağlık ile ilgili çeşitli hedefler belirlenmiştir (apps.who.int/iris/bitstream/10665/89966/1/9789241506021_eng.pdf, e.t. 13.06.2017). Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization)'ne göre depresyon genel olarak zihinsel bozukluktur. Dünyada yaklaşık 300 milyon kişi depresyondan etkilenmektedir. Depresyonun cinsiyete göre dağılımına bakıldığında, kadınların erkeklerden daha fazla depresyondan etkilendiği görülmektedir (www.who.int/mental_health/management/depression/en/, e.t. 13.06.2017).

Dünyada gelişmeye devam eden ülkeler fiziksel sağlık üzerinde dururken, gelişmiş ülkelerde ise ruh sağlığının önemi üzerinde durulmaktadır. T.C. Sağlık Bakanlığı'nın hazırlamış olduğu Ulusal Ruh Sağlığı Eylem Planında (2011-2023) ortaya çıkan Türkiye Ruh Sağlığı Profiline, Türkiye nüfusunun %18'lik kısmının yaşamı boyunca bir ruhsal hastalık yaşadığı ortaya konulmuştur (www.psikolog.org.tr/doc/ulusal-ruh-sagligi-eylem-plani.pdf, e.t. 13.06.2017).

Depresyon hüznün, ilgi veya zevk kaybı, suçluluk duygusu, uyku veya iştah bozuklukları, yorgunluk ve konsantrasyon bozukluklarına neden olmaktadır. Depresyon, insanların işyerinde veya okulda çalışabilmelerini ve günlük yaşantılarıyla baş edebilmelerini önemli derecede bozan, uzun süreli veya tekrarlayan, engellilik yaratan bir hastalıktır. En şiddetli depresyon hali intihara yol açabilmektedir (www.who.int/mediacentre/factsheets/fs396/en/, e.t. 14.06.2017).

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) depresyonun 2020 yılında ikinci sırada yer alacağını dolayısıyla insan hayatındaki olumsuz yansımalarının öneminin oldukça artacağı yönünde tahminde bulunmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri (ABD)'nin 43 milyar dolar olduğu ifade edilen yıllık maliyetinin %30'unun medikal giderler, diğer kısmının ise iş gücü kayıplarının olduğu bilinmektedir. Ayrıca Amerika'da bireylerin %75'i şikâyetleri nedeniyle psikiyatriste gitmek yerine birinci basamak hekimine gittikleri ortaya çıkmıştır. Fakat depresif rahatsızlığın doğru tespit edilerek teşhis konulması %30 ila %50 oranındadır (Yalçın, 2004: 46).

Psikiyatrik rahatsızlıkların bireylerde fiziksel ve ruhsal yansımaları olmaktadır. Bireylerde bu fiziksel ve ruhsal yansıma aslında depresyonun bir sonucudur. Fakat birey bu yakınmalarını somatik (bedenselleştirme) şikâyetler ile

doktora taşıdığı için aslında depresyon tanısı konulamamaktadır. Yani bireyin aslında yaşadığı psikolojik şikâyetler daha çok fiziksel rahatsızlık şeklinde hekime izah edilmesi rahatsızlığın teşhis edilememesine neden olmaktadır. Depresyon tanısının konulması ve tedavi edilmesi oldukça önemlidir. Çünkü sağlık hizmetleri içerisinde maliyetinin yüksek olması, muayene için başvurulara çeşitli tetkiklerin yapılması bireyin işinden ayrı kalmasına dolayısıyla iş performansının düşmesine neden olmaktadır. İngiltere’de 1990 yılında yapılan bir araştırmada rahatsızlıkların ve işe devamsızlığın %17’sinin ruhsal problemlerden kaynaklandığı ortaya konmuştur (Akalin, Cimili ve Kuzhan, 2002: 58).

Turizm sektöründe hizmet sunan turist rehberleri sürekli farklı turist grupları ile karşılaşmaktadır. Buna bağlı olarak hizmet verdiği turist gruplarına yönelik bir takım sorumlulukları da bulunmaktadır. Rehber tura çıkacağı millet hakkında (yeme-içme kültürü, ülke gündemleri, ilgi alanları vs.) bilgi edinmeli, gideceği destinasyonun coğrafi koşullarını ve hava şartlarını bilmeli, bunlarla ilgili gruba uyarılarda bulunmalı, konaklama yapılacak otel işletmesi ve yemek yenilecek olan yiyecek içecek işletmesi ile irtibata geçip rezervasyonlarını teyit etmeli ve grubun varış saatleri hakkında bilgi vermeli, grupta sağlık problemi olan turistleri bilmeli ve karşılaşılabileceği sağlık sorunlarına karşı donanımlı olmalı gibi gün içinde takip etmesi gereken birçok işi vardır. Bunun dışında tura çıkacak olan ulaştırma aracının saatinde buluşma noktasında olması, şoförün tur güzergâhını bilmesi gibi kendi dışında ekibinde bulunan dış faktörleri de takip etmelidir.

Birçok işi aynı anda yapan rehberlerde sürekli ve aşırı zihinsel çalışma yapmaları nedeniyle mesleki stres yaşamaktadırlar. Yapılan işin yükü rehberin mesleğine yönelik hissettiği duyguları olumsuz etkileyebilmektedir. Tam da bu noktada depresyonu tetikleyen çok fazla çalışma sonucunda oluşan yorgunluk sürmenaj vakalarını ortaya çıkabilmekte ve meslekte yaşanan strese karşı turist rehberlerinde bitkin ruh hali görülebilmektedir.

2.1.1.1. Depresyon Kavramının Tanımı

Günümüzde ruhsal durum depresyon olarak tanımlanmaktadır. Klasik Hindu tıbbi yazmalarından başlanarak Eski Ahit’e kadar birçok eserde depresif yaşantıya

yönelik bilgiler bulunmaktadır. Eski çağlardan bu yana bireylerde görülen, depresyon olarak betimlenen ruhsal durum pek çok coğrafya ve kültürde tanımlanmış ve bireyler benzeri yöntemlerle tedavi edilmiştir (Kara, Sayar ve Saygılı, 1997: 43).

Depresyon üç değişik anlamda kullanılmaktadır. İlk kullanımı yaşamın bir parçası olan kayıp karşısında bireyde görülen kederli ruh hali, ikinci kullanımı günlük hayatın normal dışı sürekli hüznün ve mutsuzluğun hâkim olduğu ruh hali, üçüncü kullanımı ise kalıplaşmış belli belirtilerle kronik olarak süreklilik gösteren duygu durum bozukluğudur (Türkçapar, 2004: 12).

Ruhsal bozukluk olan depresyon çok farklı klinik görünümle ortaya çıkmaktadır (Aydemir, Deveci ve İçelli, 2006: 19). T.C. Sağlık Bakanlığı “Birinci Basamağa Yönelik Tanı ve Tedavi Rehberi 2003”e göre depresyon; bireysel, ailesel, sosyal ve mesleki ağır yan etkileri olan hastalıktır (sbu.saglik.gov.tr/Ekutuphane/Yayin/138, e.t. 24.07.2017). Birinci basamak hekimliğinde çokça karşılaşılan depresyon rahatsızlığının tanısının konulmasında, tedavi sürecinin belirlenmesinde ve rahatsızlığın izleminde çeşitli sorunlar yaşanmaktadır (Yalçın, 2004: 46).

Yaşama karşı istek ve arzularının tükenmesi, geleceğe yönelik karamsar geçmişe yönelik pişmanlık yaşanmasına neden olan, suçluluk duygusu ile intihar girişimleri olabilen, uyku ve iştah düzensizlikleri, cinsel isteksizlik gibi fizyolojik bozukluklara (Güler, 2006: 69), kederli ve kötümser ruh haline neden olan depresyon (Otacıoğlu, 2008: 38), içsel olarak yaşanan bireyin davranışlarını ve dünyayı algılamasını etkileyen duygu tonudur (Karamustafalıoğlu ve Yumrukçal, 2011: 65).

Depresyon bireylerin gündelik yaşam etkinliklerini ilgi ve zevkle yapma yerine karamsar, mutsuz, üzüntülü, kederli, isteksiz ve suçluluk gibi ruh halinin egemen olmasıdır (Saygın vd., 2011: 140). Toplumda çok yaygın olarak karşılaşılan depresyon, önceden yapılan etkinlikleri gözde büyütme, özgüvenini kaybetme, dikkatini toparlayamama, herhangi bir basit karar alırken bile zorlanmaya neden olur. Bu sebeple birey hayata karşı isteksiz, hüzünlü ve karamsar ruh hali içerisine girer. Dolayısıyla depresyon mutsuz ve neşesiz olma hastalığıdır (Mete, 2008: 4).

Depresyon, her yaştaki bireyi etkisi altına alabilen ve dünyanın her neresinde olursa olsun geçerlilik gösteren halk sağlığı problemidir (zonguldakhsm.saglik.gov.tr, e.t. 18.07.2017). Hüzün, karamsarlık, üzüntü, hayattan zevk alamama ve sıkıntı gibi ruh halinin süreklilik göstererek günlük hayatı olumsuz etkileyen psikiyatrik hastalıktır (corumhsm.saglik.gov.tr, e.t. 19.07.2017). Türkiye Psikiyatri Derneği (TPD), depresyonu psikiyatrik hastalıklar içerisinde en çok görülen ve yeti kaybına neden olan ruhsal çökkünlük hali olarak tanımlamaktadır (www.psikiyatri.org.tr, e.t. 19.07.2017).

2.1.1.2. Depresyon Nedenleri

Yaşamın hep tek düze olmaması hayat şartlarının sürekli olarak değişmesi ve buna bağlı olarak gelişmesi bireyi fizyolojik ve psikolojik olarak zorlamaktadır. Bireylerin sosyal yaşamlarında ve mesleklerinde başarılı olmaları için fiziksel ve ruhsal sağlıklarını korumaları gerekmektedir. Bunun dışında fiziksel ve ruhsal dengelerini koruyabilmeleri içinse etkili stres yönetimi şarttır (Turan ve Poyraz, 2015: 133).

İş yaşamında çok fazla psiko-sosyal stres faktörü bulunmaktadır. İşgören verimliliği ile sağlanan işletme başarısı için işgörenin fiziksel ve ruhsal sağlığı oldukça önem arz etmektedir. Stres nedeniyle yaşanan işgören verimsizliği işletmeye maliyet olarak geri dönmektedir. Bu nedenle işgörenin fiziksel ve ruhsal sağlığını tehdit eden stres faktörlerini tespit etmek işletmeler için zaruret haline gelmektedir. Dolayısıyla işletmeler bu stres faktörlerine yönelik gerekli önlemleri almak durumundadır (Aydın, 2004: 50).

Alanyazın incelendiğinde depresyonun cinsiyete göre dağılımında kadınların erkeklerden daha fazla risk grubunda olduğu görülmektedir. Kuey (1990) ataerkil toplumlarda kadının ekonomik gücünün yetersiz olması, toplumsal ve yasal eşitsizlik hissetmesi durumu karşısında bu olaya karşı koyabilme gücünün kısıtlı olması ya da hiç olmaması sonucunda kadının kendini ümitsiz, çaresiz ve güçsüz hissetmesi depresyon nedenleri olarak ifade etmiştir (Aktaran: Önen, Kaptanoğlu ve Seber, 2002: 103).

Bireylerde görülen sıradan olan üzüntü, stres ve başarısız olma durumu depresyon nedenleri arasında görülmemektedir. Bu ve benzeri hislerin tekerrür etmesi depresyonu ortaya çıkarabilir. Öztürk ve Uluşahin (2008), depresyonun tetikleyicilerinden biyolojik nedenlerin dışında, yaşanan ekonomik sıkıntıların, işyerinde yaşanan çatışmaların, mesleki doyumsuzluğun, gurur kırıcı tatsız olaylarla karşı karşıya kalma gibi psikolojik ve sosyal etkilerin depresif ruh halinin ortaya çıkışında rol oynadığını ifade etmektedir (Aktaran: Bektaş, Yazıcı ve Altun, 2013:128).

7 Nisan Dünya Sağlık Günü'nde Dünya Sağlık Örgütü her sene bir konu belirleyip bu konu ile ilgili farkındalık yaratmaya çalışmaktadır. 2017 yılında tema "depresyon" olarak seçilmiş ve "Konuşup, Paylaşalım" sloganıyla gündeme taşınmıştır. Depresyon nedenleri her birey için birçok faktörden oluşmaktadır. Dolayısıyla depresyon herhangi bir nedene bağlı olarak ortaya çıkmamaktadır. Bireyin kişilik yapısı, yaşadığı olaylar ve buna bağlı olarak beyindeki tepkimeler depresyonu tetikleyen nedenler arasında gösterilmektedir (corumhsm.saglik.gov.tr, e.t. 19.07.2017).

Depresyonun ortaya çıkmasında ve olumsuz ilerlemesinde birçok risk faktörü rol oynamaktadır. Strese neden olan yaşam olayları, kalıtsal yatkınlık, bağımlı olmak ya da obsesiflik gibi çeşitli kişilik özellikleri taşımak, süreklilik taşıyan bedensel ve psikiyatrik hastalık ve kadın olmak depresyonun ortaya çıkmasına neden olan risk faktörleridir. Ancak bu risk faktörlerinden bir tanesini taşıyor olmak depresyonun ortaya çıkmasında yeterli olmamaktadır. Bireylerin risk faktörlerinden birkaçını taşıyor olması ve bireyi olumsuz yönde etkilemesi depresyonun ortaya çıkmasına neden olabilmektedir (Ünal ve Özcan, 2000: 41). Kaya (2007)'ya göre ise giderek hızla artan nüfus, göç nedeniyle şehirlerde oluşan nüfus hareketleri, siyasi sorunlar, temel gereksinimleri karşılayamama sonucu oluşan yoksulluk, insan haklarının engellenmesi ve ihlali, duygu durum bozukluklarının ortaya çıkmasında rol oynayan değişkenlerdir (Kaya, 2007: 12).

Türkiye Psikiyatri Derneği, depresyon nedenlerini açıklayabilecek herhangi bir modelin bulunmadığını fakat genel olarak beyinde kimyasal iletimi sağlayan maddelerde oluşan dengesizlik durumu olarak ifade etmiştir. Buna bağlı olarak

depresyonu ortaya çıkarabilecek risk faktörleri; erken yaşta anne-baba kaybı, alkol ve zararlı madde kullanımı, kişilik yapısı, küçük yaşta cinsel istismara maruz kalma, kadın olma, hormonal dengede yaşanan değişiklik, sosyo-ekonomik düzeydeki düşüklük ve işsizlik olarak açıklanmıştır (www.psikiyatri.org.tr, e.t. 19.07.2017).

Dünya Akıl Sağlığı Federasyonunun 2017 raporuna göre günümüzde iş ile ilgili stres en büyük sağlık ve zihinsel sağlık sorunlarından biridir. Zihinsel hastalık, bir ülkenin ekonomik kalkınma ya da kültür evresi ne olursa olsun, dikkat çekici bir konudur. Depresyona yönelmiş farklı kültürleri ve ekonomik seviyeleri olan 8 ülkede 8.000 çalışan üzerinde yapılmış çalışmada bir ülkenin Gayrisafi Yurt İçi Hasılası'nın (GSYİH) % 0,1 ila % 4,9'unun depresyonun bir sonucu olarak iş yerinde işe devamsızlığa neden olduğu ifade edilmiştir (www.wfmh.global, e.t. 19.07.2017).

Bireyler, gününün büyük bir çoğunluğunu gereksinimlerinin karşılamak için çalışarak geçirmektedirler. Bu nedenle çalışan bireylerin yaşadığı sıkıntı ve stres iş hayatını da büyük ölçüde olumsuz etkilemektedir. Yücelen (2007) iş hayatında depresyon riski taşıyan işgörenlerin, yeteneklerini gösteremeyen veya kullanamayan, performansı ile ilgili olumlu ya da olumsuz bir dönüş alamayan, ödüllendirilmeyen, zorlayıcı işverenlerle çalışan ve baskı altında bırakılan kişiler olduğunu ifade etmektedir (Aktaran: Yıldız ve Yıldız, 2009:136).

İş hayatından kaynaklanan stres işgörenlerin ruh sağlığını önemli derecede tehdit etmektedir. Çalışma hayatında zaman zaman işgörenler zorlu dönemlerden geçmektedir. İş ortamında karşılaşılan stres kaynakları yapılan işe göre değişmekle birlikte işgörenlerin işyerinde uzun süreli strese maruz kalması fiziksel ve ruhsal değişimler yaşamasına neden olmaktadır (Muşlu, Baltacı, Kutanis ve Kara, 2012: 18). Bu işgörenlerden biri de turist rehberleridir. Turist rehberleri gün içerisinde çok fazla işi aynı anda planlayıp programlamaları, aşırı ve sürekli iş yüküne maruz kalmaları nedeniyle mesleki stres yaşamaktadırlar. Dolayısıyla turist rehberleri maruz kaldıkları sıkıntı ve stres nedeniyle yaşadığı psikolojik ve fizyolojik yıpranmalar depresif olmalarına sebep olabilmektedir.

2.1.1.3. Depresyonun Belirtileri

Depresyon, hem bireysel hem de toplumsal olmak üzere hayatın her alanında olumsuzluklara neden olan sağlık sorunudur. İnsanlar yaşantılarında meydana gelen olaylara karşı çeşitli duygular yaşamakta ve tepkiler vermektedir. Tepkiler depresif belirtilerin habercisi olmakla birlikte kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Depresif bireyler umutsuzluk ve ihtiyaç duyduğunda kendine yardım edilmeyeceğine inanmaya eğilimlidirler (Çeler, Kara, Baltacı ve Çeler, 2015: 126).

İşgörenleri fizyolojik ve psikolojik olarak etkileyen çalışma şartlarının olumsuz olması işgörenlerde strese neden olmaktadır. Stres düzeyi yükselen işgörenlerde davranışlarda değişme ve uyum bozuklukları ortaya çıkmaktadır. Buna bağlı olarak iş yaşamında işe devamsızlık, işgücü kaybı ve iş kazaları gibi bir takım aksaklıklar ve sorunlar meydana gelmektedir (Pıçakçiefte, 2010: 369).

Günümüzde işletmeler farklı saatlerde işe başlama ve bitirme gibi pek çok çalışma şekli ile vardiyalı sistemler tercih etmektedir. Vardiyalı sistemde çalışan işgörenlerin uyku düzenindeki dengesizlik, sıradan iş ve sosyal hayatın dışına çıkılması çeşitli fizyolojik ve psikolojik sorunları da beraberinde getirmektedir (Selvi, Özdemir, Özdemir, Aydın ve Beşiroğlu, 2010: 238-243).

Depresyon çeşitli belirtilerle kendini göstermektedir. Bireyde görülen çökkün ruh hali depresyon belirtileri içerisinde en dikkat çekici olanıdır. Depresyona giren bireyler karamsar, ümitsiz ve mutsuzdur. Kendine ve etrafına karşı duyulan ilgide azalma, sebepsiz ağlama ve suçluluk hissetme vb. depresyon belirtileri arasındadır (corumhsm.saglik.gov.tr, e.t. 19.07.2017).

Dünya Çalışma Örgütü'nün (ILO), 1993 yılında hazırladığı "Dünya Çalışma Raporu"nda Japon işgörenlerin çalışma saatlerinin uzun olması nedeniyle yoğun stres yaşadıkları ve stresle mücadele edemeyen işgörenlerin bir bölümünün özkıyım (intihar) yaptığı, işgörenlerin fiziksel çalışma kapasitesini zorlayan haftalık 80 saat gibi uzun saatler çalışan Japon işçilerin tükenmişlik sendromuna yakalandıkları yer almaktadır. Ayrıca 2009 yılında iş ortamının depresyon ve intihar üzerindeki etkisi araştırılmış, depresyon belirtilerinin ve depresyonun ileri safhalarında görülen intihar

düşüncesinin kadınlarda erkeklerden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Erol, 2015: 25).

Depresyon günümüzde yaygın olarak karşılaşılan bir hastalıktır. Rastgele bir zamanda depresyon belirtileri yaşayan kişilerin oranı % 15-20 olduğu, bu oranın içindeki en az %12'lik kısmının tedavi gerektiren derecede ağır depresyon geçirdikleri ifade edilmektedir (Güler, 2006: 69). Türkçapar (2004) depresyon belirtilerini depresif ruh hali, ilgi kaybı, zevk alamama ve kilo kaybı ya da kilo alımı olarak ifade etmiştir.

Alan yazında yapılmış birçok çalışmada depresyon; ruhsal, düşünsel, davranışsal ve bedensel belirtiler olarak sınıflandırılmıştır. Depresyonda görülen ruhsal belirtiler, çökkün ruh hali, iştaha bağlı olarak kiloda yaşanan değişiklik, uyku düzensizlikleri, enerji azlığı, dikkat dağınıklığı, ilgi kaybı, benlik saygısında azalma, ölüm düşünceleri, özkıyım (intihar) girişimi, sebepsiz ağlama ve suçluluk duygularıdır. Düşünsel belirtiler, unutkanlık, dikkat dağınıklığı, her şeyi olumsuz değerlendirme ve kendini küçümsemedir. Davranışsal belirtiler, yalnız kalma isteği, sosyal hayattan kaçınma, huzursuz ve tedirgin olma, zararlı maddelere yönelik istek, intihar girişimleri ve bakımsızlıktır. Bedensel belirtiler ise baş ağrısı, öfke patlamaları, uyku sorunları, iştah bozuklukları, cinselliğe karşı duyulan ilgi ve istekte azalma olarak ifade edilmiştir (Güler, 2006: 70; Gezer, 2008: 53; Yıldız ve Yıldız, 2009: 137; Ertuğrul, 2010: 19; Özcan, 2012: 11; Yakın, 2014: 25).

T.C. Sağlık Bakanlığı “Birinci Basamağa Yönelik Tanı ve Tedavi Rehberleri”nde depresyon belirtileri iki gruba ayrılmıştır. Birinci grupta çökkünlük-üzüntü, ilgi kaybı-zevk alamama belirtileri yer alırken ikinci grupta ise enerji kaybı, uyku düzensizlikleri, dikkat dağınıklığı, iştah düzensizlikleri, kendini değersiz görme ve intihar düşünceleri yer almaktadır. İfade edilen belirtilerden birinci gruptan minimum bir tane belirti olmak üzere toplamda beş belirtiyi en az iki hafta boyunca yaşayan bireylere depresyon tanısı konulmaktadır (sbu.saglik.gov.tr/Ekutuphane/Yayin/138, e.t. 24.07.2017).

2.1.1.4. Depresyon Çeşitleri

Depresyon her yaşta ortaya çıkabilen ve bireylerin yaşantısını olumsuz etkileyen bir hastalıktır. Zaman zaman depresif belirtiler gösteren birey farklı ruh haline bürünebilmektedir. Depresyonun süresi ve tekrarı depresyon çeşitlerini ortaya çıkarmaktadır. Çünkü her depresyon aynı değildir. Bu nedenle her depresyon çeşidinin kendine münhasır özellikleri ve tedavi yöntemleri bulunmaktadır (Gezer, 2008: 45; Yakın, 2014: 32).

2.1.1.4.1. Majör Depresyon

Bireylerde ilgisizlik ve haz alamamanın neden olduğu majör depresyon bireyin işini, uykusunu ve yemek yemesini zorlaştırarak günlük hayatı zora sokabilmektedir. Ayrıca majör depresyon bireylerin sosyal işlevselliği dışında mesleki işlevselliğini de etkileyerek bireyde kalitesiz yaşama neden olmaktadır (Soysal ve Uzbay, 2006: 4).

Majör depresif bozukluk toplumda yaşam boyu ortaya çıkma olasılığı %15, kadınlarda ise %25'tir. Kültür ve ülke fark etmeksizin majör depresyonun kadınlarda görülme oranı erkeklere kıyasla 2 kat daha fazla görülen bir rahatsızlıktır. Yakın ilişkisi bulunmayan, eşinden ayrılmış ya da ayrı yaşayan bireylerde daha sık görülmektedir. Majör depresyonun başlangıç yaşı ortalama olarak 40 olmakla birlikte bireylerin yarısında hastalığın başlangıç yaşı 20 ile 50 arasında değişmektedir. Ayrıca sosyo-ekonomik düzey ile majör depresyon arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır (Ertan, 2008: 28). Majör depresyon tanısı, minimum iki hafta süren depresyon belirtilerinden olan depresif ruh hali ya da ilgi/zevk kaybından en az biri olmak koşulu ile diğer depresyon belirtilerinden de minimum dördünü bireyin taşıması sonucu konulmaktadır. Majör depresyonun kilit belirtileri depresif ruh hali ve ilgi/zevk kaybıdır (Ayduman, 2009: 4).

Kaya, Çilli ve Güler (2003) tarafından cezaevinde görev yapan infaz ve koruma memurlarında görülen psikiyatrik rahatsızlıkların 12 aylık yaygınlığı araştırılmıştır. Mental bozukluğu olan birçok insanla aynı ortamda bulunan, farklı mahkûm tipleri ile karşılaşan ve vardiyalı çalışan infaz ve koruma memurları, iş

stresinin yoğun yaşandığı meslek grubunda yer almaktadır. Bu nedenle araştırma sonucunda cezaevinde görev yapan 96 gardiyanda sık görülen birinci psikiyatrik rahatsızlık %28.1 oranında nikotin bağımlılığı iken ikinci sırada % 10.4 oranında majör depresyon yer almaktadır.

2.1.1.4.2. Melankolik Depresyon

İnsanlar yeryüzündeki canlılar içerisinde yoğun duygusal tepkileri olan birbirinden farklı yaşama yeteneğine sahip varlıklardır. Bireyin içerisinde bulunduğu ruh hali duygu durum olarak adlandırılmaktadır. Bireyin duygu durumunda iniş ve çıkışların yaşandığı dalgalanmalar olabilir. İniş çıkışların yaşandığı dalgalanma süresinin uzaması bireyde duygu durum bozukluğu olduğunu ifade etmektedir (Çiftçi, Yıldız ve Mercanlıgil, 2008: 370).

Depresyon çeşitlerinden olan melankolik depresyon bireyin yaşamsal etkinliklerine ilgi duymaması, zevk almaması, hoş gidecek olaylar karşında bile herhangi bir reaksiyon göstermemesidir. Bahsedilen duygu durum haricinde düzenli bir şekilde sabahları kendini kötü hissetme, erken uyanma, psiko-motor adı verilen zihinsel ve fiziksel etkinliklerinde yavaşlama, iştahsızlık ve buna bağlı olarak kilo kaybı, suçluluk duyguları gibi belirtilerden üçünün daha bireyde görülmesi melankoli depresyon tanısıdır. Daha çok yaşlı bireylerde görülmektedir. Melankolinin başlıca belirleyicisi psiko-motor bozukluklarıdır (Aydemir, 2007: 20).

2.1.1.4.3. Post-Partum Depresyon

Depresyon her beş bireyden birinin hayatı boyunca bir dönemde geçirdiği ruhsal rahatsızlıktır. Toplum içerisinde yapılmış araştırmalarda erkeklerin %3'ü, kadınların %6'sı depresyona girmektedir. Depresyon yaşı erkeklerde ortalama 55-70 iken kadınlarda 35-45 yaşdır (Mete, 2008: 4). Post-partum depresyon, doğumdan sonra ortaya çıkan annede görülen ruhsal rahatsızlıklardır. Doğum yapmış her 100 kadından 10 ila 15'nde doğum sonrası depresyon görülmektedir. Gebelik süresince psikiyatrik rahatsızlıkların ortaya çıkma olasılığı düşüktür fakat doğum sonrası dönemde artış göstermektedir. Artış yaşanan post-partum dönem 6 ay, 1 sene ya da 2 sene sürebilmektedir (Erdem ve Bucaktepe, 2012: 459). Post-partum depresyonun

çok sık karşılaşılmamasına rağmen tanı konulamamaktadır. Tanı konulamamasının nedenleri arasında kadınların doğumdan sonra yaşadıkları problemleri depresyon olarak algılamaması nedeniyle sorunun çözümü içinde destek talep etmemesidir. Post-partum depresyon geçirip tedavi olmayan kadınlarda 3 ay ila 1 yıl arasında kendi kendine düzelmektedir (Kara, Çakmaklı, Nacak ve Türeci, 2001: 333).

Türkiye Nüfus ve Sağlık Araştırması (TNSA) 2013 verilerine göre, evli kadınların temel çalışmama nedenleri arasında ilk sırada %28'i çocuk bakımı, ikinci sırada %17'sinin eş ve ailelerinin çalışmalarına izin vermemesi yer almaktadır. Hamilelik veya doğum sonrası çocuk bakımı için işten ayrılan kadınların oranı ise %19'dur. İş hayatında yer alan kadınların çocuk bakımlarında ilk sırayı aile fertleri (anne dahil olmak üzere) almaktadır. Çocuk bakımını kendi gerçekleştiren annelerin oranı %27 olması çalışan annelerin ya çocuklarını işe götürdükleri ya da işlerini evde gerçekleştirdikleri ifade edilmiştir (www.hips.hacettepe.edu.tr/tnsa2013/rapor/TNSA_2013_ana_rapor.pdf, e.t. 27.07.2017).

2.1.1.4.4. Atipik Depresyon

Atipik depresyon West ve Dally'nin hastalığın profilini oluşturması sonucu tanımlanmıştır. Atipik depresyonu karakterize eden belirtiler içerisinde duygu durumunda yaşanan tepkisellik dışında uyku miktarında artış, iştah artışı, kilo alımı, el ve ayaklarda külçe ağırlık (kurşuni ağırlık) hissedilmesi, sosyal ilişkilerde eleştirilme ve kişilerarası ilişkilerde ise reddedilişe karşı aşırı hassasiyet belirtilerinden minimum ikisinin bulunmasıdır (Koyuncu, Binbay, Ertekin ve Sağır, 2013: 277). Atipik depresyon belirtilerinin içerisinde en bilinenler iştahın ve uykunun artmasıdır. İştahta görülen artma nedeniyle hem yemek yeme sıklığı hem de fiziksel olarak kilo artışı gözlemlenmektedir. Uyku artışında ise bireylerde 10 saatten fazla uyku hali ya da bireyin normaldeki uyku düzenine göre 2 saat fazla uyumasıdır (Aydemir, 2004: 50).

2.1.1.4.5. Distimi Depresyon

Distimi depresyon, bireylerde benliklerinin sıradan bir parçası olarak ortaya çıkan, uzun süre devam eden, dalgalı ve şiddeti düşük olan depresif ruh halidir. Distimi depresyonun popülasyonda görülen genel yaygınlığı %4,5 - %6 arasındadır. Risk grubunda ise kadınlar, yaşlılar ve sosyo-ekonomik düzeyi düşük bireyler yer almaktadır (Türk Psikiyatri Derneği, www.turkpsikiyatri.org/blog/2012/02/06/distimik-bozukluk/, e.t. 01.08.2017).

Distimi depresyonun tanı özellikleri içerisinde temel kriterler, minimum iki yıldır devam eden depresif ruh hali, erken yaşlarda ve sinsi başlangıçlı ortaya çıkması, ne zaman sona ereceği belli olmaksızın sürüp gitmesi yada kesintili aralıklarla ortaya çıkmasıdır (Cengiz, Kutlar, Hacıoğlu ve Yaman, 2004: 22). Distiminin bireyde 21 yaşından önce ortaya çıkması erken başlangıç, 21 yaşından sonra görülmesi ise geç başlangıç olarak adlandırılmaktadır (Karamustafaloğlu, Çalışkan, Karamustafaloğlu ve Ulusoy, 1991: 18). Distimi depresyon ile kişilik bozuklukları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Ayrıca distimili bireylerde kişilik bozukluğu yüksek düzeydedir (Ülkeröğlu, Tezcan, Kuloğlu, Çulha, Karabulut, Ay ve Doğan, 1999: 19).

2.1.1.4.6. Mevsimsel Depresyon

Mevsimlerin canlılar üzerindeki etkisi yadsınamaz bir gerçektir. Sadece tabiat üzerinde değil, insanlar üzerinde de fazlaca etkisi bulunmaktadır. Bu etkileşim bireyler üzerinde psikolojik ve fizyolojik değişimlerin oluşmasına neden olmaktadır. Mevsimsel depresyon, Kasım ayından başlayıp Mart ayına kadar devam eden güneş ışığındaki azalmanın sonucu olarak bireylerde görülen ruhsal bozukluktur. Cinsiyete göre dağılımında kadınlarda görülme oranı erkeklerin 4 kat fazlasıdır. Aralık, Ocak ve Şubat aylarında mevsimsel duygu durum bozukluğunun şiddeti artmaktadır (Ekinci, Okanlı ve Gözüağca, 2005: 110).

Mevsimsel duygu durum bozukluğunun belirtileri arasında uyku miktarında yaşanan artış, iştahta artış, karbonhidrat tüketiminin fazlalaşması ve buna bağlı olarak kilo alımı görülmektedir. Bireyin günün uzunluğuna ve mevsimsel geçişlere

uyum sağlanamaması mevsimsel duygu durum bozukluğunu tetiklemektedir. Bu depresyon çeşidinde yaşanan ataklar aynı mevsimde tekerrür etmektedir (Selvi, Beşiroğlu ve Aydın, 2011: 375).

Yumuşak ve Boz (2013) tarafından yapılan konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin mevsimsel değişimlerde yaşadıkları duygu durum düzeylerini belirlemek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Araştırma Bodrum'da bulunan 8 konaklama işletmesinden rastgele seçilen işgörelere uygulanmış, sonucunda ise işgörenlerin mevsimsel değişimlerden etkilendiği, cinsiyete göre dağılımında ise kadın işgörenlerin erkek işgörelere göre daha fazla etkilendiği, bu duygu durum bozukluğunun ise işten ayrılma niyetinin oluşmasına neden olduğu ifade edilmiştir.

2.1.1.4.7. Uyum Bozukluğuna Bağlı Depresyon

Uyum bozukluğuna bağlı depresyon strese neden olan yaşamsal olaylar karşısında ortaya çıkan hastalıktır. Yaşamsal olaylar içerisindeki uyum bozukluğuna neden stresörlerin nitelikleri tam olarak bilinmemektedir (Temiz, Güleç ve Kaptanoğlu, 2012: 21). Uyum bozukluğuna bağlı depresyonun tanı sınıflandırma sistemi içerisinde kesin olarak ortaya konmuş belirti profili bulunmamaktadır (Özgüven ve Tuncer, 1997: 88). Uyum bozukluğu daha çok askeri alanda görölmektedir. Depresif ruh haline yatkın olan bireylerde yaşam koşullarının değişmesi (askerlik, göç) uyum bozukluğunu tetiklemektedir. Uyum bozukluğu yaşayan ve farklı şikâyetlerle hekime başvuran bireylerin nedenleri arasında intihar girişimi ya da düşüncesinin olduğu tespit edilmiştir (Bolu, Doruk, Ak, Özdemir ve Özgen, 2012: 60).

Bireylerin sosyo-demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet ve kültür) bakıldığında stres karşısındaki tepkileri de farklı olmaktadır. Kadınlarda görölme oranı erkeklere kıyasla 2 kat daha fazladır. Bireylerde rahatsızlığı ortaya çıkaran önemli stres kaynağı ekonomik durumdur. Hastalığın görölmesi ve ilerleme süreci yetişkinlere göre çocuk ve ergenlerde daha hızlıdır. Birey belirli bir süre sonra yaşamsal olaylara adapte olması durumunda şikâyetler azalmakta ve en fazla 5 ay gibi bir sürede iyileşme gerçekleşmektedir (Uğur, 2008: 77).

2.1.1.4.8. Yas Durumuna Bağlı Depresyon

Hayatında önemli bir kayıp yaşamış bireyin normal hayat akışına devam etmesi oldukça güçtür. Türkiye Psikiyatri Derneğine göre yas, bireyin sevdiği birini kaybetmesi sonucunda göstermiş olduğu doğal tepkidir. Yas süreci kayıp yaşayan bireye, kayıp ile olan ilişkisine ve kayıp biçimine göre değişmektedir (www.psikiyatri.org.tr/halka-yonelik/19/yas-sureci, e.t. 08.08.2017).

Ölümün geri dönüşü olmayan bir sonsuzluk olması nedeniyle bireyin yaşamını olumsuz etkilemektedir. Yaşanılan kayıp sonrası ortaya çıkan yas sürecinin normal seyretmesi ve sonrasında bireyin yeni ilişki ve bağlarla normal hayat akışına devam etmesi olağandır. Fakat bu süreç içerisinde yasin bireyin yaşamını olumsuz etkilemeye devam etmesi ve sürecini tamamlayamamış olması bireyde işlevsizlik gibi yeti kaybına neden olabilmektedir (Bildik, 2013: 224). Doğal ve olması gereken bir süreç olarak adlandırılan yas, herhangi bir kayıp sonrası ortaya çıkmaktadır. Bu kayıp bireyin eşinden ayrılması, işini ya da evini kaybetmesi olabileceği gibi sevdiği bir kişinin ölümü de olabilmektedir. Kayıp sonrasında ortaya çıkan yas süreci bireyin kişisel bakım, işe devam etme, aile ve sosyal hayatını devam ettirme gibi normal işlevlerini aksatmasına ve ruhsal problemler yaşamasına neden olmaktadır (Zara, 2011: 74).

2.1.1.4.9. Diğer Depresyonlar

Bireyin yaşamını olumsuz etkileyen depresif ruh hali olarak adlandırılan depresyon her bireyde farklı tezahür etmektedir. Çünkü her depresyon aynı değildir ve kişiden kişiye göre değişmektedir. Depresyonun birçok alt çeşidi bulunmaktadır. İçinde bulunulan depresif ruh halini ortaya çıkaran belirtilerden kaçınının bireyde görüldüğü, ne kadar süredir devam ettiği ve tüm bunların bireyin günlük hayatını nasıl etkilediği önem arz etmektedir. Bu belirtiler doğrultusunda bireye depresyon çeşidi hakkında tanı konulmaktadır. Depresyonun manik depresif bozukluk, maskeli, reaktif, yaş dönümü, çocuk ve ergen depresyonu olmak üzere farklı çeşitleri bulunmaktadır. Bunlar (Gezer, 2008: 47);

- Manik depresif (bipolar) bozuklukta uç noktalarda görülen duygu durum düzeyi taşkınlıklara neden olur. Belirtileri arasında gerçek dışı özgüven, ütöpik

fikirler, yüksek sesle konuşma, düşünmeden hareket etme, cinselliğe yönelik artış, uykuda azalma ve öfke görülmektedir.

- Maskeli depresyonda ise duygu durum düzeylerini ortaya koyabilecek belirtiler net değildir. Savunma amaçlı yapılan gülümseme görülmektedir.

-Yaş dönümü depresyon, her yaşın farklı fizyolojik ve psikolojik etkilerinin farklı olması nedeniyle hastalığın belirlenmesi oldukça güçtür. Belirtilerde kaygı ön plandadır ve kadınlarda daha çok görülmektedir.

-Reaktif depresyon ise yaşamsal olaylar karşısında bireyde geç uyuma, güçlkle uykuya dalma ve sabahları erken kalkamama gibi bozukluklar ortaya çıkmaktadır.

-Çocuk ve ergen depresyonu çocukların gelişimini direkt etkilemektedir. Bebeklerde görülme sıklığı az olmakla birlikte çocuklarda ve ergenlerde tanı konulması oldukça güçtür. Çocukların davranışlarında gözlemlenen değişkenlikler depresyon hakkında bir ipucu olabilmektedir. Çocukluktan yetişkinliğe geçiş olan ergenlik döneminde ortaya çıkan davranışlar, tepkiler, depresyon yaşayan ebeveynler gibi faktörler ergenlerde depresyon riskini artırmaktadır (Gezer, 2008: 47).

2.1.2. MESLEKİ DOYUM

İnsanların yaşamlarını idame ettirmesi ve ihtiyaçlarını karşılayabilmesi para kazanmasına, çalışmasına bağlıdır. Halk arasında “altın bilezik” olarak ifade edilen mesleğin seçimi çok önemlidir. Seçilen meslekte kişi kendini ifade edebilmeli ve mesleği kişilik özelliklerine uygun olmalıdır. Ancak bu şekilde mesleğini icra eden mutlu ve mesleki doyumunu sağlamış kaliteli işgücü ortaya çıkacaktır.

2.1.2.1. Mesleki Doyum Tanımı

Mesleki doyum alanyazında iş doyumunu ya da iş tatmini olarak da ifade edilmektedir. Mesleki doyum, iş doyumunu ya da iş tatmini ile ilgili çok fazla tanım bulunmaktadır. Bireylerin sergiledikleri her davranışın arka planında ihtiyaçların karşılanması yer almaktadır. Fizyolojik ihtiyaçlar kadar psikolojik ihtiyaçlarda bulunmaktadır. Mesleki faaliyetleri gerçekleştirerek hak edilen ücret ile fizyolojik ihtiyaçlar karşılanabilirken yeteneklerini keşfetme, kullanma ve başarılı olma gibi durumlarda psikolojik ihtiyaçlar karşılanabilir. Yeteneklerini sergileme ve bireyin

kendini ifade edebilmesi ile iş hayatındaki yakalanan mutluluk günlük hayatı da olumlu etkilemektedir. Bireylerin ihtiyaçlarını karşılayabilen sıralama ile mesleğin bireye sağladığı olanakların denkleşmesi durumunda mesleki doyum sağlanabilir. Dolayısıyla mesleki doyum; işgörenlerin ifa ettikleri meslek olanaklarının, beklenti sıralamaları ile örtüşmesidir (Kuzgun, Sevim ve Hamamcı, 1999: 14). Bir başka ifadeye göre mesleki doyum, kişinin yapmış olduğu işini ya da deneyimlerini gözden geçirip değerlendirme yapmasından sonra oluşan olumlu duygularıdır (Testa, 1999: 155).

Oshagbemi (2000) tarafından mesleki doyum, işgörenin işine yönelik arzuladıkları ile gerçekler arasındaki karşılaştırma sonrası ortaya çıkan duygusal tepkime olarak tanımlanmıştır. İşgörenlerin gereksinimleri ve beklentileriyle ilgili fikir sahibi olduğunda mesleki doyum sağlanabilir. Çünkü mesleki doyum, işgörenlerin belli bir işe yönelik olumlu duygusal tepkimesidir (Baş ve Ardıç, 2002: 73).

İşletmede bir kere sağlanan mesleki doyum ile uzun yıllar işgören memnuniyeti sağlayamamanın en önemli göstergesi mesleki doyumun dinamik olmasıdır. İşletme koşullarının bozulması işgörenlerde mesleki doyumsuzluğa neden olabilir. İşletmede verimsizlik ve çeşitli örgütsel sorunların baş göstermesinin altındaki neden mesleki doyumsuzluktur. İşletmenin bağımsızlık sisteminin güçlü kalmasını sağlayan faktör olan mesleki doyum, işgörenlerin işlerine karşı duydukları memnuniyeti ifade etmektedir (Akıncı, 2002: 2). Bir diğer ifadeyle işgörenin ifa ettiği işine karşı hislerinde işini sevmesi ve hoşnut olması doyumunu, sevmemesi ve hoşnutsuzluğu ise doyumsuzluğu ifade etmektedir (Ültanır, 2002: 163).

İş yaşamı bireyin hayatını önemli derecede etkilemektedir. Bu etki nedeniyle iş yaşamında kalitenin iyileştirilmesi gibi konular üzerinde durulmaktadır. İş yaşamındaki kalite düzeyini ortaya çıkaran işgörenlerin mesleki doyumudur. Mesleki doyum, işgörenlerin mesleğinde ve iş yaşamında mutlu olma durumudur. Mesleki doyumun iş hayatındaki bu hayati önemi verimlilik, motivasyon, işe devamsızlık, işten ayrılma gibi değişkenlerle ilişkilendirilmesine neden olmuştur (Şişman ve Turan, 2004: 118). İşletmenin iş hayatındaki başarısı için işletme – işgören hedeflerinin birbiri ile uyuşması gerekmektedir. Bu nedenle işgörenlerin iş

hayatındaki belirledikleri hedeflerine ulaşabilmeleri mesleki doyum sağlamalarına bağlıdır. Mesleki doyum, işgörenlerin gerçekleştirdiği işindeki beklentilerinden ne derece doyum sağladığının göstergesidir (İmamoğlu, Keskin ve Erat, 2004: 169). Tengilimoğlu (2005) ise mesleki doyumunu, işgörenin görev aldığı işletmenin amaçlarına ulaşmasında gönüllü ve verimli şekilde yardımda bulunması olarak ifade etmiştir (Tengilimoğlu, 2005: 27).

Mesleki doyum işgörenlerin deneyimleri ve duygularıyla doğrudan ilgilidir. Bu sebeple işletmeler işgörenlerin mesleğine yönelik düşüncelerine etki eden unsurlar ve mesleklerine ilişkin neden farklı duygular yaşadıkları üzerinde durmuştur. Bundan hareketle mesleki doyumun işgörenlerin yalnızca gereksinimlerinin karşılanmasının dışında işgörenlerin neleri önemseydiği ve önemseydiklerini ne kadar istediği sonucuna ulaşılmıştır (Tümgan, 2007: 22). Mesleki doyumunu birçok araştırmacı farklı şekilde ifade etmektedir. Bunun temelinde ise işgörenin işinden elde edeceği doyumunu etkileyen birçok faktörün olması ve ifadelerinde bu faktörler doğrultusunda yapılmış olmasıdır. Farklı şekillerde ifade edilen mesleki doyum tanımlarından bazıları; işgörenin yapmış olduğu işinde mutlu olması (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 2), işgörenin yapmış olduğu işine karşı hislerin toplamı (Altay, 2009: 8), işgörenin işine karşı duyduğu duygusal tepkime (Aşık, 2010: 32), işgörenlerin güdülenmesine etki eden fizyolojik, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlayan gösterge (Demir, 2011: 456), işgörenlerin sosyal, fiziksel ve ruhsal ihtiyaçlarının beklentileri karşısında giderilme düzeyidir (Hoş ve Oksay, 2015: 2).

2.1.2.2. Mesleki Doyumun Önemi

Her geçen gün gelişen ve değişen dünya içinde kişilerin beklenti, istek ve ihtiyaçları da değişim göstermektedir. Kişisel ihtiyaçların karşılanması ve huzurlu bir yaşam sürebilmek için meslek sahibi olmak önemlidir. Seçilen mesleğin ilgi, istek ve yeteneklere uygun olması da ayrı bir önem taşımaktadır. Çünkü işgörenlerin mesleklerinde mutlu ve başarılı olması mesleki doyumunu elde etmesine bağlıdır.

İşgörenler günlerinin büyük bir bölümünü işyerlerinde mesleki mesuliyetlerini yerine getirmek için harcamaktadırlar. İşgörenlerin mesleklerine ve

işyerlerine karşı verimli olması mesleki doyum sağlamasına bağlıdır. Ancak mesleki doyum sağlamış işgörenler mesleklerinde başarılı ve etkin olabilmektedirler. İşgörenlerin verimli olması işletme içerisindeki stres düzeyinin dengelenmesine bağlıdır. İşletme içerisindeki stres düzeyinin ne yok denecek kadar az ne de aşırı olması işletme için zararlıdır. Bu nedenle işgören verimliliğini arttırmanın yolu strese neden olan kaynakların bulunması ve sorunun ortadan kaldırılması ile stres dengesinin sağlanmasıdır (Topaloğlu ve Tuna, 1998: 39).

Artık birçok işletme mesleki doyumdan sağlanacak olan hem bireysel hem de örgütsel sonuçların farkındadır. Ancak ve ancak iç müşteri olarak tanımlanan işgörenlerini memnun eden işletmeler dış müşteriye yönelik olan örgütsel hedeflerine ulaşabilmektedirler (Kaya, 2010: 220). Mesleki doyumun sağlandığı işletmelerde ise verimlilik artacak, işe devamsızlık azalacak ve işgören devir hızı düşecek bunlara bağlı olarak örgütsel bağlılık sağlanacaktır (Tengilimoğlu 2005: 27). İşletmeye olan bağlılığın bir göstergesi olan mesleki doyumun işgörenlerin işten ayrılma niyetlerini önemli derecede etkilemektedir. İşten edinilen doyum sayesinde işgören bağlı bulunduğu işletme değerlerine katkı sağlamak ve yararlı olmak için çaba sarf ederken, mesleki doyumunu sağlayamaması durumunda işletmeden ayrılmak isteyecektir (Çekmecelioğlu, 2005: 28).

2.1.2.3. Mesleki Doyumun Boyutları

İşgörenlerin icra ettikleri mesleklerine yönelik duygularını etkileyen bir takım boyutlar bulunmaktadır. Bunlar bireysel, çevresel ve diğer özelliklerdir.

2.1.2.3.1. Bireysel Özellikler

İşgörenlerin sahip oldukları bireysel özellikler mesleki doyumunu etkilemektedir. Çünkü işgörenin kaliteli işgücü sunabilmesi, verimli olması yapmış olduğu meslekle bireysel özelliklerinin uyum sağlamasına bağlıdır. Her mesleğin kendine münhasır çeşitli özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikleri göz önünde bulundurarak işgörenler kendileri ile ilgili bir değerlendirme yapmalıdır. Bireysel özellikleri ile mesleğin kendine has özelliklerin uyuşması mesleğe yönelik olumlu duyguları ve başarıyı beraberinde getirecektir.

2.1.2.3.1.1. Cinsiyet

Mesleki doyumun bireysel boyutları içerisinde yer alan cinsiyet hakkında alan yazın taraması yapıldığında farklı görüşler ortaya çıkmaktadır. Cinsiyetin mesleki doyumunu etkilediğini belirten araştırmacılar kadar etkilemediğini ileri süren araştırmalar mevcuttur. Örneğin, Ardıç ve Baş (2001)'in kamu ve vakıf üniversitelerinde görev yapan akademisyenlerin mesleki doyum düzeylerini belirlemek amacıyla yapmış oldukları araştırmada cinsiyete göre mesleki doyum düzeylerinin değişmediği ifade edilmiştir. Taştan ve Tiryaki (2008)'nin yapmış olduğu araştırmada da özel ve devlet okullarındaki ilköğretim öğretmenlerinin mesleki doyum puanlarının cinsiyetle anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Kağan (2010) tarafından yapılan Ankara'daki devlet ve ilköğretim okulları ile rehberlik ve araştırma merkezinde çalışan rehber öğretmenlerin mesleki doyum düzeylerinin belirlenmesine yönelik yapılan araştırmada mesleki doyum ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır. Şahin (1999)'in ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin mesleki doyumları üzerine yapmış olduğu araştırmada, öğretmenlerin cinsiyetleri ile mesleki doyumları arasında anlamlı farklılık olduğu ortaya konularak, kadınların öğretmenlerin mesleki doyum düzeylerinin erkek öğretmenlere kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yine Şahin (2013) tarafından yapılan öğretmenlerin mesleki doyumunu araştırmasında, cinsiyet ile mesleki doyum arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir.

2.1.2.3.1.2. Yaş

Mesleki doyumunu etkileyen bireysel özellikler boyutu içerisinde yer alan yaş değişkeni ile ilgili alan yazındaki araştırmaların bulguları farklılık göstermektedir. Aslan (2006)'nın yapmış olduğu çalışmada çalışanların mesleki doyum düzeylerine göre depresyon, benlik saygısı ve denetim odağı algısı değişkenleri incelenmiş, yaş ile mesleki doyum arasında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Yılmaz ve Dönmez (2013)'in mesleki doyumunu tayin eden bazı psikolojik ve demografik değişkenler araştırmasında, yaş değişkeninin mesleki doyumunun yordayıcısı olmadığı belirtilmiştir. Bodur ve Güler (1997) tarafından sağlık yöneticilerinin mesleki doyumları üzerine yapmış oldukları araştırmada yaşın ilerledikçe mesleki doyumun arttığı hatta mesleki doyumun 35 yaş ve sonrasında giderek atış gösterdiği

ifade edilmiştir. Çevik ve Korkmaz (2014)'in Türkiye'deki işgörenlerin iş ve yaşam doyumlarını etkileyen değişkenlerin belirlenmesi ve aralarındaki ilişkinin ortaya konması amacıyla yapılan araştırmada, 45 ile 64 yaş arasındaki işgörenlerin yaşam doyumlarında azalma olduğu fakat aynı yaş aralığındaki işgörenlerin mesleki doyum düzeylerinin arttığı belirlenmiştir. Bu da Bodur ve Güler (1997)'in çalışmasında belirttiği 35 yaş üzeri mesleki doyumun arttığı bulgusunu destekler niteliktedir.

2.1.2.3.1.3. Medeni Durum

Özaydın ve Özdemir (2014) tarafından bir kamu bankasındaki işgörenlerin bireysel özelliklerinin mesleki doyumuna etkilerinin araştırıldığı çalışmada, mesleki doyumun iç faktörler ve dış faktörler olarak iki alt boyutu olduğu belirtilmiştir. Banka işgörenlerinin medeni durumunun mesleki doyumları üzerindeki etkisi incelendiğinde, iç faktör alt boyutunda evlilerin bekârlara göre mesleki doyum düzeyi arasında farklılık olduğu, dış faktör alt boyutunda ise medeni durumu ile mesleki doyum düzeyi arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ifade edilmiştir. Bilgiç (1988)'in Türkiye'de değişik kurumlarda görev yapan Türk çalışanların bireysel özellikleri ile mesleki doyum düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapmış olduğu araştırmada medeni durum ile mesleki doyum arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmiştir.

2.1.2.3.1.4. Eğitim Durumu

Eğitim, genel olarak tanımlamak gerekirse kişilerin belli amaçlarına göre yetiştirme sürecidir. Yetiştirme sürecinden geçen bireylerin kişilikleri farklılaşmakta ve bu farklılık eğitimi boyunca edinilen bilgi, beceri, tutum ve değerler yolu ile gerçekleşmektedir (Fidan, 2012: 4). Aslında eğitim yalnızca okul döneminde değil, kişinin okul öncesinde, esnasında, sonrasında ve hatta mesleğe atıldıktan sonra bile devam eden ve bitmeyecek olan süreçtir. Çünkü bireyin mesleğinde başarılı ve verimli olmasını etkileyen en önemli unsur eğitimidir. Bu da ancak eğitimin dışında bireyin kendisini sürekli olarak geliştirmesine bağlıdır.

Eğitim bireyin işi algılama gücünü iyileştirmekte, performansının artmasını sağlamakta, planlı çalışma ve zamanı etkin kullanma gibi alışkanlıkları

kazandırmakta, iş kazalarını önlemekte ve kişinin sürekli kendini geliştirmesine, kendine güvenmesine ve terfi gibi fırsatlara olanak sağlamaktadır (Doğan, 1997: 233). Mesleki doyumunu ile ilgili yapılan araştırmalarda eğitim düzeyi arttıkça mesleki doyum düzeyinin arttığı tespit edilmiştir. İşgörenler, eğitim düzeyleri ve iş tecrübeleri ile alakalı bir konumda görev aldıklarında mesleki doyumunu artmakta fakat eğitim düzeyleri ve iş tecrübeleriyle ilgili bir konumda görev alamadıklarında mesleki doyumunu azalmaktadır. Bunun dışında işgörenin sahip olduğu donanımların çok üstünde olduğu konumlarda görev alması işgörende stres ve kaygıya neden olmakta ve mesleki doyumunu olumsuz etkilemektedir (Eğinli, 2009: 40). Burris (1983) işgörenlerin eğitim düzeyinin yapmış olduğu işin çok üzerinde olması durumunda mesleki doyumsuzluğa neden olduğunu belirtmiştir.

2.1.2.3.1.5. Mesleki Kıdem

Mesleki kıdem bireylerin ne kadar süredir işinde çalıştığını ifade etmektedir. İş yaşamına yeni atılmış işgörenler çok fazla çaba sarf ederek doyum elde etmeye çalışmaktadırlar. Gösterilen çaba işgörenlerin kişisel gelişimlerine katkı sağlamaktadır. İfa edilen işte henüz yeni olması sebebiyle çekici olan iş belli bir süre işgörende doyum sağlamaktadır. Ancak belli bir süre sonra statü ve kıdem ile ilgili ilerleme kaydedemeyen işgörenlerin mesleki doyumunu azalabilmektedir (Gökdemir, 2017: 56).

2.1.2.3.2. Çevresel Özellikler

Mesleki doyumunu etkileyen çevresel özellikler; fiziksel çalışma koşulları ile işin yapısı ve zorluk düzeyidir.

2.1.2.3.2.1. Fiziksel Çalışma Koşulları

Mesleki doyumunu etkileyen faktörlerinden biri işgören ve işyerinin birbirlerine karşı sorumluluklarıdır. Mesleğini severek yapan, mesleğiyle kişilik özellikleri uyuşan bir işgören çalıştığı işyeri ile ilgili sıkıntı yaşamaması durumunda performans anlamında verimlilik sağlanacaktır. İşletmeler işgörenlerin verimliliği ve motivasyonu artırmak için doğru ve güvenli çalışma ortamını oluşturma konusunda

bilgili olmalıdır. Çünkü fiziksel çalışma koşullarının işgörenler üzerindeki etkisi oldukça fazladır. İşletmelerin en önemli beşeri sermayesi işgörenlerdir. Bu nedenle işin yapısına ve işin gerçekleştirileceği mekâna göre ergonomik çalışma koşulları oluşturulmalıdır. Disiplinli ve güvenli iş ortamı iş kazalarının azalmasını, işgörenlerin motivasyonlarının artmasını sağlayacaktır (Camkurt, 2007: 84). Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), çalışma yaşamında standartların oluşturulması, kadın ve erkek için insana yakışır insancıl çalışma koşulları sağlama, istihdam olanakları yaratma gibi çalışma yaşamının iyileştirilmesinde büyük rol oynamaktadır (www.ilo.org, e.t. 21.05.2017).

2.1.2.3.2.2. İşin Yapısı ve Zorluk Düzeyi

Hangi meslek olursa olsun işgörenleri fizyolojik, psikolojik ve sosyal yönden en yüksek düzeye getirmek, bu düzeyi sürmesini sağlamak ve bu düzeyi bozacak etkenleri önlemek işletmeler için önemlidir. İşin yapısının ve zorluk düzeyinin, işgörenlerin fizyolojik ve psikolojik yeteneklerine uygun olması gerekir. Böylelikle işi insana, insanı işe adapte etmek daha kolay olacaktır. İşgörenlerin yaptığı iş ve işin zorluk düzeyi, işgörenin bilgi ve yeteneklerinin üzerinde ise işgören stres yaşayacak ve motivasyonu düşecektir. Bu durum ise işgörenin mesleki doyumunu olumsuz etkileyecektir (Sevimli ve İşcan, 2005: 58).

2.1.2.3.3. Diğer Faktörler

Mesleki doyum ile ilgili ilişki olan diğer faktörler ise ücret ve terfidir.

2.1.2.3.3.1. Ücret

İşgören motivasyonu için önemli ve en etkili unsur ücrettir. İşgörenin ve işgörenin bakmakla yükümlü olduğu bireylerin ihtiyaçlarını karşılayabilmesi ve yaşamlarını idame ettirebilmesinde temel gelir kaynağıdır. Fakat ücret işgörenler tarafından sadece ekonomik gelir değil aynı zamanda emeğinin karşılığı olarak görülmektedir (Eğinli, 2009: 41).

İşgörenler genellikle yapmış olduğu işinde gösterdiği performansı ve aldığı ücreti mukayese etmektedir. Bu mukayese sonucunda performansı ve ücreti arasında doğru orantı kurması işgörenin doyumunu olumlu yönde, kuramaması ise doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca işletmeler işgörenler üzerinde adil ücret dağılımı yaptıklarına dair intiba bırakmalıdır. Çünkü aynı işletmede görev yapan ve aralarında kıdem farkı bulunmayan işgörenler, almış oldukları ücretin adaletli dağıtıldığını düşündüklerinde mesleki doyum düzeyleri olumlu etkilenmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 5).

2.1.2.3.3.2. Terfi

Terfi daha iyi bir mevkide çalışma ve bu mevki ile birlikte gelen daha çok para kazanma gibi getirisi olması nedeniyle işgöreni cezbetmektedir. İnsanlar hayatlarının belirli bir döneminde eğitim alarak mesleklerine yönelik birikim elde etmektedirler. Elde ettikleri birikimler çalışma hayatlarında beceri ve yetenek olarak ortaya çıkmaktadır. Bu yeteneklerini göstermesine rağmen gerekli sorumluluğun verilmemesi, işgörenin kendini geliştirme olanaklarından yararlanamaması ve terfi gibi yükselme fırsatlarının olmadığı işletmeler işgörende doyumsuzluk yaratmaktadır. Tüm bu çabalarına rağmen yükselemeyeceğini bilen işgören normaldeki çalışma kapasitesinin altında çalışmaya devam edecektir (Özgenel, 2014: 21).

2.1.3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ

İşverenlerin en büyük sermayesi aslında işgörenleridir. Çünkü ancak nitelikli işgücünden elde edilen emek işverenin varlığını sürdürmesine, hedeflerine ulaşmasına katkı sağlayacaktır. Dünyada birçok sektör ve her sektöre ait iş kolları bulunmaktadır. Her işveren bulunduğu sektörün işkoluna ait ayrıntıları belirleyerek işgören istihdamı gerçekleştirmektedir. Hizmet sektörünün bir parçası olan turizm insan ilişkisinin ön planda olduğu bir iş koludur. Emek yoğun bir sektör olması aslında bu sektörde işgörenin ne kadar önemli olduğunu göstermektedir.

Teknolojinin ilerlemesiyle otomasyonun hâkim olduğu işletmelerde işgörene olan ihtiyaç azalmakta, makineleşme hüküm sürmektedir. Ancak otomasyonun daha

az kullanıldığı turizm sektöründe işgörene olan ihtiyaç her daim sürecektir. Bu nedenle işverenler işgörenler için uygun çalışma koşullarını oluşturmalı ve işgörenin işte kalmasını tercih edecek imkânları sunmalıdır. İşverenin istediği hedeflere ulaşması için en büyük destekçisi işgörenlerdir. Ancak işinden memnun olan ve mesleki doyum sağlayan işgörenler başarılı olup, çalıştığı örgüte ve sektöre katkı sağlayabilir. Böylelikle işgörenin örgüte olan bağlılığı artacak ve işgören devir oranı hızını düşürecektir (Kaya, 2010: 220).

Bireyler gereksinimlerini karşılamak için çalışmak durumundadır. Dolayısıyla vaktinin çoğunu işyerinde geçirmektedir. Her işin kendine göre bir takım zorlayıcı ve riskli tarafları vardır. Bu zorlayıcı ve riskli tarafları belirleyen, bireyin içinde bulunduğu sektör ve yapmış olduğu meslektir. Turizm sektörü bire bir ilişkilerin ön planda olduğu bir iş alanıdır. Otomasyonun az kullanılması emek yoğun üretimin gerçekleşmesi nedeniyle insan ilişkilerinden doğan birçok sorunla karşılaşmaktadır. Olumsuz olaylar karşısında sorunlarla başa çıkabilme ve çözüm yolu bulma yeteneği gelişmemiş işgörenlerde işten ayrılma niyeti oluşabilmektedir. Türkiye’de işten ayrılma niyeti ile ilgili yapılmış birçok çalışma mevcuttur (Ceylan ve Bayram, 2006; Güzel, Gök ve İşler, 2013; Akgündüz ve Akdağ, 2014; Yenihan, Öner ve Çiftiyıldız, 2014; Karacaoğlu, 2015). Turizm sektöründe işten ayrılma niyetinin düşürülmesinde işletmelerin işgörenlerin işletmede kalmalarını sağlayacak bir örgüt kültürü yaratma, performansı yüksek olan işgörenlerin ödüllendirme, işgörenlerin kariyer planlamalarına ve yükselmelerine olanak sağlayan politikalar belirleme, gerekli eğitimlerin verilmesi gibi bir takım faaliyetlerde bulunmalıdır (Türk ve Akbaba, 2017: 467).

Turizm sektörünün iyileştirilmesinde ve geliştirilmesinde kilit faktör işgörenlerdir. Bu işgörenler içerisinde turist rehberleri de aktif rol oynamaktadır. Hizmeti üreten, tüketiciyle buluşturan ve sunan turist rehberlerinin tüketiciyle bulunduğu andan itibaren hizmet üretimi başlamaktadır. Anında üretimi gerçekleştiren turist rehberinin işine odaklanmış olması ve müşteri memnuniyetini sağlaması için işini severek yapması gerekmektedir. İşini severek yapması ve herhangi bir nedenden dolayı işten ayrılma gibi bir düşüncesinin olmaması turist rehberinin performansına da mutlaka yansıtacaktır.

2.1.3.1. İşten Ayrılma Niyeti Tanımı

İşten ayrılma niyeti, İşgörenin işyerinde çalışma isteğinin olmaması (Porter, Steers, Mowday ve Boulian, 1974: 604), işgörenlerin iş koşullarından tatmin edilememeleri sonucunda göstermiş oldukları yıkıcı eylem (Rusbelt, Farrell, Rogers, Mainous, 1988: 599; Seyrek ve İnal, 2017: 64), işgörenlerin varolan çalışma koşullarından memnun olmaması neticesinde yakın bir zaman içerisinde işini noktalama ve son verme isteği ile ilgili düşüncesi (Şahin, 2011: 277; Özcan, Vardarlier, Karabay, Konakay ve Çetin 2012: 2; Gürbüz ve Bekmezci, 2012: 193; Özgül, 2013: 55) ve işgörenin kendi inisiyatifi dâhilinde bağlı bulunduğu sosyal sistemden çıkma eğilimi olarak tanımlanmaktadır (Gaertner, 1999: 479; Karacaoğlu, 2015: 14). Tett ve Meyer (1993: 259)'a göre işgörenin işten ayrılma davranışının habercisi işten ayrılma niyetidir. İşten ayrılma niyeti, işgörenin ayrılma davranışının sinyalini veren en güçlü habercidir (Ceylan ve Bayram, 2006: 106). Benzer şekilde Özdevecioğlu (2004: 99), işten ayrılma niyetinin, işgörenlerin işte kalma veyahut işten ayrılma gibi kararlarını belirleyen unsur olduğunu ve işgörenin davranış gibi henüz eyleme dönüştürmediği olumsuz bir niyet olduğunu ifade etmektedir. Ona göre, eyleme geçirilmemiş olan niyet, fırsat yakalandığında gerçekleşebilecektir. (Özdevecioğlu, 2004: 99). Egan, Yang ve Bartlett (2004: 279) ise işten ayrılma eğilimini, işgörenin işten ayrılmak için, bile isteye gösterdiği kasıtlı tutum şeklinde tanımlamıştır. İşten ayrılma niyeti işletmelere ciddi külfet yaratmaktadır. Maliyetlerin yükselmesine neden olan ve gerçek devamsızlığın oluşacağını gösteren ön belirti işten ayrılma niyetidir (Gül, Oktay ve Gökçe, 2008: 3).

2.1.3.2. İşten Ayrılma Niyetinin Özellikleri

Üretimin gerçekleşmesi ve sunumu ağırlama hizmetleri için çok önemlidir. Çünkü verilen hizmetin kalitesi misafir memnuniyeti ile ölçülmektedir. Hizmet sektöründeki üretim faktörü ise işgörenlerdir. Bu nedenle dış müşterinin memnun edilmesi hizmeti sunacak olan işgörenin, işin gerektirdiği eğitim, bilgi ve donanımına sahip olması gerekmektedir.

Hizmet üretimi gerçekleştirerek satış yapan işletmelerin istihdam sağladığı işgörenlerin, kişilik özellikleri ve kendilerine karşı yapmış oldukları özeleştiride

kendilerini nasıl gördükleri verilen hizmetin kalitesine önemli derecede etki etmektedir. Ayrıca işgörenlerin kendine güvenmesi ve yeteneklerinin farkında olması misafir memnuniyetinin oluşmasına katkı sağlamaktadır (Akgündüz ve Akdağ, 2014: 301). Bazı işgörenler için işten ayrılma niyeti direkt olarak işten ayrılma ile son bulmaktayken bazı işgörenler için ise alternatif iş olanaklarını değerlendirme ile ilişkilendirilmektedir. İlk duruma göre nihai karar doğrudan işten ayrılmak olurken ikinci durumda işgören karşılaştığı alternatif iş olanaklarını değerlendirip kabul ettikten sonra bağlı bulunduğu işletme ile ilişkisini keserek işten ayrılmaktadır (Özgül, 2013: 57).

İşveren ve işgörenler birbirlerine karşı psikolojik bir sözleşme ile bağlıdırlar. Bu psikolojik sözleşme ile işveren ve işgören birbirlerine karşı sorumluluk hissetmekte, sorumluluklarını karşılıklı olarak yerine getirdiklerinde ise bunun karşılığını görmek istemektedirler. Eğer işgören işten ayrılmak istemişse ya da işveren işgörenle çalışmak istemez ise psikolojik sözleşme bozulmaktadır. Bundan sonraki süreçte işveren yeni bir işgöreni işe almakta, işinden ayrılan işgören de yeni bir iş aramaktadır (Özdevecioğlu, 2004: 97). İşten ayrılma niyeti alanyazında birçok teori ile bağdaştırılmaktadır. Bunlar (İşçi, 2010, <http://emreisci.blogspot.com.tr/2010/10/isten-ayrilma-ve-etkileyen-unsurlar.html>, e.t. 10.10.2017);

- Herzberg'in çift faktör teorisinde bulunan faktörlerden olan motivasyon ve hijyenin karşılanması durumunda işten ayrılma niyetini düşürmektedir.
- Maslow'un ihtiyaçlar teorisindeki faktörlerin karşılanması durumunda işten ayrılma niyetini azaltmaktadır.
- İşgören- kurum uyumu teorisinde ise işgören ve kurum arasındaki uyumun yakalanması durumunda işten ayrılma niyetinin azalacağını varsaymaktadır.
- Personel hareketliliği teorisindeyse iş karakteristiğinin iş tatminini etkilemesi nedeniyle işten ayrılma niyetini de etkilemektedir.
- İş-çaba modelinde ise iş çabası ve bu çaba sonucunda edinilen ödülün işgörenin örgüte olan bağlılığını, iş tatminini ve ayrılma niyetini önemli derecede etkilemektedir .

Bireylerin sergiledikleri davranışlar Planlanmış Davranış Teorisi kapsamında ise belirli nedene dayanmaktadır. Davranışların ortaya çıkmasında da tutumlar rol oynamaktadır. Niyet ise davranış ile tutumların arasındadır. Davranışlar planlanmış olduğu kadar planlanmadan da ortaya çıkabilmektedir. Gönüllü ve planlı olarak ortaya çıkan davranışların altında niyet vardır. Bu bağlamda işten ayrılma niyeti bireylerin istekli olarak sergiledikleri gönüllü ve planlanmış davranışlardır (Özdevecioğlu, 2004: 98).

2.1.3.3. İşten Ayrılmanın Nedenleri

Çalışma hayatı işgörenlerin sergiledikleri tutum ve davranışlar kadar sosyal hayatını da etkilemektedir. Gereksinimlerini karşılamak için hayatının büyükçe bir kısmını çalışarak geçiren işgörenlerin çalışma hayatlarındaki tutum ve davranışlar onun fizyolojik ve psikolojik duygu durumunu da etkilemektedir. Özlük hakları, iş hayatına yönelik düzenlemeler ve yönetsel uygulamaların farklı olması işten ayrılma niyetinin işgören zihninde oluşmasına neden olmaktadır (Demir, 2011: 453).

Çalışma hayatının sosyal yaşamı etkilediği kadar sosyal yaşamda çalışma hayatını etkilemektedir. Çünkü işgörenler iş yaşamındaki sorunları aile ilişkilerine yansıttığı gibi aile içinde yaşadıkları sıkıntıları da işlerine yansımaktadır. İş ve aile hayatındaki dengesizlikler hem aile içerisindeki ilişkilerini hem de işgörenlerin fizyolojik, psikolojik sağlıklarını buna bağlı olarak da yaşam kalitelerini olumsuz etkilemektedir. Yalnızca bunlarla kalmayıp yaşanan tüm aile-iş çatışmaları işgörenin strese girmesine, işinden doyum sağlayamamasına, örgüte olan bağlılığının azalmasına ve işten ayrılma niyetinin artmasına neden olmaktadır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 154).

Davranışların ortaya çıkmasını belirleyen iki temel faktör vardır. Bunlar istek ve amaçtır. İşgörenlerin amaçlarına ulaşabilmesinin yolu isteklerinden doyum sağlamasına bağlıdır. İsteklerinin gerçekleşmesi durumunda hedefine ulaşan işgören motive olabilmektedir. Ancak motive olmuş işgören işine ve amacına odaklanabilir. İşe yönelik devamsızlıkların azaltılmasında, işgören performansının kalitesinde ve işten ayrılma niyetinin oluşmasında motivasyon önemli rol oynamaktadır (Yıldız, Savcı ve Kapu, 2014: 234).

İşletme içi, ekonomik, bireysel yaşam koşulları, işten bıkkıma ve depresyon işten ayrılmayı etkileyen faktörler arasındadır (Agin, 2010: 29). İşgörenlerin fizyolojik ve psikolojik sağlık durumlarının dışında, motivasyonlarının da yüksek olması oldukça önemlidir. İşgörenlerin tatmin edilmemiş istekleri, işi ile yakınmalara, strese ve işe düzenli devam etmemesine etki edecektir. İsteklerin tatmin edilmemesi sonucunda ortaya çıkan memnuniyetsizlik ise işten ayrılma niyetinin oluşmasına neden olacaktır. Ayrıca sadece işletmenin işgörenin istek ve arzularını karşılamadığı durumlarda değil, işgörenin işine karşı duyduğu memnuniyetsizlikte yani mesleki doyumsuzlukta işten ayrılma niyetini oluşturan nedenler arasında sayılmaktadır (Süner, 2014: 26).

İşgörenleri olumsuz ve yıkıcı bir sonuca sürükleyen işten ayrılma niyeti işverenlerin karşılaşmak istemediği bir durumdur. İşgörenin işten ayrılma niyetinin oluşması ve ayrılması her anlamda bir kayıptır. İşten ayrılma niyeti olan işgörenlerin yeni iş arayışında olmaları, yapmaya devam ettiği işine odaklanamamasına neden olmaktadır. Devam eden zincirleme ise verilen hizmetin kalitesini olumsuz etkilemektedir (Töremen ve Demir, 2016: 168).

İşgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin oluşmasında çeşitli nedenler rol oynayabilmektedir. Bunlar işgörenlerin kişisel özellikleri, çalışmaya devam ettiği örgüt ya da iş hayatı dışındaki yaşamları olabilmektedir. Bunun dışında işten ayrılma niyetinin gerçekleşmesini engelleyen durumlarda söz konusudur. Son dönemlerde yaşanan ekonomik krizler neticesinde istihdamda görülen azalma işgörenlerin işten istekli olarak ayrılmalarını sınırlamaktadır (Özdevecioğlu, 2004: 99).

Turizm sektörü ülkede yaşanan terör faaliyetleri, siyasi ve ekonomik konjonktür olaylar vb. her türlü dalgalanmadan etkilenen oldukça hassas bir sektördür. Yaşanabilecek olumsuz bir olay sadece sektörü değil bu sektörde çalışan işgörenleri de etkilemektedir. Gelen turist sayısının azalması turist rehberlerinin içinde buldukları yılı kötü geçirmelerine neden olacaktır. Sektörün kırılgan yapısı turist rehberleri için iş güvencesinin olmadığını ortaya koymaktadır. Turist rehberleri de iş güvencesinin olmaması nedeniyle özel sektörde kendilerine yer edinme çabası içerisine girmektedir. Ayrıca turist rehberliği mesleği diğer mesleklere göre yüksek

düzyeyde bilgi ve eğitimi gerektirmekle birlikte çalışma ortamları ve çalışma Őekilleriyle de diğer meslek gruplarından farklıdır. İşleri gereği turist rehberleri sũrekli bilgilerini taze tutmalı, gerektiğinde revize etmeli, mesleğine yœnelik gelişmeleri takip etmelidir. Ancak işten ayrılma niyeti kafasında oluşmuş bir rehber zamanını alternatifleri değerlendirmek iœin kullanabilmektedir.

2.1.3.4. İşten Ayrılmayı Engelleme

İşverenlerin yatırım yapacağı en bũyũk sermayeleri iřgœrenleridir. Bu nedenle ki iœinde yer alınan sektœrde nitelikli iřgũcũnũn bulunması kadar bu iřgũcũnũ korumak ve işten ayrılmasını engellemekte ciddi œnem taşımaktadır. İřgœrenlerin kũltũrden kũltũre aynı zamanda sektœrden sektœre gœre değişkenlik gœsteren ve işten ayrılma niyetlerinin azalmasında rol oynayan değişkenler bulunmaktadır (Turunœ, 2011: 146).

Hizmet sektœrũnde çalışan iřgœrenlerin hizmet dışı sektœrlerde çalışan iřgœrenlere gœre işten ayrılma oranı iki kat fazladır. Performans dũzeyi yũksek olan bir iřgœrenin işinden ayrılmak istemesi hiœbir işletmenin karşılaşmak istemediği durumdur. İşten ayrılmanın œn safhası olan niyet, ayrılma davranışının ortaya çıkmasında bir uyarıcı olmakta bu da işletmelerin niyet safhasında olan iřgœrenin işten ayrılma nedenlerini ortadan kaldırması ve iřgœren kaybını engellemesi aœısından işletmelere kılavuzluk yapmaktadır (Arı, Bal ve Bal, 2010: 144).

İşten ayrılma niyetinin œnceden fark edilmesi işten ayrılmayı engelleme iœin fırsat sağlayacaktır. İşten ayrılma niyetinin gerœekleřmesi durumunda işverenlere, ekonomiye ve iřgœrenlere bir takım maliyetler yũklemektedir. İşverenler iœin yeni personel bulma, iřgœren eğitimi, iřgœren adaptasyonu, iş kazaları gibi maliyetler doğurmaktadır. Ekonomiye yansıma Şekli iş ve ũretim kaybı olarak gerœekleřmektedir. İřgœrenler aœısından ise gelirmede yaşanan dengesizlik, iş kaybı nedeniyle psikolojik problemler, ailevi sorunlar, işte elde edilen tũm kazanımların kaybı, bulunan yeni iş iœin adapte olma ve gerekli eğitimleri alma gibi œeřitleri sonuœları doğurmaktadır (Avcı ve Kũœũkusta, 2009: 37).

İşten ayrılma niyeti yalnızca örgütler için maliyet yükleyen ve zaman kaybına neden bir sorun olmaktan çıkıp işletme psikolojisini de olumsuz etkilemektedir. Aynı işletmede çalışan işgörenlerin morallerini bozarak motivasyonlarını düşürmektedir. İşletme için kaliteli işgücünün işten ayrılması demek o iş gücünün yetiştirilmesinden başlanarak harcanan zamana kadar zarardır. Bu nedenle kendini yetiştirmiş işgörenlerin mesleki doyumları sağlanarak örgüte olan bağlılıkları artırılmalı ve ayrılma niyetinin oluşmasının önüne geçilmelidir (Poyraz ve Kama, 2008: 149). Böylelikle hem işletmenin verimliliği artacak hem de işletme çalışan işgörenlerin demoralize olmasının önüne geçilecektir.

İşten ayrılma niyeti bir işgörenin sağladığı çıktılarda, performansında ve motivasyonunda azalma olarak ortaya çıkmaktadır. Bunun nedeni işgörenin işletme içerisinde çalışma isteğinin bulunmaması ve en yakın zamanda işten ayrılacak olmasıdır. Bu sebeplerden ötürü yıkıcı bir sonuca neden olan işten ayrılma niyeti işgörenin davranışlarına da yansıtacağı için işten ayrılmayı engellemek gerekmektedir. Ancak her işgörenin işten ayrılması işyerini olumsuz etkilememektedir. Çünkü işyerinde önemli olan verimliliklerdir. Verimsiz işgörenin işten ayrılması işyeri için olumlu sonuçlar doğuracaktır (Özdevecioğlu, 2004: 99).

Gerçek devamsızlığın alameti olarak gösterilen işten ayrılma niyeti işletmelere ciddi maliyetler yüklemektedir. Alan yazında mesleki doyum ve örgütsel bağlılık işten ayrılma niyetini etkileyen faktörler arasında gösterilmektedir. İşten ayrılmayı engelleyen unsurlar ise mesleki doyum, iş imkânları, iş için gerçekleştirilen yatırımlar ve örgütsel ödüllerdir (Gül, Oktay ve Gökçe, 2008: 4).

İşgörenlerin yapmış oldukları mesleklerine karşı tutumları bağlı buldukları örgüte karşı olan tutumlarını da direkt olarak etkilemektedir. Bir işgören mesleğine bağlılık hissederken, örgütüne karşı aynı bağlılığı hissetmeyebilir. Bu nedenle işten ayrılmayı engellemek için işgörenlerin mesleki ihtiyaçları tatmin edilmeli ve mesleğine yönelik hedeflerine ulaşması sağlanmalıdır (Ceylan ve Bayram, 2006: 106).

İşten ayrılma niyetini azaltan örgütsel bağlılık faktörü insan kaynakları yönetiminin uygulayacağı çeşitli politikalarla yönetilebilir. Ücret, ikramiye ve

işgörenleri teşvik eden çeşitli ödüller kullanılarak aynı zamanda işgörenlere yükselme imkânı sağlayan terfi, kariyer odaklı uygulamalar ve eğitim faaliyetleri gibi imkânlar sunularak örgüte olan bağlılıkları arttırılıp işten ayrılma niyetinin önüne geçilebilir. İşgörenlere verilen eğitimlerin başka örgütlerde kullanamayacakları tarzda ve sadece çalıştıkları örgüte has spesifik bilgiler içermesi işe devamlılığı sağlayarak işten ayrılmayı engelleyebilir (Sabuncuoğlu, 2007: 615).

Bazen çeşitli uygulama ve politikalarla engellenebilen işten ayrılmaların bazen de müdahale edilmeden de gerçekleşmediği görülmektedir. Wasti (2000), Türk kültürel değerlerinin ve yapısal koşullarının toplumcu kültür olması nedeniyle işgörenlerin bağımsız hareket etmek yerine toplulukla uyumlu olma kaygısı taşıdıklarını ifade etmektedir. Bu nedenle bir işgörenin işten ayrılma düşüncesinde ailesinin onayını alması oldukça önemlidir. Ayrıca toplumcu yapıya sahip kültürlerde kullanılan insan kaynakları yöntemi olan tanıdık referansı ile alımlarda işgören referans olan kişiyi mahcup etmemek için de işten ayrılmamaktadır.

2.1.4. TURİST REHBERLİĞİ

Turizm dünyada gelişme, ekonomik kazanç sağlama ve istihdam yaratma konusunda enleri yaşatan bir sektördür. Bu gelişimin gerçekleşmesini sağlayan da turizm hareketlerine katılan turistlerdir. Önceleri sadece deniz-kum-güneş için tatil adı altında ya da antik bölgeleri ziyaret etme gibi kültürel amaçlarla gerçekleşen turizm hareketleri artık turistlere farklı amaçlarla geniş bir yelpaze sunmaktadır. Dolayısıyla turistler tarafından tercih edilebilir bir destinasyon olmak oldukça önem kazanmaktadır. Burada da ülke tanıtımını yapan, ziyaretin tekrarlanabilmesi için turist memnuniyetinin oluşmasını sağlayan turist rehberlerine büyük görev düşmektedir.

Turist rehberleri, tur satın alan ülke turistlerine tur boyunca eşlik eden, ziyaret edilen ülke, bölge ve yörenin sahip olduğu doğal, kültürel ve tarihi değerlerini tanıtan, yerel halk ile gezginler arasında köprü konumunda olan, sahip olunan kültürel mirasın korunmasına ve etkili tanıtım sayesinde evrenselleşmesine olanak sağlayan meslek sahipleridir. Rehberler yalnızca yabancı turistlere değil, kendi ülke sınırları içerisinde turizm hareketlerine katılan yerli turistlere de hizmet veren ve

yerli turistlerin de kendi ülkelerini tanımlarına, ülkelerinde bulunan kültürel mirası koruma ve yaşatma bilincinin oluşmasına ve kültürel değerlere sahip çıkılmasına katkı sağlamaktadır (Yenipınar, Bak ve Çapar, 2014: 87).

Turist rehberi kavramı bazen bazı kavramlarla karıştırılmaktadır. Bu kavramlar tur lideri ya da tur yöneticisi, transfer memuru, grup başkanı ve temsilcidir. Temsilciler paket tura katılan ve tura hizmet veren üreticiler adına tur operatörünü temsil eden kişilerdir. Transfer memuru turistleri geldikleri noktadan karşılayıp konaklayacağı yere kadar eşlik eden kişidir. Grup başkanları ise turun oluşmasında çaba sarf eden kişidir. Tur lideri ya da yöneticisi de turun başlama noktasından bitiş noktasına kadar gruba refakat eden, rutin işlemleri gerçekleştiren, gruba kılavuzluk yapan, gerektiği zamanlarda grubun bazı işlerini yapan, tur operatörünü temsil eden kişidir (Avcıkurt, 2017: 101).

Turist rehberliği ile karıştırılan bir başka kavram ise alan kılavuzluğudur. 28.03.2006 tarihli resmi gazetede 26122 sayılı “Alan Kılavuzlarının Seçimi, Eğitimi, Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik” de alan kılavuzu, 2873 sayılı Milli Parklar Kanunu dahilinde koruma altına alınan alanların kaynak değerlerinin sürdürülebilir yaklaşımla korunması, ziyaret eden kişileri alandaki değerler hakkında doğru ve sağlıklı bilgi verilmesi amacıyla alan kılavuzluğu eğitimini tamamlayıp sertifika ve kimlik için hak kazanan kişiyi ifade etmektedir. Ayrıca alan kılavuzluğunun bir diğer amacı da koruma altına alınan alanın sınırları içerisinde yer alan ve yakın çevrede ikamet eden yöre halkının alan kılavuzu olarak yetiştirilmesidir (www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/03/20060328-12.htm, e.t. 22.12.2017).

2.1.4.1. Turist Rehberliği Tanımı

Dünya’da ve Türkiye’de rehberlik ile ilgili aynı ortak noktada bulunan paydaşlar tarafından birçok tanım yapılmıştır. Bunlardan bazıları;

6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanuna göre turist rehberi, “*Kanun hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişiyi*” ifade etmektedir (www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm, e.t. 12.12.2017). Ulusal

Meslek Standardına göre ise turist rehberi, “*Yerli veya yabancı turistlere, turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil ile uyumlu olmak üzere, rehberlik kimlik kartında belirtilen dillerde rehberlik eden, Türkiye’de tanıttığı bölgenin tarihi, kültürel ve doğal mirası hakkında bilimsel ve kapsamlı bilgi sahibi olan ve bu bilgileri iyi derecede bildiği en az bir yabancı dil ile turistlere aktarabilen, Türkiye’nin imajını en iyi şekilde yansıtabilen, seyahat acentaları tarafından düzenlenen tur programlarını seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürüten, gezi programının tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan veya müze ve ören yerlerinde organize olmuş grup/kişilere rehberlik eden kişi*” olarak tanımlanmaktadır (www.myk.gov.tr/index.php/tr/haberler/34-meslek-standartlar-dairesi-bakanl/596-profesyonel-turist-rehberi-mesleinin-ulusal-standard-belirlendi, e.t. 12.12.2017).

Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (World Federation of Tourist Guide Associations - WFTGA), turist rehberini turistlere tercih ettikleri dilde rehberlik hizmeti sunan, bölgenin doğal ve kültürel miraslarını turistlere anlatan, mevcut bölgenin yetkili mercileri tarafından onaylanan belge ve niteliğe sahip kişi olarak tanımlamaktadır (www.wftga.org e.t. 27.02.2017). Turist rehberi belirlenmiş olan program ile yerli-yabancı turistlere kılavuzluk eden, program dahilinde bulunan destinasyon hakkında bilgi aktaran, ziyaret edilen ülke veya bölgenin tanıtımını yapan, turistlerin doğru izlenimler edinmesini sağlayan kişidir (Ahipaşaoğlu, 2006: 121). Satışı gerçekleşmiş olan paket turdan sorumlu olan, birden çok yabancı dil bilen, tur programı dâhilinde hareket eden, turistlere yardımcı olan, ziyaret edilen yöre ve tarihi eserlerle ilgili bilgi veren kişiye turist rehberi denmektedir (Hacıoğlu, 2013: 179).

Türkiye’yi yerli ve yabancı ziyaretçilere doğru ve etkin şekilde tanıtan, ziyaretçilere en iyi şekilde rehberlik hizmeti sunan Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belgelendirilmiş kişiler turist rehberi olarak tanımlanmıştır (Avcıkurt, 2017: 101). Turist rehberi, gezginlerin seyahatlerini iyi geçirmeleri için gereken tüm bilgilerin kaynağı olan aynı zamanda bulunduğu kültürün elçisi sayılan, ülke tanıtımı için katkı sağlayan, çalıştığı işletmeyi temsil eden, gezginlerin tercihleri doğrultusundaki lisanda iletişim kuran, gezginlerin seyahatleri boyunca iletişim içine girecekleri kişiler ve işletmeler ile bağlantı kuran kişidir (Yılmaz, 2017: 119).

Turist rehberi yalnızca çeviri yapan kişi olmamakla birlikte ziyaretçilerin farklı kültürlerle kaynaşmasını sağlayan, ziyaretçilerin tecrübe edindiği kültürleri tüm duyu organları (görmek, duymak, koklamak, tatmak ve hissetmek) ile algılamasını sağlayan kişidir (Esen ve Gülmez, 2017: 27). Turist rehberi, ziyaretçilerin gittikleri yerdeki deneyimlerinin şekillenmesinde rol oynayan turizm endüstrisi çalışanlarıdır (Aslan ve Çokal, 2016: 54). Bir ülkenin turizm ürünlerini o ülkeye gelen turistlere doğrudan tanıtan ve turistleri bilgilendiren kişiye turizm rehberi denmektedir (Değirmencioğlu, 2001: 189). Turist rehberi, ev sahibi olan ülke ile ziyaretçiler arasında aracı olan ve ziyaretçilere hizmet sunan kişilerdir (Eker ve Zengin, 2016: 66). Turistlerle seyahatleri boyunca birlikte olan, organizasyonun gerçekleşmesini kolaylaştıran, seyahatin sorunsuz ve eğlenceli geçmesini sağlayan, ziyaret edilen destinasyona yönelik doğru bilgiler veren kişi turist rehberi olarak tanımlanmaktadır (Kuşlivan ve Çeşmeci, 2002: 235).

Avrupa Birliği (AB) desteğiyle Milli Eğitim Bakanlığı (MEB)'nin yürüttüğü Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi olan MEGEP'e göre ise turist rehberi, daha önceden belirlenmiş olan program ile yerli ve yabancı turistlere kılavuzluk yapan, ziyaret edilen yerler hakkında doğru ve gerekli bilgiler veren, ülke ve bölge propagandasını etkili yapan kişidir (www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Turizm%20Ve%20Rehberlik.pdf, e.t. 20.12.2017).

2.1.4.2. Turist Rehberlerinin Turizm Sektörü İçin Önemi

Bacasız sanayi olarak adlandırılan turizm doğal ve kültürel değerlere sahip her destinasyon için oldukça önemlidir. Bu önem turizmin sağladığı ekonomik pastadaki paydan kaynaklanmaktadır. Bu nedenle ülkenin tanıtımında ve ziyaretçilerin deneyim edindikleri destinasyon ile ilgili düşüncelerinin şekillenmesinde rol oynayan turist rehberlerine büyük görevler düşmektedir. Turist rehberlerinin Türk turizmine katkı sağlama gibi önemli bir işlevi vardır. 1890'lardan beri Türkiye'nin tanıtılmasında, imajının oluşmasında ve ülke temsilciliğinde önemli bir pozisyondadır. Turist rehberleri seyahate çıkan turistlerin algılarında ülke hakkındaki olumlu imajın daha da güçlenmesini ve olumsuz imajın silinmesini

sağlayan entelektüel işgörenler, kültür elçileri ve pazarlayıcılarıdır (Çokışler ve Öter, 2014: 196).

Turistler ziyaret edecekleri ülkelere yönelik seyahat öncesinde bir takım hazırlıklar yapmaktadır. Bu hazırlıklardan biri de gidecekleri ülkeye yönelik statik turizm rehberleri olarak adlandırılan kılavuz kitapları, çeşitli tanıtıcı broşürleri ve haritaları edinmektir. Yapılan tüm bu hazırlığa rağmen neyle karşılaşacağını ve nasıl baş edeceğini bilmedikleri için turistler tedirgin olmakta ve dinamik rehberlere ihtiyaç duymaktadırlar (Değirmencioğlu, 2001: 190).

Farklı kültürler arasında iletişimin gerçekleşmesini sağlayan köprü konumundaki kişiler turist rehberleridir. Farklı nedenlerle turizm hareketlerine katılan turistler gittikleri destinasyona yabancı oldukları için kültürel anlamda bir boşluk ortaya çıkmakta ve bu nedenle ya rehberli tur satın almakta ya da rehberlik hizmetinden faydalanmaktadır. Bu bağlamda turist rehberlerinin sundukları hizmet ile turistlerin edindikleri deneyimlerini etkilemekte, farklı bir ülkede olmanın getireceği zorlukların çıkmasını engellemekte, yerel halk ve turistler arasındaki iletişimin kurulmasını sağlamaktadır (Aslan ve Çokal, 2016: 56).

Organize edilmiş paket turlarla rehberlik hizmeti satın alarak seyahate çıkan turistler gezileri boyunca en çok turist rehberi ile vakit geçirmekte ve en çok ondan etkilenmektedir. Turist rehberi yalnızca turistlere bilgi veren, Türkiye ve Türklerle ilgili olumlu imajın oluşmasına katkı sağlayan değil sunduğu hizmet karşılığında ziyaretin tekrarlanabilmesi için müşteri memnuniyeti sağlayan kilit kişidir (Çetin ve Kızılırmak, 2012: 308).

Son yıllarda hizmet sektöründe müşteri memnuniyeti kavramı oldukça önem kazanmıştır. Bu nedenle hizmet pazarlama karması da bu gelişmeden etkilenerek ürün odaklılıktan müşteri odaklılığa doğru gelişme göstermiştir. Dolayısıyla hizmeti sunan işgörenlerin müşteri memnuniyetindeki rolü kritik bir konumdadır. Seyahat acentelerinin ticari anlamda varlığını sürdürmesini sağlayan ürünü paket turlardır. Paket turların uygulayıcısı ise turist rehberleridir. Seyahat acenteleri tur esnasında müşteri ile birebir iletişim halinde olan turist rehberlerinin gözlemlerine başvurarak ürünü satın alan müşterilerin beklenti, istek ve şikayetleri hakkında aynı zamanda

müşterilere sunulan paket turun yürütülmesinde yaşanan aksaklıklar ile ilgili tüm bilgilere ulaşabilmektedir. Bu sayede gerekli olanlar revize edilebilmektedir (Temizkan, Temizkan ve Tokay, 2013: 477).

2.1.4.3. Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Özellikler

Rehberlik mesleği dışarıdan bakıldığında sürekli seyahat edilen, her gün farklı yerlerde bulunulan, ziyaret edilen yerde konaklama, geleneksel yemekler tüketme, farklı kültürden insanlarla iç içe olma gibi zevkli bir meslek olarak görülmektedir. Fakat buzdağının görünen bu kısmına ulaşabilmek için mesleğe gönül vermiş kişiler meslek eğitimi almakta ve çeşitli sınavlarda başarılı olmaktadır. Tüm bunların dışında bu mesleği yapmak isteyen bireylerin bir takım özellikleri taşımaları gerekmektedir. Ancak bu şekilde mesleği icra edebilir ve işlerinin ehli olabilirler.

Öncelikle 28331 sayılı 22.06.2012 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlanan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu gereğince 2 şekilde rehber olunmaktadır. İlk seçenek yükseköğretim kurumları tarafından verilen turist/turizm rehberliği programlarından mezun olmak ikinci seçenek ise Kültür ve Turizm Bakanlığı gözetiminde Turist Rehberleri Birliği (TUREB) tarafından düzenlenen sertifika programına katılıp kursu başarıyla tamamlamaktır. Sonrasında ise yeterli olan dil puanını alıp, uygulama gezisini de tamamladıktan sonra çalışma ruhsatı olan kokarta sahip olunmaktadır (www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/75, e.t. 20.12.2017).

Bir rehberin sahip olması gereken özellikler şöyle sıranabilir (Hacıoğlu, 2013: 180):

- Resmi makamlar tarafından onaylı diploma sahibi olmak,
- Sorumluluk duygusu taşımak,
- Liderlik özelliğine sahip olmak,
- Hoşgörülü ve esnek olmak,
- Otorite sahibi olmak,
- İnsan psikolojisinden iyi anlamak,
- Geniş bir genel kültüre sahip olmak,
- Ziyaretçilerle iyi iletişim kurmak,
- Yolunda gitmeyen bir takım sorunlar karşısında doğru ve hızlı karar vermek,

- Birden fazla lisan bilmek ve konuşmaktır.

Bireyler sosyal yaşamda geçimlerini sağlamak için çeşitli mesleklerde çalışmaktadır. Kazanç sağlamak ve meslek hayatında başarılı olmak için yapılan işi iyi bilmek, bu alanda uzmanlaşmak dolayısıyla işini ciddiye almak gerekmektedir. Mesleğini gereği gibi yerine getirmek isteyen profesyonel turist rehberlerinin ise bir takım mesleğe uygun bilgi, beceri ve çalışma yeteneğine sahip olması gerekmektedir. Bunlardan bazıları (www.aro.org.tr/rehberin-rehberi-detay.asp?id=44, e.t. 20.12.2017),

- Tura çıkacağı önceden belli olduğu için gerekli hazırlıkları yapmalı,
- İyi bir fiziksel görünüme ve ses tonuna sahip olmalı,
- Turist rehberi iyi bir anlatıcı, hikayeci olarak kabul gördüğünden mesleki bilgiler dışında ansiklopedik bilgilere de sahip olmalı,
- En az bir lisanı iyi derecede bilmeli
- Hitap sanatını iyi kullanmalı,
- Politik ve dini konularda dikkatli konuşmalı,
- Misafirlerin isimlerini öğrenmeli ve isimleri ile hitap etmeli,
- Sofra ve salon adabını bilmeli,
- Randevu saatlerine özen göstermeli ve dakik olmalı,
- Turistlerin eğilimlerini, neler yapmak istediklerini iyi bilmeli ve ona göre davranmalı,
- Ayarında olmak koşuluyla ülkesi yararına propaganda yapmalı,
- Turistlere karşı dürüst olmalı ve kötü izlenimlerin oluşmasını engellemeli, kişisel çıkarları doğrultusunda hareket etmemeli,
- Turistlere karşı saygılı olmalı, onları dinlemeli ve bir şey anlatmak istediklerinde söz hakkı vererek sözlerini bitirmelerine izin vermeli,
- Aynı amaç doğrultusunda turistlerle bir arada olduğunu ve kendisinin de grubun bir parçası olduğunu onlara hissettirmeli,
- Turistlerin gereksinimlerini öngörmeli ve bu doğrultuda hareket etmeli,
- Otorite sahibi olmalı,
- Grubun yalnızca belli kitlesiyle değil tüm grupla eşit düzeyde ilgilenmeli ve tüm grupla iletişim kurmalı,

- Karşılaştığı sorunları iyi yönetmeli ve temsil ettiği acentenin çıkarlarını ön planda tutmalıdır (www.aro.org.tr/rehberin-rehberi-detay.asp?id=44, e.t. 20.12.2017).

Tüm bunların dışında uzun parkurlu yürüyüşlere, kara yolu ile yapılan uzun seyahatlere, uykusuzluğa, rakım ve iklim gibi farklı hava şartlarına karşı fiziksel yeterliliğe sahip olmalıdır. Karşılaşılabilecek olağandışı durumlar (rezervasyonlar ile ilgili sıkıntılar, rahatsızlıklar, ölüm, kaza ve hırsızlık gibi) karşısında ne yapacağını bilmeli ve krizi iyi yönetmelidir (<http://iro.org.tr/tr/56-page-turist-rehberlerinin-sahip-olmasi-gereken-ozellikler-ve-islevleri.aspx>, e.t. 20.12.2017).

Mesleki Eğitim ve Öğretim Sistemini Güçlendirme Projesi (MEGEP) ise turist rehberlerinin taşıması gereken özellikleri kişisel özellikler ve mesleki özellikler olmak üzere iki kategoride incelemiştir (http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Turizm%20Ve%20Rehberlik.pdf, e.t. 20.12.2017). Kişisel özellikleri;

- Yazılı ve yazısız kurallara saygılı olmalı,
- Karşısındaki her bir bireye karşı saygılı ve dil, din, ırk gibi konularda tarafsız ve hoşgörülü olmalı,
- Çeşitli tartışmalı konularda kişisel görüşlerini yansıtmamalı,
- İş ilişkilerinde olan tüm bilgileri mesleği gereği gizli tutmalı,
- Kişisel çıkarlarını önde tutmamalı ve sahip olduğu yetkiyi kötüye kullanmalı,
- İşine karşı sorumlu, güvenilir, tedbirli ve dakik olmalı,
- Kişisel bakımına ve görünümüne önem vermeli,

Mesleki özellikleri ise;

- Bilgi (lisan, genel kültür, diğer kültürler, yöre ve ilk yardım bilgisi)
- Beceri (anlatım, iletişim, espri ve organizasyon yapabilme, koordinasyon sağlama ve yorumlama gücü)
- Kendini yenileme olarak ifade edilmiştir (http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Turizm%20Ve%20Rehberlik.pdf, e.t. 20.12.2017).

2.1.4.4. Turist Rehberlerinin Görevleri

Turist rehberleri vermiş olduğu hizmet ile sadece turizm sektörüne değil ülke ekonomisine de katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda yalnızca çalıştığı acenteyi, içinde yer aldığı sektörü değil aynı zamanda ülkeyi temsil etmesi nedeniyle birçok yükümlülüğü de omuzlamaktadır. Bu sorumluluğun altından başarıyla kalkmak içinse görevlerini yerine getirmek durumundadır.

Turist rehberlerinin; güçlü bir lider olmak ve grup ruhunun oluşmasını sağlamak, öğrenme ortamının oluşmasını sağlamak, sorumlu olduğu tur organizasyonunu başarılı bir şekilde yönetmek ve karşılaşılan sorunları ortadan kaldırmak, keşif, eğlence ve dostluk ruhunu yaratmak, grubun seyahat organizasyonunu gerçekleştiren acentenin kurallarına uygun davranmak gibi görevleri bulunmaktadır (<http://iro.org.tr/tr/56-page-turist-rehberlerinin-sahip-olmasi-gereken-ozellikler-ve-islevleri.aspx>, e.t. 20.12.2017).

Ayrıca tura başlamadan tur öncesi hazırlıklarını yapmak ve tur programını gözden geçirmek, programda belirtilen tüm teknik detayları incelemek, tur esnasında karşılaşılan olağan durumlar ile ilgili (mevsim ve arazi koşulları nedeniyle yanlarında bulunması gerekenler, pasaport vb.) tur öncesi turistleri bilgilendirmek, grubun konaklayacağı ve yemek yiyeceği işletmelerle irtibata geçerek teyit işlemlerini gerçekleştirmek, tur esnasında gümrük ve vize işlemleri gibi sınır formalitesi olan bir yerden geçilecek ise turistlere kuralları belirtmek, konaklama işletmelerine olan giriş-çıkışlarda ya da gerçekleştirilecek olan hava yolu seyahatlerinde bagaj işlemlerini titizlikle takip etmek, gruptaki turistlerden özel günü (doğum günü ve evlilik yıldönümü vb.) olanları önceden tespit etmek ve kutlamak, grup içerisinde engelli turist olması durumunda konaklama işletmelerinden turiste uygun oda, otobüse biniş ve inişleri kolaylaştıracak sandalye gibi ön hazırlıkları yapmak, gerektiğinde doğru müdahale yapılabilmesi için grup içerisinde sağlık problemleri olanları önceden tespit etmek ve önlem almak, turda turistler tarafından verilen bahşişi tur esnasında hep yanında olan şoför ile paylaşmak, tur bitiminde hem turu değerlendirmek hem de turuna çıktığı acenteyi bilgilendirmek maksadıyla bir rapor yazmak, turistlerinde turu değerlendirmesi için önceden hazırlanmış olan anketlerin cevaplandırılmasını sağlamak, tur esnasında yapılan harcamaları gösteren

belgeleri saklamak, saklanan belgeleri tur bitiminde acenteye teslim etmek turist rehberinin görev ve sorumlulukları arasında yer almaktadır (www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Turizm%20Ve%20Rehberlik.pdf, e.t. 20.12.2017).

2.1.4.5. Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri

Meslek, işgören yaşamının en önemli ve en büyük kısmını oluşturmaktadır. Meslek sayesinde elde edilen kazanç ile işgörenler hayatlarını idame ettirmekte ve gereksinimlerini karşılamaktadır. Dolayısıyla meslek işgörenin yaşam biçimi ile birlikte yaşam kalitesini de önemli derecede etkilemektedir. Gönüllü tanıtım elçileri olarak ifade edilen turist rehberliği mesleğinin her meslekte olduğu gibi kendine has bir takım avantaj ve dezavantajları vardır. Yapmış olduğu meslek nedeniyle ülkeyi temsil etmelerinin onuru, özgür bir yaşam şekli, farklı kültürden insanlarla bir araya gelme fırsatı ve verilen hizmet karşılığında güzel paralar kazanma meslek avantajları içerisinde yer almaktadır. Uzun süreli seyahat etme, seyahat nedeniyle yaşanabilecek kaza riskinin yüksek olması, süreklilik arz eden bir iş olmaması ve diğer meslek gruplarına göre kıyaslandığında sosyal hakların eksikliği mesleğin dezavantajlarıdır (Batman, 2003: 133).

Eğlendiren ve bununla da kalmayıp eğlendirirken para kazandıran bir meslek olarak görülen rehberlik bu işi yapmak isteyenleri cezp etmektedir. Fakat rehberlik mesleğinde diğer mesleklerde görülen sabit bir çalışma saati bulunmamaktadır. Bir de buna ek olarak yapılan iş hizmet sunma olunca 7/24 teyakkuzda olmaktadır. İşin aktif olarak gerçekleştirilmesi de fiziksel yeterlilik gerektirdiğinin altını çizmektedir. Sürekli farklı kültürden insanlarla bir arada olunan bir meslek olması nedeniyle rehberi sosyalleştirmekte ve tecrübe edinmesini sağlamaktadır. Sektörün mevsimsel olması mesleği de etkilemekte ve süreklilik göstermemektedir. İşin süreklilik göstermemesi de iş garantisinin olmadığını ortaya koymaktadır. Mesleki etik kurallarına uyulmaması, tur öncesi yaşanan aksaklıklar ve ülkedeki olumsuz gelişmeler gibi dış faktörlerden olumsuz etkilenmektedir. Disiplin ve devamlı olarak kendini geliştirme zorunluluğu bulunmaktadır. Bunların dışında sektörde acenteye bağlı olarak çalışan rehberler dışında serbest çalışan rehberler de mevcuttur. Acenteye bağlı olarak çalışanlar kendilere sosyal güvence sağlarken, serbest çalışan

rehberlerin sosyal güvenceleri olmamakla birlikte emekli olmaları güçleşmekte ve/ya da çok geç olmaktadır (Güzel, 2007: 34). Bir kişinin mesleğe yönelmesini etkileyen birçok faktör vardır. Kişi geleceği için yapmaya karar verdiği ve bundan sonraki hayatında da sürdüreceği meslek ile ilgili hem manevi hem maddi olarak elde edeceği kazancı mutlaka göz önünde bulunduracaktır. Turist rehberliği mesleğinin de verilen hizmet karşılığında acenteden aldığı ücrete anlaşmalı yerlerden yapmış oldukları çeşitli satışlardan elde edilen komisyon ve misafirler tarafından verilen bahşişlerde eklenmektedir. Bahşiş turist rehberleri için önemli gelir kaynağıdır. Turizm sektöründe bahşiş “TIP” olarak ifade edilmektedir. TIP ise “düzenli hizmet sağlama” anlamına gelen İngilizcedeki "to insure promptness" kelimelerinin baş harfinden gelmektedir. Avustralya gibi bahşışı benimsemediğini ifade eden ülkelerde bile turizmden elde edilen gelirlerin büyük bir kısmını bahşiş oluşturmaktadır. Bahşiş misafirlerin kendilerine verilen hizmetin özenli ve dikkatli olarak sunulduğunu düşündüklerinde aynı zamanda kendilerine ayrıcalıklı davranıldığını hissettiklerinde gönüllü olarak yapmış oldukları harcama türüdür. Bahşişin miktarı misafirin o andaki maddi durumuna veya psikolojik olarak ruh haline göre değişiklik göstermektedir (Tetik, 2006: 7).

2.1.4.6. Turist Rehberlerinin Turizm Sektöründe Çalışma Koşulları ve Sorunları

İşgücü piyasasının genel durumu incelendiğinde diğer sektörlerde olduğu gibi turizmde de işgörenlerin çalışma koşulları ve iş güvencesi önemli bir konu olarak görülmektedir. Önemli olarak görülmesinin nedeni işgören tarafından olumlu algılanan çalışma koşullarının işgören performansı ve işgören verimliliği üzerindeki etkisidir. Türkiye’de çalışma koşullarını öne çıkaran unsurlar ise fiziki çalışma koşulları, iş güvencesi ve sosyal güvenlik haklarıdır. Türkiye’de turizm sektöründe görev yapan işgörenlerin çalışma koşulları ve bu koşullarla ilgili sorunlar üzerinde durulduğunda uygun olmayan çalışma koşulları, sendikal hakların kullanılmasında yetersizlik, iş güvenliğinin yetersiz olması ve sosyal güvence haklarından mahrumluk ön plana çıkmaktadır (İzgi ve Olcay, 2008: 45). Türkiye farklı çeşitlilikteki doğal güzellikleri ve zengin tarihi eserleri ile önemli bir turizm potansiyeline sahiptir. Dünyadaki birçok ülke gibi Türkiye’nin de önemli gelir kaynakları arasında turizm sektörü gösterilebilir. Çünkü turizm iş imkânı yaratan ve

ülke ekonomisine katkı sağlayan bir sektördür. Bu nedenle sektörde yer alan her bir iş kolu işgöreni ciddi anlamda önem arz etmektedir. Turizm sektörünün stratejik ve en önemli çalışanları ise turist rehberleridir. Stratejik öneme sahip olan turist rehberlerinin turizm sektöründeki hizmet sunma sürecindeki çalışma koşulları ve sorunları dikkate alınmalı bununla ilgili gerekli düzenleme ve iyileştirmeler yapılmalıdır.

Turist rehberliği mesleği fiziksel emek, entelektüel emek ve duygusal emek karmasından oluşan, çalışma koşullarının sosyal hak tabanına yerleştirilemediği meslek grubudur. Bahşiş oranlarının düşük olması, acentelerin bakanlık tarafından rehberlere verilmek üzere belirlenen taban ücretini uygulamamaları ve yapacakları ödemenin geciktirilmesi, taban yevmiyenin altında çalışan rehberlerin olması, düşük ücretle çalışan rehberlerin satış veya komisyonculuk yapması için zorlanması, sürekli seyahat etme zorunluluğu, çalışma saatlerinin düzensiz olması ve uzunluğu, düzensiz yaşam nedeniyle özel yaşam ve sosyal hayatın kısıtlanması, kadınların sosyal yaşamlarındaki sorumlulukları nedeniyle mesleki sorunlar yaşaması ve erkeklere oranla daha az tura çıkması, fiziksel güç gerektiren meslek olması nedeniyle çeşitli sağlık sorunlarını tetiklemesi, mesleğin mevsimsel olmasından dolayı sürekli gelir elde edilememesi, iş güvencesizliği, acentenin düzenlediği tur programındaki aksaklıkların tura yansması, acente ve tur şoförlerinin cinsiyet ayrımcılığı yaparak erkek rehberleri tercih etmesi, satıcıların turist kafilesini rahatsız etmesi, ulaştırma işletmeleri tarafından verilen hizmet kalitesinin düşüklüğü ve eğitimsiz personel ile çalışmaları Türkiye’de turist rehberliği mesleğinin çalışma koşulları ve sorunları arasındadır (Güzel ve Köroğlu, 2015: 157). Dünyada ise turist rehberlerinin mesleki sorunlarını belirlemeye yönelik Dünya Turist Rehberleri Birliği tarafından 2011 yılında rehber birlikleri, dernekleri ve üyelerle 61 ülkeyi değerlendiren bir çalışma yapılmış ve bir rapor yayınlanmıştır. Rapor sonucunda ise değerlendirmeye alınan 61 ülkeden 32’sinde rehberlik mesleğine yönelik olumsuz durumlar tespit edilmiştir. Tespit edilen mesleki sorunlar Çizelge 1’de yer almaktadır (Güzel, Türker ve Şahin, 2014: 175).

Çizelge 1. Dünya Ülkelerinde Turist Rehberlerinin Karşılaştığı Mesleki Sorunlar

Ülke	Yasadışı Rehberlik Faaliyeti	Düşük Ücret ve Ödemenin Gecikmesi	Yabancı Tur Liderlerinin Rehberlik Yapması	Sosyal Güvenlik Sorunu	Turda Alışverişin Zorunlu Tutulması	Rehber Enflasyonu	Koordinasyon Eksikliği	Eğitim Yetersizliği
Türkiye	✓	✓	✓	✓			✓	✓
Ermenistan	✓	✓	✓					
Brezilya	✓	✓	✓	✓	✓			
Kanada	✓	✓	✓	✓				
G.Kıbrıs	✓	✓		✓				
Çek Cum.	✓	✓	✓			✓		
Estonya		✓	✓			✓	✓	✓
Gürcistan		✓		✓			✓	✓
Yunanistan	✓	✓	✓		✓			
Hindistan	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Endonezya	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
İran	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Japonya	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Litvanya	✓			✓				
Malezya	✓	✓	✓				✓	✓
Nepal	✓	✓	✓	✓				
Hollanda			✓					
Norveç		✓		✓				
Peru	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Romanya			✓				✓	✓
Rusya		✓		✓			✓	✓
Sırbistan	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Singapur	✓	✓		✓			✓	✓
G.Afrika	✓	✓	✓			✓	✓	✓
İsveç	✓	✓	✓	✓		✓		
Tayland	✓	✓		✓				
Amerika		✓		✓			✓	✓
Sri Lanka	✓	✓	✓					
İngiltere			✓					
Bhutan Kral.			✓					✓
Hırvatistan			✓					
Makao	✓	✓		✓				

Kaynak: Güzel, Türker ve Şahin, 2014: 175

2.1.4.7. Turist Rehberlerinin Depresyon, Mesleki Doyum ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

İnsanlar hayatları boyunca birçok konuda seçim yapmak durumundadır. Bunlardan biri ve en önemlisi de meslek seçimidir. Meslek seçimini önemli kılan ise bir bakıma kişinin bundan sonraki hayatını da şekillendirecek olmasıdır. Alternatifler arasından seçilen meslek ile kişi hayatına çok yönlü etkide bulunacak olan süreci tamamlamış olacaktır (Çakır, 2004: 2). Hayattaki dönüm noktası olan meslek seçimi ile tercihini gerçekleştirmiş olan birey artık sorumluluklarını yüklenmektedir. Mesleki anlamdaki kimliğini belirleyen birey bundan sonra seçiminin kendine sunduğu yaşam biçimini de seçmiş olmaktadır. Çünkü bu mesleği seçerken kimlerle iletişim halinde olacağını, çalışma ortamını, giyim kuşamını, arkadaşlarını ve evliliğini belirlemiş olacaktır (Sarıkaya ve Khorshid, 2009: 394).

Küreselleşen dünyada artık birçok meslek bulunmaktadır. Önemli olan alternatif mesleklerin fazlalığı değil kişinin kendine uygun bir meslekte karar kılmasıdır. Karar aşamasında dikkat edilmesi gereken ise bireyin kendini ve mesleği tanıması gerektiğidir. Çünkü seçimi doğrultusunda artık mesleki gelişimini bu yönde sürdürecektir ve kendini gerçekleştirecektir (Tuzcuoğlu, 1994: 266). Kendi yeteneklerine göre ilgi ve isteklerine yönelik seçilen meslek tercih edilen alanda başarı, verim ve mutluluğu getirecektir. Mesleki özelliklere dikkat etmeden rastgele edilen tercih ise başarısızlığa, verimsizliğe ve mutsuzluğa neden olacaktır (Sarıkaya ve Khorsid, 2009: 394).

Meslek seçiminden sonra iş hayatındaki işgören vasfı ile sektöre atılanların üretken ve mutlu olmalarını etkileyen bir diğer faktör ise mesleki doyumdur. Mesleki doyum, işgörenlerin yapmış oldukları işlerine karşı yaşadıkları olumlu hisler ve bu hislerin işgörenler üzerinde yarattığı sonuçlardır (Kuşluvan, 2009: 49-50). Tanımdan da anlaşılacağı üzere işgörenlerin yapmış oldukları mesleklerine yönelik olan duyguların mesleki hayatlarında da kendi üzerlerinde de önemli etkiler bırakmaktadır.

Mesleğine yönelik maddi ve manevi gereksinimlerinin beklentileri ile uyum sağlamış olan işgörenler mesleki doyum sağlayamamakla birlikte işgören üzerinde

mesleğine yönelik olumsuz duygular yaşamasına, mutsuz olmasına, depresyona girmesine hatta işten ayrılma niyetinin oluşmasına neden olabilmektedir. Çünkü kendi yetenek ve becerilerine yönelik bir mesleği icra etmek işgörenin iş yaşamındaki ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Yetenek ve becerileri ile ifa ettikleri mesleklerinin uyum sağlamaması ise işgörenlerin sağlıklarını ve mesleki doyumlarını olumsuz etkileyecektir (Yılmaz ve Dönmez, 2013: 92). İşgörenlerin mesleki işlevleri ile kişisel özelliklerini olumsuz etkileyen bir diğer unsur ise depresyondur. Depresyon kişilerin yaşamlarındaki negatif duygu durumudur (Bektaş, Yazıcı ve Altun, 2013: 129). Depresyon işgörenin iş-yaşam kalitesini, üretkenliğini, işini yapabilme ya da günlük hayattaki sorunlarla baş edebilmesini olumsuz yönde etkilemektedir.

Turizm endüstrisinin temelinde bir bireyin başka birey ile ilgilenmesi, yapılan işlerin kişisel olarak hizmete yönelik olması sektördeki başarının işgörenlerden geçtiğini ortaya koymaktadır (Aslan, Ünüvar ve Başoda, 2012: 230). Bu bağlamda mesleki özelliklerini göz önünde tutarak turist rehberliği mesleğini tercih eden bireyler hem turizm sektörünün hem de kendi alanlarındaki başarının gerçekleşmesini sağlayacaktır. Dolayısıyla işini severek yapan, mesleki doyum sağlayan, üretken, mutlu, doğru yerde doğru işler yapan işgörenler çoğalacaktır.

Köroğlu (2014) turist rehberliği mesleğini sevmeyenlerin yapabileceği bir meslek olmadığını, mesleğin sevilmesi durumunda başarıya ulaşabileceğinden bahsetmiştir. Turizm rehberliği bölümü öğrencileri üzerinde yapmış olduğu çalışmada da turist rehberliği mesleğini kendi isteyerek seçen öğrencilerin diğer öğrencilere göre mesleğin sevilmesine yönelik olumlu görüşlerinin daha fazla olduğunu, mesleğe yönelik olan memnuniyet düzeyindeki olumlu artışın ise mesleği sevme düşüncesini de olumlu etkilediğini tespit etmiştir.

Her mesleğin kendine göre avantajları olduğu kadar dezavantajları da bulunmaktadır. Avantajlar hiçbir işgören için sorun teşkil etmezken dezavantajları tolere edebilmek herkes için mümkün olmamaktadır. Turist rehberliği mesleği de avantajları olduğu kadar bir o kadarda dezavantajı bulunan mesleklerden biridir. İş alanları olan sahada aktif olarak görev yapmaları fiziksel güç gerektirmekte ve mevsim şartları gözetmeksizin her koşulda tura çıkmaları çeşitli sağlık sorunları ile

karşı karşıya kalmalarına, işin mevsimlik olması nedeniyle süreklilik arz etmemesi düzenli bir gelir elde edememelerine, sürekli seyahat etmeleri ailevi bütünlüklerini koruyamamalarına neden olmaktadır. Ayrıca sektörün yapısı gereği her türlü dalgalanmadan olumsuz etkilenmesi iş güvencesinin olmadığı ortaya koymaktadır. Tüm bunlar turist rehberinin mesleği ile ilgili olumsuz duygular yaşamasına depresif ruh haline bürünmesine neden olabilmektedir. Depresif ruh hali ile turist rehberinde oluşan fizyolojik ve psikolojik dengesizlikler doğru ve sağlıklı kararlar almasını engelleyerek iş hayatını da olumsuz etkileyecektir. Depresif ruh hali turist rehberinin mesleği ile ilgili gel-gitler yaşamasına sebep olmakla kalmayıp akabinde ise işten ayrılma gibi yıkıcı tutumun tetikleyicisi ya da gerçekleştiricisi olabilir.

2.2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.2.1. Depresyon İle İlgili Araştırmalar

Bilgin (1990) tarafından çalışan ve çalışmayan kadınların depresyon düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda çalışma hayatının, kadınların depresyon düzeylerinin azalmasında etkin bir faktör olduğu, çalışan kadınların depresyon düzeylerinin çalışmayan kadınlardan daha düşük olduğu ve daha önce iş hayatında çalışmış fakat çalışmaya devam etmeyen kadınların hiç çalışmamış kadınlara göre depresyon düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Taycan, Kutlu, Çimen ve Aydın (2006) tarafından üniversite hastanesinde görev yapan hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerinin depresyon ve tükenmişlik düzeyi üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucunda görev yaptığı iş hayatından memnun olmayan, yapmış olduğu mesleğe kendini ait hissetmeyen, yanlış meslek seçimi nedeniyle isteksiz olma ve psikolojik sorunlar yaşayan hemşirelerin hem tükenmişlik hem de depresyon düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır.

Aslan (2006)'nın işgörenlerin mesleki doyum düzeylerine göre depresyon, denetim odağı ve benlik saygısı gibi değişkenleri incelediği araştırma sonucunda

kadınların erkeklere göre daha az iş tatmine sahip olduğu, almış olduğu eğitime yönelik iş alanlarında çalışan bireylerin diğer bireylere göre yüksek mesleki doyum sağladığı ve mesleki doyum azaldıkça depresyon düzeyinin arttığı tespit edilmiştir.

Gezer (2008) tarafından strese neden olan yaşamsal olayların öğretim elemanları üzerindeki depresyon ve tükenmişlik düzeyini belirlemeye yönelik yapılan araştırmada Beden Eğitimi Spor Meslek Yüksekokulu'ndaki öğretim elemanlarının stres düzeylerinin orta düzeyde olduğu buna karşın depresyon ve tükenmişlik düzeylerinin ise daha düşük olduğu belirlenmiştir. Strese neden olan yaşamsal olaylarda yaşanan artış öğretim elemanlarının depresyon ve tükenmişlik düzeyini de arttırdığı bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca öğretim elemanlarının medeni durum, yaş, akademik unvan, coğrafi bölge, yönetsel bir görevin olması gibi demografik değişkenlerinin depresyon ve tükenmişlik düzeylerini etkilediği saptanmıştır.

Ertuğrul (2010) tarafından üniversite hastanesinde görev yapan yardımcı sağlık personelinin tükenmişlik ve depresyon sıklığını belirlemek amacıyla bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada yer alan yardımcı sağlık personeli olan acil tıp teknisyenlerinin, sağlık memurlarının, hemşirelerin ve ebelerin depresyon puanlarının yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Sigara içme, düşük eğitim düzeyi, iş hayatına karşı duyulan memnuniyetsizlik, takdir edilmeme, mesleğine aitlik hissetmeme, mesleğine devam etmek istememe ve meslektaşlarından yetersiz destek gördüğünü ifade eden sağlık personelinin depresyon düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tokuç, Turunç ve Ekuklu (2011) tarafından Edirne'de görev yapan 112 ambulans çalışanının depresyon, anksiyete (kaygı) ve işe yönelik gerginlik düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda işgörenlerin çeşitli psikolojik ve fizyolojik sağlık sorunları yaşadığı, 71 sağlık çalışanının %19,7'sinin anksiyete ve %29,6'sının depresyon riski taşıdığı ortaya çıkmıştır.

Özcan (2012)'ın ilköğretim okullarındaki sınıf öğretmenlerine yönelik yaptığı araştırmada öğretmenlerin depresyon düzeyleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda sınıf öğretmenlerinin cinsiyet, yaş, mesleki kıdem, medeni durum, görev yerleri, istihdam şekilleri ve sınıf şekilleri ile depresyon arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Fakat eğitim verilen sınıfın sınıf mevcudu, mesleği kabullenme, mesleki memnuniyet ve mesleğin kişiliklerine uygunluğu ile depresyon arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

Avcı (2013) tarafından farklı meslek gruplarında görev yapan kadınların iş ve yaşam doyumu, tükenmişlik ve cinsiyet ayrımcılığının depresyon üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucunda kamu sektöründe görev yapan kadınlarda iş ve yaşam doyumu, tükenmişlik fazla yaşanırken; özel sektörde görev yapan kadınlarda ise cinsiyet ayrımcılığının algılanması, duyarsızlaşma, bireysel başarısızlık ve depresyonun fazla yaşanıldığı belirtilmiştir. Bunun sebebinin kamu ve özel sektörün çalışma şartlarının birbirinden farklı olması olarak gösterilmektedir.

Yumuşak ve Boz (2013) tarafından yapılan araştırmada konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin mevsimsel değişimlerde yaşadıkları duygu durum düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda işgörenlerin mevsimsel değişimlerden etkilendiği, cinsiyete göre dağılımda ise kadın işgörenlerin erkek işgörelere göre daha fazla etkilendiği, bu duygu durum bozukluğunun ise işten ayrılma niyetinin oluşmasına neden olduğu saptanmıştır.

Yakın (2014) tarafından İstanbul ilinde bulunan Doktor Lütfi Kırdar hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve depresyon düzeylerini belirlemeye yönelik yapılan araştırmada, haftalık çalışma saati 61 saat ve üzeri olan, idare kararı ile görevlendirildiği bölümde çalışmaya istekli olmayan, mesleğine yönelik gelecekle ilgili planlarını kısa vadede sonlandırmayı düşünen, taktir görmediğini ve meslektaşlardan iş yönünden beklenen desteğin olmadığını ifade eden çalışanların tükenmişlik ve depresyon düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir.

Yılmaz (2014) sağlık personelinin iş doyum, tükenmişlik ve depresyon düzeylerini belirlemek için bir araştırma yapmıştır. Araştırma, kamu ve özel hastane personelinin karşılaştırmalı olarak değerlendirmeye almış, araştırma sonucunda kamu hastanelerinde çalışan personelin iş doyumlarının düşük, tükenmişlik ve depresyon

düzelelerinin yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Özel hastanelerdeki sağlık personelinin çalışma şeklinin vardiyalı olmaması, çalışma saatlerinin daha az olması ve elde edilen gelirin daha fazla olması sebebiyle iş doyumları yüksek, tükenmişlik ve depresyon düzeylerinin ise düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Karataş (2015) tarafından Beyoğlu'nda çalışan işgörenlerin maaş, çalışma süresi ve yıllık iznin mesleki doyum ve depresyona olan etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucunda asgari ücretin altında maaş alan işgörenlerin asgari ücretin üstünde olanlara göre, haftada 45 saatin üzerinde çalışanların haftalık 45 saatin altında çalışanlara göre, haftada 1 gün izin yapanların 2 gün izin yapanlara göre depresyon düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Ayrıca hem haftada 45 saatin üzerinde çalışıp hem de asgari ücretin altında çalışan işgörenlerin haftada 45 saatin altında ve asgari ücretin üzerinde maaş alan işgörelere göre, yıllık izin kullanmayanların yıllık izin kullananlara göre mesleki doyum düzeyleri düşük, depresyon düzeylerinin ise yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

2.2.2. Mesleki Doyum İle İlgili Araştırmalar

Aşıkoğlu (1997) tarafından KKTC'de bulunan Magosa bölgesinde yer alan konaklama işletmelerindeki işgörenlerin mesleki doyumlarının analizi yapılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre işgörenlerin ücret, sosyal güvenlik, iş güvenliği konularında doyum sağlanamadığı, çalışanların çoğunluğunun turizm eğitimi almamış işgörenlerden olduğu ve yöneticilerle ilgili ankette yer alan maddeleri cevaplandırmadıkları ifade edilmiştir.

Tarlan ve Tütüncü (2001) tarafından otel işletmelerinde mesleki doyum ve başarıml değerlemesi araştırması yapılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda ise iş tatminini etkileyen boyutların mesai arkadaşları, ücret, yapılan iş, terfi ve üstler (amirler) olduğu ortaya çıkmıştır. Fakat işgörenlerin iş tatminini en çok etkileyen boyut mesai arkadaşları, en önemli boyut ise ücret olarak belirtilmiştir.

Tütüncü (2002) tarafından seyahat acentelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeylerini belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma İzmir ilinde faaliyet gösteren seyahat acentelerinin işgörenleri üzerine yapılmıştır.

Araştırma sonucunda işgörenlerin çoğunluğunun üniversite mezunu olduğu fakat turizm eğitimi almadığı tespit edilmiştir. Araştırmada mesleki doyumu etkileyen boyutların iş arkadaşlığı, yapılan işin kendisi, maaş ve terfi olduğu belirlenmiştir. Bu araştırmada işgörenlerin iş tatminine en çok etki eden faktör iş arkadaşlığı olmuş, ücret sonraki önem sıralamasında kalmıştır.

Toker (2007) İzmir’de bulunan dört yıldızlı ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde görev alan işgörenlerin demografik değişkenlerin iş doyumuna olan etkisini araştırmıştır. Araştırma sonucunda 33-42 yaş grubunda yer alan kişilerin mesleki doyum düzeylerinin 18-25 yaş grubunda yer alan kişilerin mesleki doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu, kadın ve erkek işgörenlerin iş doyum düzeylerinin cinsiyetlerine farklılık göstermediği, lise mezunu işgörenlerin üniversite mezunu olan işgörenlerden daha yüksek mesleki doyuma sahip olduğu, ücretin işgörenlerin mesleki doyum düzeyini direkt etkilemediği ve turizm eğitimi almamış işgörenlerin, alanlara göre daha yüksek mesleki doyuma sahip olduğu tespit edilmiştir.

Altay (2009) tarafından Antakya ve İskenderun’da faaliyet gösteren konaklama işletmelerindeki işgörenlerin tükenmişlik ve mesleki doyum düzeylerine yönelik bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada işgörenlerin yapmış oldukları işin fark edilmemiş olması duygusal tükenmeye, mesleklerinde ilerleme şanslarının olmaması duyarsızlaşmalarına ve verilen sorumlulukların azaltılması da başarı hislerinin azalmasına neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Pelit ve Öztürk (2010) tarafından kıyı kesimde yer alan sayfiye konaklama işletmeleri ile şehir konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin mesleki doyum düzeyleri üzerine bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada işgörenlerin mesleki doyumlarını etkileyen boyutlar içerisinde ücret, terfi, işletmenin uygulamış olduğu politika ve kendi kararlarını verebilme konularında işgören doyumu sağlanamadığı tespit edilmiştir. Ayrıca kıyı kesimde yer alan sayfiye konaklama işletmelerindense şehir konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yılmaz, Keser ve Yorgun (2010) tarafından sendikali konaklama işletmelerinin işgörenlerinin iş ve yaşam doyumları üzerine bir araştırma yapılmıştır.

Araştırma sonucunda çalışanların çok azının üniversite mezunu olduğu, işgörenlerin yapmış oldukları işlerinden kısmen memnun oldukları, 31-40 yaş grubunda yer alan işgörenlerin mesleki doyumlarının diğer yaş gruplarına kıyasla daha yüksek olduğu, üniversite mezunu işgörenlerin lise mezunu işgörelere göre daha az doyum sağladığı, 16-20 yıl mesleki kıdemi (hizmet süresi) olan işgörenlerin mesleki doyumı diğer mesleki kıdem aralığına sahip işgörelerden daha fazla olduğu, beş ve dört yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin mesleki doyum düzeyinin daha az yıldızlı konaklama işletmelerinde görev yapan işgörelenden daha fazla olduğu saptanmıştır.

2.2.3. İşten Ayrılma Niyeti İle İlgili Araştırmalar

Ceylan ve Bayram (2006) tarafından yapılan araştırmada işgörenlerin mesleğe olan bağlılığın örgüte olan bağlılığı ve işten ayrılma niyetleri incelenmiştir. Araştırma Bursa'daki otomotiv sektöründe yer alan orta ölçekli işletmelerin beyaz yakalı işgöreleri üzerinde yapılmıştır. Çalıştığı örgüte karşı duygusal bağ hissetmeyen ya da çalıştığı örgüte karşı bağlı olmanın yanlış olduğu kanaatinde olan işgörelerin alternatiflerin az olması nedeniyle zorunlu olarak örgüte bağlılık hissetmektedirler. Bu zorunlu bağlılık örgüte olan sadakatlerini azaltmakta ve işten ayrılma niyetleri artmaktadır. Ayrıca mesleğine karşı bağlılık hissetmeyenlerin ise işten ayrılma niyetleri, alternatiflerin az olması nedeniyle daha da artmaktadır.

Sabuncuoğlu (2007) işgörelerin bünyelerinde buldukları örgütün eğitim faaliyetlerine yönelik algıları ile örgüte bağlılıkları ve ayrılma niyetleri üzerine bir araştırma yapmıştır. Araştırma Türkiye'de bulunan 500 büyük ölçekli işletmenin 637 işgöreleni ile yapılmıştır. Araştırma sonucunda amir ve iş arkadaşları tarafından görülen desteğin, işgörelerin işten ayrılma niyetini azalttığı belirlenmiştir. Ayrıca örgütün sunduğu eğitim imkânları sayesinde edinilen kazanımlar sonucunda işgörel kendini örgüte karşı borçlu hissetmekte ve böylelikle işten ayrılmaları engellenmektedir.

Poyraz ve Kama (2008) işgörelerin algıladıkları iş güvencesinin, iş doyumunu, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerine olan etkisini araştırmıştır. Araştırma

sonucunda işgörenlerin algıladıkları iş güvencesi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Biçer, Erçek, Küskü, Çakmak (2009) kamu kuruluşunda görev yapan memurların örgütsel bağlılıklarını belirleyen bileşenler üzerine bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonuçları, işinden memnun olup tatmin sağlayan memurların görev yaptıkları kuruma karşı duygusal aidiyet hissetmesine, hissedilen aidiyetin ise memurun işine ve kurumuna sadakat ile bağlanmasına neden olduğunu göstermektedir. Ayrıca, iş tatmini, duygusal aidiyet ve sadakat işten ayrılma niyetini azalttığı araştırmanın bulguları arasındadır.

Güzel, Gök ve İşler (2013), turist rehberlerinin mesleklerini icra ettiği anlarda sarf ettikleri duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi araştıran bir çalışma gerçekleştirmiştir. Örnekleme olarak Muğla yöresindeki eylemli rehberler seçilmiş ve araştırma sonucunda, duygusal emek boyutlarından olan derinden rol yapma ve bastırma boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca turist rehberlerinin, mesleki tecrübeleri ile derinden rol yapma boyutu aynı zamanda hizmet verdikleri turist gruplarıyla etkileşim süreleri ile bastırma boyutu arasındaki anlamlı farklılık olduğu ifade edilmiştir.

Arı (2013) tarafından Bursa'daki beş yıldızlı şehir otellerinde vardiyalı sistemde istihdam edilen işgörenlerin işten ayrılma niyetleri araştırılmıştır. Araştırmaya 242 işgören katılmış, araştırma sonucunda ise işgörenlerin vardiyalı çalışma düzeni ve işten ayrılma niyetlerinin pozitif yönlü olduğu yani vardiyalı çalışma sistemine yönelik düşünceleri olumsuzlaşan işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin de artış gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Akgündüz ve Akdağ (2014)'in, Antalya bölgesinde beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki işgörenleri örneklem aldığı araştırmasında, işgörenlerin kişilik özelliklerinin temel benlik değerlendirmelerine ve işten ayrılma niyetlerine etkisini incelemiştir. Araştırma sonuçlarında ise kişilik özelliklerinden olan sorumluluk ve dışa dönüklük, temel benlik değerlendirmesi ile işten ayrılma niyetini etkileyen ortak bulgudur. Temel benlik değerlendirme ve işten ayrılma niyeti değişkenleri tek tek

incelendiğinde ise; kişilik özellikleri içerisinde sorumluluk, uyumluluk ve dışa dönüklüğün temel benlik değerlendirmesini, sorumluluk, uyumluluk, gelişime açıklık ve dışa dönüklüğün de işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği belirlenmiştir.

Yenihan, Öner ve Çiftıldız (2014) otomotiv işletmesinde çalışan işgörenlerin iş stresleri ve işten ayrılma niyetlerini araştırmıştır. Araştırma zihinsel güç ile çalışan beyaz yakalı ve beden gücü ile çalışan mavi yakalı işgörenler üzerinde yapılmıştır. Araştırma sonucunda mavi yakalı işgörenlerin iş stres düzeyleri ve işten ayrılma niyetlerinin beyaz yakalılara göre daha yüksek olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca 1001 TL ila 3000 TL arasında gelire sahip işgörenlerin iş stresi ve işten ayrılma niyetlerinin daha fazla gelire sahip işgörelere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Yıldız, Savcı ve Kapu (2014) işgörenleri motive eden faktörleri ve bu faktörlerin işgörenlerin performansına ve ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini araştırmıştır. Özelleştirme yapılan bir kamu kurumunda görev yapan 130 işgören üzerinde araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda motivasyon boyutları içerisinde yer alan ücretin, çalışma koşullarının ve çalışanların işbirliğinin işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği ayrıca motivasyona etki eden faktörlerin önem sırasına göre sırayla yapılan işin kendisi, işgörenler arasındaki işbirliği, alınan ücret, çalışma şartları, üstlerle olan ilişkiler, terfi imkanları ve ödüllendirme olarak belirlenmiştir.

Karacaoğlu (2015) işgörenlerin iş güvencesinin olmamasının işten ayrılma niyetlerine olan etkisini araştırmıştır. Örneklem grubu Alanya bölgesinde yer alan beş yıldızlı konaklama işletmelerinde görevini ifa eden 1073 kişiden oluşmaktadır. Araştırma sonucunda işgörenlerin iş güvencesizliği ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu yani iş güvencesizliği algısının artması durumunda işten ayrılma niyetinin de arttığı tespit edilmiştir.

Dürgen (2016) Erzurum'da bulunan 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki işgörenlerin işten ayrılma niyetleri ve sonrasında ortaya çıkan işgören devir hızının işgörenlerin sergiledikleri performanslara olan etkisini araştırmıştır. Araştırma sonucunda işten ayrılma niyeti ile performans arasındaki

ilişkinin anlamlı olduğu tespit edilmiş ve bireysel performansın işten ayrılma niyetini ciddi derecede etkilediği belirlenmiştir.

Seyrek ve İnal (2017) bilgi teknolojisi işgörenlerinin işten ayrılma niyetlerini ve niyetlerini etkileyen faktörleri araştırmıştır. Araştırma sonucunda bilgi teknolojisi işgörenlerinin işten ayrılma niyetlerini azaltan değişkenin örgütsel bağlılık olduğu, iş alternatiflerinin çok olmasının işten ayrılma niyetinin de artmasına neden tespit edilmiştir. İşte özerklik ve ücret memnuniyeti değişkenlerinin işten ayrılma niyetlerini etkilemediği bulunan sonuçlar arasındadır.

3. YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmanın modeli, hipotezleri ve turist rehberlerinin mesleki doyumları, depresyon düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin ortaya konmasında kullanılan ölçekler açıklanmaktadır. Daha sonra ise araştırmanın konu aldığı ana kütle yani evreni, örneklem grubu, verilerin toplanması ve analizi süreci hakkındaki bilgiler yer almaktadır.

3. 1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu araştırmanın amacı turist rehberlerinin depresyon, mesleki doyum ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Bu bağlamda, alanyazın taraması yapılarak, araştırma problemleri tanımlanmış, araştırmanın hipotezleri ve modeli oluşturulmuştur. Alanyazında depresyon ile mesleki doyum üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde depresyon ile mesleki doyum arasında ilişki olduğu ve depresyonun mesleki doyumunu negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle yapılan çalışmalarda depresyon düzeyi arttıkça mesleki doyumun azaldığı saptanmıştır (Aslan, 2006; Yılmaz, 2014; Karataş, 2015). Bu çalışmaların sonuçları dikkate alınarak araştırmanın H_1 'i aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

H₁: "Katılımcıların depresyon düzeyleri mesleki doyumlarını etkilemektedir."

Alanyazında mesleki doyum ile işten ayrılma niyeti üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde, mesleki doyum ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve mesleki doyumun işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle yapılan çalışmalarda mesleki doyumun arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığı tespit edilmiştir (Poyraz ve Kama, 2008; Biçer, Erçek,

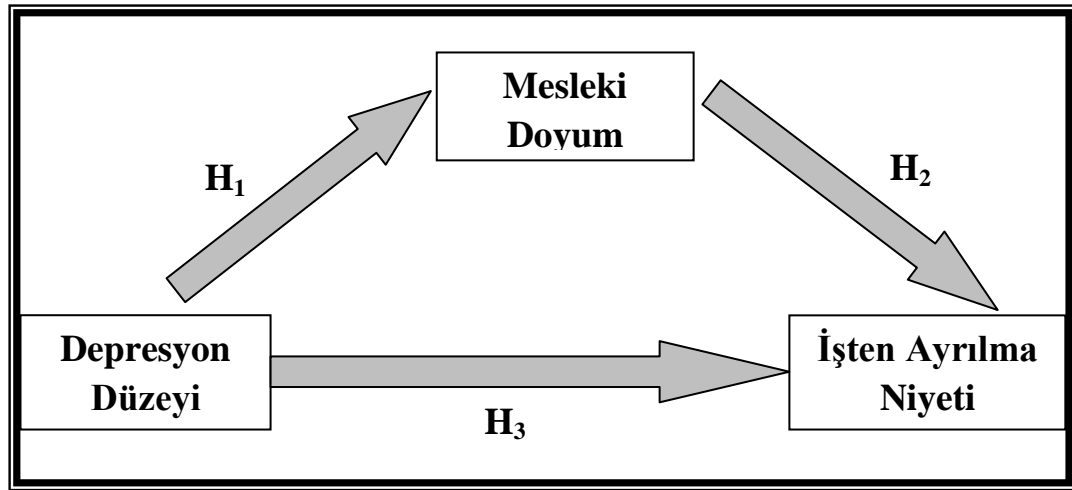
Küskü ve Çakmak, 2009). Bu çalışmaların sonuçları dikkate alınarak araştırmanın H₂'si aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

H₂: "Katılımcıların mesleki doyumları işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir."

Alanyazında depresyon ile işten ayrılma niyeti üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde, depresyon ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve depresyonun işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle yapılan çalışmalarda depresyon düzeyinin arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığı tespit edilmiştir (Chiang ve Chang, 2012; Yumuşak ve Boz, 2013). Bu çalışmaların sonuçları dikkate alınarak araştırmanın H₃'ü aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

H₃: "Katılımcıların depresyon düzeyleri işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir."

Araştırmanın hipotezleri doğrultusunda oluşturulan araştırma modeli Şekil 1'de yer almaktadır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

3.2. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Türkiye’de 2017 yılında T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan belgeli 6504 eylemli, 3685 eylemsiz olmak üzere toplam 10.189 turist rehberi oluşturmaktadır (www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/91, e.t. 20.10.2017). Araştırmanın evreni Türkiye’de 2017 yılında turizm sektörünün sahasında aktif olarak görev alan 6504 eylemli rehber ile sınırlandırılmıştır. T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belgeli olmalarına karşın rehberlik kimlik kartlarını bağlı buldukları odalara eylemsiz olacağını beyan eden ve sektörde aktif olarak çalışmayanlar ise eylemsiz rehberler olarak ifade edilmektedir. Eylemsiz olan turist rehberleri ise araştırma amacına yanıt veremeyeceği için araştırma evreninin dışında bırakılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Örneklem olarak bir bölge seçilmemiştir. Örnekleme Türkiye genelinde katılımcı olmak isteyen tüm eylemli rehberler dâhil edilmiştir. Dağıtılan anket sonucunda 333 katılımcıdan geri dönüş alınmıştır. Ancak 25 anket eksik bilgi nedeniyle araştırma dışında bırakılarak 308 anket üzerinden analizler yapılmıştır.

3. 3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Araştırmanın amacı doğrultusunda mesleki doyum, depresyon ve işten ayrılma niyeti ile ilgili alan yazın taraması yapılmıştır. Elde edilen kuramsal bilgiler ışığında, verilerin toplanmasında anket tekniğinin uygun olacağı düşünülerek anket formu hazırlanmış ve veri toplama aşamasına geçilmiştir. Birincil verilerin toplanmasında en çok başvurulan yöntemlerden biri olan anket Altunışık, Bayraktaroğlu ve Yıldırım (2015: 80) tarafından “cevaplandırıcının daha önce belirlenmiş bir sırada ve yapıda oluşturulan sorulara karşılık vermesiyle, veri elde etme yöntemi” olarak tanımlanmıştır.

Araştırma verilerinin oluşturulmasına olanak sağlayan ankette sosyo-demografik ve mesleki özelliklerin belirlenmesi ile ankete katılan turist rehberlerinin cinsiyet, yaş, medeni durum, mesleki turizm eğitimi, yabancı dil, uzman oldukları bölge, hizmet verdikleri turist grupları, çalışma şekilleri, sektör tecrübeleri, aylık ortalama gelirleri, günlük ortalama çalışma saatleri, ek iş, psikolojik tedavi, meslekten memnuniyet düzeyleriyle ilgili bilgilere ulaşmak amaçlanmıştır.

Turist rehberlerinin depresyon düzeylerini belirlemek içinse Beck'in Depresyon Ölçeği kullanılmıştır. Yapılan bilimsel araştırmalarda çok kez kullanılan depresyon değişkeninin belirlenmesine yönelik birçok ölçek geliştirilmiştir. Alanyazın taramasında Beck Depresyon Ölçeği, araştırmanın amacına uygun olması ve işgörenler üzerinde en fazla uygulanan ölçek olması nedeniyle bu çalışmada kullanılmıştır. Beck Depresyon Ölçeği 1961 yılında Beck tarafından geliştirilmiş, Şahin (1988) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Ölçekte bulunan 21 madde, depresyon belirtilerinin ciddiyetine göre dördümlü ifadeler halinde sıralanmış, azdan çoğa doğru derecelendirilerek 0-3 arasında puanlandırılmıştır. Normal ve normalin üzerindeki depresyonu belirleyen değer, 17 puanlık kesme noktasıdır. Şahin tarafından yapılan geçerlik çalışmasında da ölçekten alınan 17 ve 17'nin üzerindeki puanların, normalin üstündeki depresyonu yüksek oranda belirleyebileceği ifade edilmektedir (Şahin, 1988: 121). Taycan ve diğerleri (2006: 102) tarafından yapılan çalışmada Beck Depresyon Ölçeğinin 1-10 puan aralığı ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal, 11-16 puan aralığı orta derecede duygu durum rahatsızlığı, 17-20 puan aralığı klinik olarak depresyon, 21-30 puan aralığı orta düzeyde depresyon, 31-40 puan aralığı ciddi düzeyde depresyon, 41-63 puan aralığı ise ağır depresyon şeklinde değerlendirilmiştir. Ayrıca Beck Depresyon Ölçeğinin psikiyatri dışı hastalar içinde kullanılabileceği belirtilmiştir (Boratav, 2003: 173).

Turist rehberlerinin mesleki doyum düzeylerinin ölçülmesine yönelik Mesleki Doyum Ölçeği kullanılmıştır. Kuzgun, Sevim ve Hamamcı (1999) tarafından yapılan "Mesleki Doyum Ölçeği'nin Geliştirilmesi" adlı araştırmada, işgörenlerin meslekten sağladıkları doyumunu belirlemek amacıyla geliştirmiş olan 20 maddelik ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekte bulunan maddeleri kullanmak için maddeleri geliştirmiş araştırmacılarından izin alınmıştır. Mesleki Doyum Ölçeğinde bulunan maddeler meslek faaliyetleri ile ilgilidir. Ölçek katılımcılara "A: Her Zaman", "B: Sık Sık", "C: Ara Sıra", "D: Nadiren", "E: Hiçbir Zaman", şeklinde 5'li Likert tipi ölçekle değerlendirilmek üzere sunulmuştur. Ölçekte 14 madde olumlu, 6 madde olumsuz madde olmak üzere toplam 20 madde bulunmaktadır. Olumlu maddeler 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 20 numaralı maddelerdir. 4, 9, 10, 11, 14, 19 numaralı maddeler ise olumsuz maddelerdir. Olumsuz maddeler de A:1, B:2, C:3, D:4, E:5 olarak puanlanmıştır. Alınan puanlar mesleki doyum düzeyi ile doğru orantılıdır.

Alınan puanın yüksek olması mesleki doyum düzeyinin de yüksek olduğunu ortaya koymaktadır (Kuzgun, Sevim ve Hamamcı, 1999: 16; Kuzgun ve Bacanlı, 2012).

İşgörenlerin işten ayrılma niyetlerini belirlemeye yönelik ise İşten Ayrılma Niyeti ölçeği kullanılmıştır. Michigan Örgütsel Değerlendirme Anketi (MOAQ) 1979 yılında Cammann ve diğerleri tarafından geliştirilmiştir. Ölçek 3 ifadeden oluşmaktadır. Katılımcılara “Kesinlikle Katılıyorum”, “Kısmen Katılıyorum”, “Kararsızım”, “Kısmen Katılmıyorum”, “Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde 5’li Likert tipi ölçekle değerlendirilmeye sunulmuştur. Birinci ve üçüncü ifade 5, 4, 3, 2, 1 şeklinde puanlanıp, ikinci ifade 1, 2, 3, 4, 5 olarak ters puanlanmıştır. Alınan puanlar ile işten ayrılma niyeti arasında doğru orantı vardır. Alınan puanların yüksek olması işten ayrılma niyetinin de yüksek olduğunu göstermektedir. Araştırmada kullanılan anket formu Ek 1’ de yer almaktadır.

3.4. Veri Toplama Süreci

Anket formunun hazırlanması sonucunda 2017 yılının Ocak-Mart ayları arasında eylemli turist rehberlerine anket uygulamaya başlanılmıştır. Anketler turist rehberlerine önce İzmir Rehberler Odası’nda (İZRO) uygulanmıştır. Daha sonra Tureb (Turist Rehberleri Birliği) ve diğer odalarla e-mail yoluyla iletişime geçilmiş ve anketin odaların sayfalarında yayınlanması ve rehberlere mail yoluyla ulaştırılması talep edilmiştir. Tüm bunların dışında anketin yeterli sayıya ulaşabilmesi için seyahat acentaları ile iletişime geçilmiş ve anketin bünyelerinde çalışan turist rehberlerine ulaştırılması talep edilmiştir. Ayrıca turist rehberlerine gerek sosyal medyadan gerekse oluşturulan online anket ile bireysel mail adresleri üzerinden iletişim kurularak ankete katılmaları sağlanmıştır. Uygulamanın son bulması ile birlikte eksik bilgilerin olduğu anketler araştırma dışında bırakılarak kalan anketlerle analiz verileri oluşturulmuştur.

3.5. Verilerin Analizi

Anketlerden elde edilen veriler SPSS 21.0 programında analiz edilmiştir. İlk önce katılımcı eylemli turist rehberlerinin demografik özelliklerine yönelik frekans analizi yapılmıştır. Beck Depresyon Ölçeğinin güvenilirliğinin test edilmesi amacı ile

Cronbach Alpha güvenirlik analizi yapılarak aritmetik ortalama değerleri ile standart sapma değerleri hesaplanmıştır. BD puanlarının diğer değişkenler arasındaki dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. BD puanlarının diğer değişkenlerle karşılaştırılabilmesi için t testi ya da tek yönlü varyans analizi (One Way Anova) yapılmıştır. Mesleki Doyum leğine ise faktör analizi ve Cronbach Alpha güvenirlik analizi yapılarak aritmetik ortalama değerleri ile standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Değişkenler ile mesleki doyum arasında farklılıkların olup olmadığının belirlenmesi amacıyla bağımsız grup t testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA), tek yönlü varyans analizi sonucunda, gruplar arasında fark bulunduğunda, farklılıkların kaynağını (hangi gruplar arasında olduğunu) belirlemek üzere Tukey HSD analizi uygulanmıştır. İşten ayrılma niyetinde ise aritmetik ortalama değerleri ile standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Değişkenler ile işten ayrılma niyeti arasında farklılıkların olup olmadığının belirlenmesi amacıyla bağımsız grup t testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA), tek yönlü varyans analizi sonucunda, gruplar arasında fark bulunduğunda, farklılıkların kaynağını belirlemek üzere Tukey HSD analizi uygulanmıştır. Ayrıca araştırma hipotezleri içinse basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Turist rehberlerinin depresyon, mesleki doyum ve işten ayrılma niyetlerinin belirlenmesine yönelik yapılan araştırmanın bu bölümünde bulgular ve bulgular doğrultusundaki yorumlara yer verilmiştir.

4.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde ankete katılım sağlayan eylemli turist rehberlerinin sosyo-demografik ve mesleki özelliklerinin yüzde ve frekans dağılımları yer almaktadır. Sosyo-demografik özellikler içerisinde eylemli turist rehberlerinin cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim durumu incelenmiştir. Mesleki özellikleri belirlemeye yönelik ise katılımcılara yöneltilen değişkenler içerisinde turizm eğitimi, turist rehberliği kimlik belgesinin nereden alındığı, yabancı dil, çalışılan bölge, hizmet verilen millet, çalışma şekli, iş tecrübesi, ortalama çalışma saati, aylık gelir, ek iş, mesleki memnuniyet ve psikolojik tedavi bulunmaktadır.

Sosyo-demografik özelliklerin yer aldığı Çizelge 2'ye göre katılımcıların %70,8'ini (n=218) erkek katılımcılar, %29,2'sini (n=90) kadın katılımcılar oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanların %17,9'u 20-29 yaş, %26,3'ü 30-39 yaş, %27,6'sı 40-49 yaş, %20,5'i 50-59 yaş arasında ve %7,8'i ise 60 yaş ve üzerinde bulunmaktadır. Katılımcıların %48,1'i bekâr, %51,9'u ise evlidir. Lise mezunu olan katılımcıların oranı %5,5 iken %13,0'ı önlisans, %66,2'si lisans, %12,7'si yüksek lisans ve %2,6'sı doktora mezunudur.

Mesleki özelliklerin yer aldığı Çizelge 3'e göre ise daha önce turizm eğitimi alan katılımcıların oranı %76,0 iken turizm eğitimi almayan katılımcı oranı ise %24'tür. Araştırmaya katılanların %62'si turist rehberliği kimlik belgesini T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın düzenlediği bakanlık kursunu, %12,7'si meslek

yüksekokulu turist rehberliği bölümü ve %25,3'ü ise lisans turist rehberliği bölümünü bitirerek almışlardır.

Çizelge 2. Sosyo-Demografik Özelliklere Yönelik Yüzde ve Frekans Dağılımı

Değişkenler	Gruplar	n	%
Cinsiyet	Erkek	218	70,8
	Kadın	90	29,2
	Toplam	308	100,0
Yaş	20'den küçük	0	0
	20-29 yaş	55	17,9
	30-39 yaş	81	26,3
	40-49 yaş	85	27,6
	50-59 yaş	63	20,5
	60 yaş ve üzeri	24	7,8
	Toplam	308	100,0
Medeni Durum	Bekâr	148	48,1
	Evli	160	51,9
	Toplam	308	100,0
Eğitim Durumu	İlkokul Mezunu	0	0
	Ortaokul Mezunu	0	0
	Lise Mezunu	17	5,5
	Önlisans Mezunu	40	13,0
	Lisans Mezunu	204	66,2
	Yüksek Lisans Mezunu	39	12,7
	Doktora Mezunu	8	2,6
Toplam	308	100,0	

Çizelge 3'te ankete katılan eylemli turist rehberlerinin yabancı dil oranlarının %75,6'sı İngilizce, %18,2'si Almanca, %13,3'ü Fransızca, %6,8'i İtalyanca, %5,5'i Rusça ve %26,6'sı diğer olarak dağılım gösterdiği görülmektedir. Diğer seçeneği ile belirtilen diller ise Arapça, Çince, Bulgarca, Endonezce, Felemenkçe, Hollandaca, İspanyolca, Portekizce, İbranice, İsveççe, Norveççe, Japonca, Lehçe, Macarca ve Yunanca'dır. Turist rehberliği mesleğinin icra edildiği bölgelerin sıralaması ise %77,9 Ege Bölgesi, %73,4 Marmara Bölgesi, %68,2 İç Anadolu Bölgesi, %67,2 Akdeniz Bölgesi, %45,8 Karadeniz Bölgesi, %40,9 Güneydoğu Anadolu Bölgesi, %38,3 Doğu Anadolu Bölgesi ve %30,8 yurtdışı'dır. Hizmet verilen gruplar, %57,1 Türkler, %50,3 Amerikalılar, %49,7 İngilizler, %18,2 Almanlar, %13,3 Fransızlar ve %7,8 Ruslar olarak dağılım göstermektedir. Ayrıca %40,3 katılımcı ise diğer seçeneğini işaretlemiştir. Diğer seçeneğinde yer alan milletler ise Anzaklar, Araplar,

Koreliler, Güney Koreliler, Avustralyalılar, Hollandalılar, İrlandalılar, İzlandalılar, Finliler, Danimarkalılar, İsveçler, Kanadalılar, Filipinliler, Japonlar, Yeni Zelandalılar, Hintliler, Avusturyalılar, İsviçreliler, Bulgarlar, Çinliler, Endonezyalılar, Malezyalılar, Latin Amerikalılar, Güney Amerikalılar, İspanyollar, Pakistanlılar, Belçikalılar, İranlılar, İsraililer, İtalyanlar, Portekizler, Norveçler, Brezilyalılar, Yunanlar, Macarlar ve Polonyalılarıdır.

Turist rehberlerinin çalışma şekillerinin %7,2'sinin acentaya bağlı, %76,6'sının serbest, %16,2'sinin de her ikisi olduğu görülmektedir. Katılımcıların %3,2'sinin 1 yıldan az, %16,9'unun 1-5 yıl, %18,6'sının 6-10 yıl, %13,6'sının 11-15 yıl, %47,7'sinin ise 15 yıldan fazla rehberlik tecrübesine sahiptirler. Ankete katılanların günlük ortalama çalışma saati %17,2'sinin 8 saatten az, %42,2'sinin 8-10 saat ve %40,6'sının ise 10 saatten fazla olduğu görülmektedir.

Çizelge 3. Mesleki Özelliklerin Yüzde ve Frekans Dağılımı

Değişkenler	Gruplar	n	%
Turizm Eğitimi	Evet	234	76,0
	Hayır	74	24,0
	Toplam	308	100,0
Turist Rehberliği Kimlik Belgesinin Nereden Alındığı	Bakanlık Kursu	191	62,0
	MYO Turist Reh. Böl.	39	12,7
	Lisans Turist Reh. Böl.	78	25,3
	Diğer	0	0
	Toplam	308	100,0
Yabancı Dil	İngilizce	233	75,6
	Almanca	56	18,2
	Fransızca	41	13,3
	İtalyanca	21	6,8
	Rusça	17	5,5
	Diğer	82	26,6
Çalışılan Bölge	Ege Bölgesi	240	77,9
	Marmara Bölgesi	226	73,4
	Akdeniz Bölgesi	207	67,2
	Karadeniz Bölgesi	141	45,8
	Doğu Ana. Bölgesi	118	38,3
	İç Anadolu Bölgesi	210	68,2
	Güneydoğu Ana. Böl	126	40,9
	Yurtdışı	95	30,8

Çizelge 3'ün Devamı

Hizmet Verilen Millet	Türkler	176	57,1
	İngilizler	153	49,7
	Almanlar	56	18,2
	Fransızlar	41	13,3
	Amerikalılar	155	50,3
	Ruslar	24	7,8
	Diğer	124	40,3
Çalışma Şekli	Acentaya bağlı	22	7,2
	Serbest	236	76,6
	Her ikisi	50	16,2
	Toplam	308	100,0
İş Tecrübesi	1 yıldan az	10	3,2
	1-5 yıl	52	16,9
	6-10 yıl	57	18,6
	11-15 yıl	42	13,6
	15 yıldan fazla	147	47,7
	Toplam	308	100,0
Ortalama Çalışma Saati	8 saatten az	53	17,2
	8-10 saat	130	42,2
	10 saatten fazla	125	40,6
	Toplam	308	100,0
Aylık Gelir	1500 TL ve altı	47	15,3
	1501-2500 TL	61	19,8
	2501-3500 TL	69	22,4
	3501-4500 TL	52	16,9
	4501 TL ve üzeri	79	25,6
	Toplam	308	100,0
Ek İş	Evet	108	35,1
	Hayır	200	64,9
	Toplam	308	100,0
Mesleki Memnuniyet	Hiç memnun değilim	19	6,2
	Az memnunum	24	7,8
	Kararsızım	45	14,6
	Memnunum	154	50,0
	Çok Memnunum	66	21,4
Toplam	308	100,0	
Psikolojik Tedavi	Evet	23	7,5
	Hayır	285	92,5
	Toplam	308	100,0

Katılımcıların aylık gelirlerinin %15,3'ünün 1500 TL ve altı, %19,8'inin 1501-2500 TL, %22,4'ünün 2501-3500 TL, %16,9'nun 3501-4500 TL ve %25,6'sının ise 4501 TL ve üzeri olduğu görülmektedir. Katılımcıların %35,1'i ek

işte çalıştığını ve %64,9'u ise ek iş yapmadığını ifade etmişlerdir. Katılımcıların %50'si icra ettikleri mesleklerinden memnun, %21,4'ü çok memnun, %14,6'sı kararsız, %7,8'i az memnun ve %6,2'si hiç memnun olmadığını belirtmektedir. Ankete katılanların %7,5'inin psikolojik tedavi gördüğü, %92,5'inin ise psikolojik yardım almadığı ifade edilmiştir.

4.2. Beck Depresyon Ölçeğine İlişkin Bulgular

Çizelge 4'de Beck Depresyon Ölçeğinin güvenilirliğinin test edilmesi amacı ile Cronbach Alpha güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Beck Depresyon Ölçeğinin Cronbach Alpha Katsayısı 0,80 olarak saptanmıştır. Saptanan güvenilirlik değerinin Beck depresyon ölçeğinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğunu göstermektedir (Ural ve Kılıç, 2005: 258).

Çizelge 4. BDÖ Güvenirlik Analizi Sonucu

Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
0,80	21

Çizelge 5'de katılımcıların BDÖ puanlarının dağılımı yer almaktadır. Katılımcıların %58,44'ü duygu durum düzeylerindeki dalgalanmaların normal olduğunu ifade eden 1-10, %26,30'unun duygu durum rahatsızlığının orta düzeyde olduğunu ifade eden 11-16, %9,09'unun klinik depresyonu ifade eden 17-20, %6,17'sinin orta düzeyde depresyonu ifade eden 21-30 puan aralığında bulunmaktadır. Ciddi seviyede depresyonu ifade eden 31-40 ve ağır depresyonu ifade eden 41-63 puan aralığında katılımcı yer almamaktadır.

Çizelge 5. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Dağılımı

BDÖ Puanları	Sayı	%
1-10: Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal	180	58,44
11-16: Orta derecede duygu durum rahatsızlığı	81	26,30
17-20: Klinik olarak depresyon	28	9,09
21-30: Orta düzeyde depresyon	19	6,17
31-40: Ciddi düzeyde depresyon	0	0
41-63: Ağır depresyon	0	0

Çizelge 6'da BDÖ puanlarının belirlenmesi maksadıyla katılımcıların cevaplarına yönelik aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır.

Çizelge 6'ya göre turist rehberlerinin BDÖ puan ortalamaları 9,79'dur. Depresyon puan aralıkları ise 0-30 arasında olduğunu görülmektedir.

Çizelge 6. Katılımcıların BDÖ Puanının Aritmetik Ortalama ve Standard Sapma Değeri

	n	Min.	Max.	Ortalama	Std. Sapma
BDÖ PUANI	308	0	30	9,79	6,47

Çizelge 7'de katılımcıların BDÖ puanlarının cinsiyete göre dağılımı verilmektedir. BDÖ puanlarının cinsiyete göre dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. Çizelge 7'ye göre kadın katılımcıların %54,45'inin (n=49) ve erkek katılımcıların %60,09'unun (n=131) BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) aralığında olduğu görülmektedir.

Çizelge 7. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Cinsiyete Göre Dağılımı

BDÖ Puan Aralıkları	CİNSİYET			
	Kadın		Erkek	
	n	%	n	%
1-10: Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal	49	54,45	131	60,09
11-16: Orta derecede duygu durum rahatsızlığı	30	33,33	51	23,39
17-20: Klinik olarak depresyon	5	5,55	23	10,55
21-30: Orta düzeyde depresyon	6	6,67	13	5,97
TOPLAM BDÖ	90	100	218	100

Katılımcıların cinsiyetleri ile BDÖ puanlarının karşılaştırılması amacıyla bağımsız grup t testi uygulanmıştır. Çizelge 8'de katılımcıların cinsiyeti ile BDÖ puanı arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar yer almaktadır. Yapılan t testi analizi sonucuna göre katılımcıların cinsiyeti ile BDÖ puanları arasında istatistiksel olarak ($t=-,185$; $p=0,853>0,05$) anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 8. Cinsiyet İle BDÖ Arasındaki İlişki

	n	Ort.	SS	t	p	Fark
Erkek	218	1,62	0,89	-,185	0,853	-
Kadın	90	1,64	0,86			

Çizelge 9'da katılımcıların BDÖ puanlarının yaşa göre dağılımı verilmektedir. BDÖ puanlarının yaşa göre dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. Çizelge 9'a göre 20-29 yaş aralığındaki katılımcıların

%61,82'sinin, 30-39 yaş aralığında olan katılımcıların %60,49'unun, 40-49 yaş aralığında olan %43,52'sinin, 50-59 yaş aralığında olan katılımcıların %61,90'nunun, 60 yaş ve üzeri katılımcıların ise %87,5'nin BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) aralığında olduğu görülmektedir.

Çizelge 9. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Yaşa Göre Dağılımı

BDÖ Puan Aralıkları	YAŞ											
	20 yaştan küçük		20-29 yaş		30-39 yaş		40-49 yaş		50-59 yaş		60 yaş ve üzeri	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1-10	0	0	34	61,82	49	60,49	37	43,52	39	61,90	21	87,5
11-16	0	0	11	20,0	25	30,87	31	36,48	11	17,47	3	12,5
17-20	0	0	6	10,90	3	3,70	11	12,94	8	12,69	0	0
21-30	0	0	4	7,28	4	4,94	6	7,06	5	7,94	0	0
TOPLAM BDÖ	0	0	55	100	81	100	85	100	63	100	24	100

Katılımcıların yaşları ile BDÖ puanlarının karşılaştırılması amacıyla tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi uygulanmıştır. Çizelge 10'da katılımcıların yaşı ile BDÖ puanı arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar yer almaktadır. Yapılan tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi sonucuna göre katılımcıların yaşı ile BDÖ puanları arasında istatistiksel olarak ($F=3,468$; $p=0,009<0,05$) anlamlı bir fark saptanmıştır. Buna göre 40-49 yaş aralığında olan katılımcıların depresyon düzeylerinin (1,83) daha yüksek, 60 yaş ve üzeri olan katılımcıların depresyon düzeylerinin (1,12) daha düşük olduğu görülmektedir.

Çizelge10. Yaş ile BDÖ Arasındaki İlişki

	n	Ort.	SS	F	p	Fark
20-29 yaş	55	1,63	0,94	3,468	0,009	3-5
30-39 yaş	81	1,53	0,79			
40-49 yaş	85	1,83	0,91			
50-59 yaş	63	1,66	0,98			
60 yaş ve üzeri	24	1,12	0,33			
TOPLAM	308	1,62	0,88			

Çizelge 11'de katılımcıların BDÖ puanlarının medeni durumlarına göre dağılımı verilmektedir. BDÖ puanlarının medeni durumlarına göre dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. Çizelge 11'e göre bekar katılımcıların %58,78'inin ve evli katılımcıların %58,12'sinin BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) aralığında olduğu görülmektedir.

Çizelge 11. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

BDÖ Puan Aralıkları	MEDENİ DURUM			
	Bekar		Evli	
	n	%	n	%
1-10: Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal	87	58,78	93	58,12
11-16: Orta derecede duygu durum rahatsızlığı	39	26,35	42	26,25
17-20: Klinik olarak depresyon	15	10,14	13	8,13
21-30: Orta düzeyde depresyon	7	4,73	12	7,5
TOPLAM BDÖ	148	100	160	100

Katılımcıların medeni durumları ile BDÖ puanlarının karşılaştırılması amacıyla bağımsız grup t testi uygulanmıştır. Çizelge 12’de katılımcıların medeni durumları ile BDÖ puanı arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar yer almaktadır. Yapılan t testi analizi sonucuna göre katılımcıların medeni durumları ile BDÖ puanları arasında istatistiksel olarak ($t=-0,413$; $p=0,471>0,05$) anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 12. Medeni Durum İle BDÖ Arasındaki İlişki

	n	Ort.	SS	t	p	Fark
Bekâr	148	1,60	0,85	-0,413	0,471	-
Evli	160	1,65	0,91			

Çizelge 13’de katılımcıların BDÖ puanlarının eğitim durumlarına göre dağılımı verilmektedir. BDÖ puanlarının eğitim durumlarına göre dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır.

Çizelge 13. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

BDÖ Puan Aralıkları	Eğitim Durumu													
	İlkokul		Ortaokul		Lise		Önlisans		Lisans		Yüksekisans		Doktora	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1-10	0	0	0	0	5	29,41	21	52,5	120	58,82	27	69,23	7	87,5
11-16	0	0	0	0	9	52,94	12	30,0	51	25,0	9	23,07	0	0
17-20	0	0	0	0	3	17,65	4	10,0	20	9,80	1	2,57	0	0
21-30	0	0	0	0	0	0	3	7,5	13	6,38	2	5,13	1	12,5
TOPLAM BDÖ	0	0	0	0	17	100	40	100	204	100	39	100	8	100

Çizelge 13’e göre lise mezunu olan katılımcıların %52,94’ü 11-16 (Orta derecede duygu durum rahatsızlığı) aralığında iken önlisans mezunu olan katılımcıların %52,5’inin, lisans mezunun olan katılımcıların %58,82’sinin, yüksekisans mezunu olan katılımcıların %69,23’ünün ve doktora mezunu olan

katılımcıların %87,5'inin BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) aralığında olduğu görülmektedir.

Katılımcıların eğitim durumları ile BDÖ puanlarının karşılaştırılması amacıyla tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi uygulanmıştır. Çizelge 14'de katılımcıların eğitim durumu ile BDÖ puanı arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar yer almaktadır. Yapılan tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi sonucuna göre katılımcıların eğitim durumu ile BDÖ puanları arasında istatistiksel olarak ($F=1,094$; $p=0,359>0,05$) anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 14. Eğitim Durumu İle BDÖ Arasındaki İlişki

	n	Ort.	SS	F	p	Fark
Lise	17	1,88	0,69	1,094	0,359	-
Önlisans	40	1,72	0,93			
Lisans	204	1,63	0,90			
Yüksek lisans	39	1,43	0,78			
Doktora	8	1,37	1,06			
TOPLAM	308	1,62	0,88			

Çizelge 15'de katılımcıların BDÖ puanlarının turizm eğitimlerine göre dağılımı verilmektedir. BDÖ puanlarının turizm eğitimlerine göre dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. Çizelge 15'e göre turizm eğitimi alan katılımcıların %60,26'sının, turizm eğitimi almayan katılımcıların ise %52,70'inin BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) aralığında olduğu görülmektedir.

Çizelge 15. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Turizm Eğitimlerine Göre Dağılımı

BDÖ Puan Aralıkları	TURİZM EĞİTİMİ			
	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
1-10: Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal	141	60,26	39	52,70
11-16: Orta derecede duygu durum rahatsızlığı	58	24,79	23	31,09
17-20: Klinik olarak depresyon	20	8,54	8	10,81
21-30: Orta düzeyde depresyon	15	6,41	4	5,40
TOPLAM BDÖ	234	100	74	100

Katılımcıların turizm eğitimleri ile BDÖ puanlarının karşılaştırılması amacıyla bağımsız grup t testi uygulanmıştır. Çizelge 16’da katılımcıların turizm eğitim ile BDÖ puanı arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar yer almaktadır. Yapılan t testi analizi sonucuna göre katılımcıların turizm eğitimi ile BDÖ puanları arasında istatistiksel olarak ($t=-0,659$; $p=0,880>0,05$) anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 16. Turizm Eğitimi İle BDÖ Arasındaki İlişki

	n	Ort.	SS	t	P	Fark
Evet	234	1,61	0,89	-0,659	0,880	-
Hayır	74	1,68	0,87			

Çizelge 17’de katılımcıların BDÖ puanlarının kokart alımlarına göre dağılımı verilmektedir. BDÖ puanlarının kokart alımlarına göre dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. Çizelge 17’ye göre kokart alımını bakanlık kursu ile alan katılımcıların %56,54’ünün, MYO turist rehberliği bölümü mezunu olarak alan katılımcıların %56,41’inin, lisans turist rehberliği bölümü mezunu olarak alan katılımcıların ise %64,10’unun BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) aralığında olduğu görülmektedir.

Çizelge 17. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Kokart Alımlarına Göre Dağılımı

BDÖ Puan Aralıkları	KOKART							
	Bakanlık Kursu		MYO Tur. Reh. Böl.		Lisans Tur. Reh. Böl.		Diğer	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1-10	108	56,54	22	56,41	50	64,10	0	0
11-16	50	26,18	11	28,20	20	25,64	0	0
17-20	20	10,48	4	10,26	4	5,13	0	0
21-30	13	6,80	2	5,13	4	5,13	0	0
TOPLAM BDÖ	191	100	39	100	78	100	0	0

Katılımcıların kokart alımları ile BDÖ puanlarının karşılaştırılması amacıyla tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi uygulanmıştır. Çizelge 18’de katılımcıların kokart alımları ile BDÖ puanı arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar yer almaktadır. Yapılan tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi sonucuna göre katılımcıların kokart alımları ile BDÖ puanları arasında istatistiksel olarak ($F=0,932$; $p=0,395>0,05$) anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 18. Kokart İle BDÖ Arasındaki İlişki

	n	Ort.	SS	F	p	Fark
Bakanlık Kursu	191	1,67	0,91	0,932	0,395	-
MYO Tur. Reh. Böl.	39	1,64	0,87			
Lisans Tur. Reh. Böl	78	1,51	0,81			
TOPLAM	308	1,62	0,88			

Çizelge 19’da katılımcıların BDÖ puanlarının yabancı dillerine göre dağılımı verilmektedir. BDÖ puanlarının yabancı dillerine göre dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. Çizelge 19’a göre İngilizce bilen katılımcıların %59,23’ünün, Almanca bilenlerin %53,58’inin, Fransızca bilenlerin %65,85’inin, İtalyanca bilenlerin %76,19’unun, Rusça bilenlerin %47,05’inin ve bunların dışında başka dil bilenlerin %59,75’inin BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) aralığında olduğu görülmektedir.

Çizelge 19. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Yabancı Dillerine Göre Dağılımı

BDÖ Puan Aralıkları	YABANCI DİL											
	İngilizce		Almanca		Fransızca		İtalyanca		Rusça		Diğer	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1-10	138	59,23	30	53,58	27	65,85	16	76,19	8	47,05	49	59,76
11-16	62	26,60	13	23,21	9	21,96	3	14,29	3	17,65	22	26,83
17-20	22	9,44	10	17,85	3	7,31	2	9,52	1	5,89	6	7,32
21-30	11	4,73	3	5,36	2	4,88	0	0	5	29,41	5	6,09
TOPLAM BDÖ	233	100	56	100	41	100	21	100	17	100	82	100

Çizelge 20’de katılımcıların BDÖ puanlarının çalıştıkları bölgelere göre dağılımı verilmektedir. BDÖ puanlarının çalıştıkları bölgelere göre dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. Çizelge 20’ye göre Ege bölgesinde çalışan katılımcıların %58,3’ünün, Marmara bölgesinde çalışan katılımcıların %57,52’sinin, Akdeniz bölgesinde çalışan katılımcıların %57,0’nın, Karadeniz bölgesinde çalışan katılımcıların %60,29’unun, Doğu Anadolu bölgesinde çalışan katılımcıların %60,17’sinin, İç Anadolu bölgesinde çalışan katılımcıların %59,05’inin, Güneydoğu Anadolu bölgesinde çalışan katılımcıların %61,11’inin ve yurtdışı çalışan katılımcıların %64,21’inin BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) aralığında olduğu görülmektedir.

Çizelge 20. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Çalıştıkları Bölgelere Göre Dağılımı

BDÖ Puan Aralıkları	ÇALIŞILAN BÖLGE															
	Ege		Marmara		Akdeniz		Karadeniz		Doğu Ana.		İç Ana.		Gün.Doğ. Ana.		Yurtdışı	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1-10	140	58,3	130	57,52	118	57,00	85	60,29	71	60,17	124	59,05	77	61,11	61	64,21
11-16	61	25,42	59	26,10	55	26,57	36	25,53	31	26,28	54	25,71	33	26,19	20	21,06
17-20	26	10,83	22	9,74	21	10,14	13	9,21	13	11,01	19	9,05	13	10,31	10	10,52
21-30	13	5,42	15	6,64	13	6,29	7	4,97	3	2,54	13	6,19	3	2,39	4	4,21
TOPLAM BDÖ	240	100	226	100	207	100	141	100	118	100	210	100	126	100	95	100

Çizelge 21’de katılımcıların BDÖ puanlarının hizmet verdikleri milletlere göre dağılımı verilmektedir. BDÖ puanlarının hizmet verdikleri milletlere göre dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. Çizelge 21’e göre Türkler ile çalışan katılımcıların %56,81’inin, İngilizler ile çalışan katılımcıların %57,51’inin, Almanlar ile çalışan katılımcıların %53,57’sinin, Fransızlar ile çalışan katılımcıların %65,85’inin, Amerikalılar ile çalışan katılımcıların %62,58’inin, Ruslar ile çalışan katılımcıların %62,58’inin ve bu milletler dışında başka milletler çalışan katılımcıların %59,68’inin BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) aralığında olduğu görülmektedir.

Çizelge 21. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Hizmet Verdikleri Milletlere Göre Dağılımı

BDÖ Puan Aralıkları	HİZMET VERİLEN MİLLET													
	Türkler		İngilizler		Almanlar		Fransızlar		Amerikalılar		Ruslar		Diğer	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1-10	100	56,81	88	57,51	30	53,57	27	65,85	97	62,58	13	54,17	74	59,68
11-16	48	27,28	40	26,15	14	25,00	8	19,51	35	22,58	5	20,83	34	27,41
17-20	18	10,22	17	11,11	10	17,85	3	7,32	17	10,96	1	4,17	10	8,07
21-30	10	5,69	8	5,23	2	3,58	3	7,32	6	3,88	5	20,83	6	4,84
TOPLAM BDÖ	176	100	153	100	56	100	41	100	155	100	24	100	124	100

Çizelge 22’de katılımcıların BDÖ puanlarının çalışma şekillerine göre dağılımı verilmektedir. BDÖ puanlarının çalışma şekillerine göre dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. Çizelge 22’ye göre acentaya bağlı çalışan katılımcıların %59,09’unun, serbest çalışan katılımcıların %57,63’ünün ve her ikisi ile çalışan katılımcıların %62,0’nının BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) aralığında olduğu görülmektedir.

Çizelge 22. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Çalışma Şekillerine Göre Dağılımı

BDÖ Puan Aralıkları	ÇALIŞMA ŞEKLİ					
	Acentaya Bağlı		Serbest		Her İkisi	
	n	%	n	%	n	%
1-10	13	59,09	136	57,63	31	62,0
11-16	8	36,37	64	27,12	9	18,0
17-20	0	0	23	9,75	5	10,0
21-30	1	4,54	13	5,50	5	10,0
TOPLAM BDÖ	22	100	236	100	50	100

Katılımcıların çalışma şekli ile BDÖ puanlarının karşılaştırılması amacıyla tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi uygulanmıştır. Çizelge 23’de katılımcıların çalışma şekli ile BDÖ puanı arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar yer almaktadır. Yapılan tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi sonucuna göre katılımcıların çalışma şekli ile BDÖ puanları arasında istatistiksel olarak ($F=0,314$; $p=0,731>0,05$) anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 23. Çalışma Şekli İle BDÖ Arasındaki İlişki

	n	Ort.	SS	F	p	Fark
Acentaya Bağlı	22	1,50	0,74	0,314	0,731	-
Serbest	236	1,63	0,87			
Her İkisi	50	1,68	1,01			
TOPLAM	308	1,62	0,88			

Çizelge 24’de katılımcıların BDÖ puanlarının iş tecrübelerine göre dağılımı verilmektedir. BDÖ puanlarının iş tecrübelerine göre dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. Çizelge 24’e göre 1 yıldan az iş tecrübesine sahip katılımcıların %40,0’lık bir kısmının BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) aralığında iken diğer %40’lık kısmının ise 11-16 (Orta derecede duygu durum rahatsızlığı) aralığında yer almaktadır. 1-5 yıl iş tecrübesine sahip katılımcıların %55,77’sinin, 6-10 iş tecrübesine sahip katılımcıların %70,18’inin, 11-15 yıl iş tecrübesine sahip katılımcıların %50,0’ının, 15 yıldan fazla iş tecrübesine sahip olan katılımcıların %58,51’inin BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) olduğu görülmektedir.

Çizelge 24. Katılımcıların BDÖ Puanlarının İş Tecrübelerine Göre Dağılımı

BDÖ Puan Aralıkları	İŞ TECRÜBESİ									
	1Yıldan Az		1-5 Yıl		6-10 Yıl		11-15 Yıl		15 Yıldan Fazla	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1-10	4	40,0	29	55,77	40	70,18	21	50,0	86	58,51
11-16	4	40,0	15	28,85	13	22,80	14	33,33	35	23,80
17-20	2	20,0	4	7,69	1	1,75	5	11,90	16	10,89
21-30	0	0	4	7,69	3	5,27	2	4,77	10	6,80
TOPLAM BDÖ	10	100	52	100	57	100	42	100	147	100

Katılımcıların iş tecrübesi ile BDÖ puanlarının karşılaştırılması amacıyla tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi uygulanmıştır. Çizelge 25’de katılımcıların iş tecrübesi ile BDÖ puanı arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar yer almaktadır. Yapılan tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi sonucuna göre katılımcıların iş tecrübesi ile BDÖ puanları arasında istatistiksel olarak ($F=1,049$; $p=0,382>0,05$) anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 25. İş Tecrübesi İle BDÖ Arasındaki İlişki

	n	Ort.	SS	F	p	Fark
1Yıldan Az	10	1,80	0,78	1,049	0,382	-
1-5 Yıl	52	1,67	0,92			
6-10 Yıl	57	1,42	0,77			
11-15 Yıl	42	1,71	0,86			
15 Yıldan Fazla	147	1,65	0,92			
TOPLAM	308	1,62	0,88			

Çizelge 26’da katılımcıların BDÖ puanlarının günlük ortalama çalışma saatlerine göre dağılımı verilmektedir. BDÖ puanlarının günlük ortalama çalışma saatlerine göre dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. Çizelge 26’ya göre günlük ortalama çalışma saatinin 8 saatten az olduğunu ifade eden katılımcıların %56,60’ının, 8-10 saat çalışan katılımcıların %60,0’ının, 10 saatten fazla çalışan katılımcıların ise %57,6’sının BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) olduğu görülmektedir.

Çizelge 26. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Günlük Ortalama Çalışma Saatlerine Göre Dağılımı

BDÖ Puan Aralıkları	GÜNLÜK ORTALAMA ÇALIŞMA SAATİ					
	8 Saatten Az		8-10 Saat		10 Saatten Fazla	
	n	%	n	%	n	%
1-10	30	56,60	78	60,0	72	57,6
11-16	17	32,08	33	25,38	31	24,8
17-20	4	7,54	10	7,69	14	11,2
21-30	2	3,78	9	6,93	8	6,4
TOPLAM BDÖ	53	100	130	100	125	100

Katılımcıların günlük ortalama çalışma saati ile BDÖ puanlarının karşılaştırılması amacıyla tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi uygulanmıştır. Çizelge 27’de katılımcıların günlük ortalama çalışma saati ile BDÖ puanı arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar yer almaktadır. Yapılan tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi sonucuna göre katılımcıların günlük ortalama çalışma saati ile BDÖ puanları arasında istatistiksel olarak ($F=0,177$; $p=0,838>0,05$) anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 27. Günlük Ortalama Çalışma Saati İle BDÖ Arasındaki İlişki

	n	Ort.	SS	F	p	Fark
8 Saatten Az	53	1,58	0,79	0,177	0,838	-
8-10 Saat	130	1,61	0,90			
10 Saatten Fazla	125	1,66	0,91			
TOPLAM	308	1,62	0,88			

Çizelge 28’de katılımcıların BDÖ puanlarının aylık gelirlerine göre dağılımı verilmektedir. BDÖ puanlarının aylık gelirlerine göre dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. Çizelge 28’e göre 1500 TL ve altı aylık gelire sahip katılımcıların %38,29’luk bir kısmının BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) aralığında iken diğer %38,29’luk kısmının ise 11-16 (Orta derecede duygu durum rahatsızlığı) aralığında yer almaktadır. 1501-2500 TL aylık gelire sahip katılımcıların %63,93’ünün, 2501-3500 TL aylık gelire sahip katılımcıların %57,98’inin, 3501-4500 TL aylık gelire sahip katılımcıların %48,08’inin, 4501 TL ve üzeri aylık gelire sahip katılımcıların %73,41’inin BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) olduğu görülmektedir.

Çizelge 28. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Aylık Gelirlerine Göre Dağılımı

BDÖ Puan Aralıkları	AYLIK GELİR									
	1500 TL ve altı		1501-2500 TL		2501-3500 TL		3501-4500 TL		4501 TL ve üzeri	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1-10	18	38,29	39	63,93	40	57,98	25	48,08	58	73,41
11-16	18	38,29	14	22,95	20	28,99	18	34,61	11	13,93
17-20	8	17,03	4	6,56	4	5,79	6	11,54	6	7,59
21-30	3	6,39	4	6,56	5	7,24	3	5,77	4	5,07
TOPLAM BDÖ	47	100	61	100	69	100	52	100	79	100

Katılımcıların aylık gelirleri ile BDÖ puanlarının karşılaştırılması amacıyla tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi uygulanmıştır. Çizelge 29’da katılımcıların aylık gelirleri ile BDÖ puanı arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar yer almaktadır. Yapılan tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi sonucuna göre katılımcıların aylık gelirleri ile BDÖ puanları arasında istatistiksel olarak ($F=2,475$; $p=0,044<0,05$) anlamlı bir fark saptanmıştır. Buna göre 1500 TL ve altı gelire sahip olan katılımcıların depresyon düzeylerinin (1,91) daha yüksek, 4501 TL ve üzeri aylık gelire sahip olan katılımcıların depresyon düzeylerinin (1,44) daha düşük olduğu görülmektedir.

Çizelge 29. Aylık Gelir İle BDÖ Arasındaki İlişki

	n	Ort.	SS	F	p	Fark
1500 TL ve altı	47	1,91	0,90	2,475	0,044	1-5
1501-2500 TL	61	1,55	0,88			
2501-3500 TL	69	1,62	0,89			
3501-4500 TL	52	1,75	0,88			
4501 TL ve üzeri	79	1,44	0,84			
TOPLAM	308	1,62	0,88			

Çizelge 30’da katılımcıların BDÖ puanlarının ek iş yapma durumlarına göre dağılımı verilmektedir. BDÖ puanlarının ek iş yapma durumlarına göre dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. Çizelge 30’a göre turist rehberliği dışında ek iş yapan katılımcıların %61,11’inin, ek iş yapmayan katılımcıların ise %57,0’inin BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) olduğu görülmektedir.

Çizelge 30. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Ek İş Yapma Durumlarına Göre Dağılımı

BDÖ Puan Aralıkları	EK İŞ			
	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
1-10: Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal	66	61,11	114	57,0
11-16: Orta derecede duygu durum rahatsızlığı	22	20,37	59	29,5
17-20: Klinik olarak depresyon	14	12,97	14	7,0
21-30: Orta düzeyde depresyon	6	5,55	13	6,5
TOPLAM BDÖ	108	100	200	100

Katılımcıların ek iş yapma durumları ile BDÖ puanlarının karşılaştırılması amacıyla bağımsız grup t testi uygulanmıştır. Çizelge 31’de katılımcıların ek iş yapma durumları ile BDÖ puanı arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar yer almaktadır. Yapılan t testi analizi sonucuna göre katılımcıların ek iş yapma durumları ile BDÖ puanları arasında istatistiksel olarak ($t=-0,003$; $p=0,385>0,05$) anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 31. Ek İş Yapma Durumları ile BDÖ Arasındaki İlişki

	n	Ort.	SS	t	p	Fark
Evet	108	1,62	0,91	-0,003	0,385	-
Hayır	200	1,63	0,87			

Çizelge 32’de katılımcıların BDÖ puanlarının mesleki memnuniyetlerine göre dağılımı verilmektedir. BDÖ puanlarının mesleki memnuniyetlerine göre dağılımlarının belirlenmesinde Crosstabs analizinden yararlanılmıştır. Çizelge 32’ye göre mesleğinden memnun olan katılımcıların %66,23’ünün ve mesleğinden çok memnun olan katılımcıların %80,30’unun BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) olduğu görülmektedir. Kararsız katılımcıların %31,11’lik bir kısmının BDÖ puanlarının 1-10 (Ruhsal durumdaki iniş ve çıkışlar normal) aralığında iken diğer %31,11’lik kısmının ise 11-16 (Orta derecede duygu durum rahatsızlığı) aralığında yer almaktadır. Mesleğinden hiç memnun olmayan katılımcıların %31,58’i ile mesleğinden az memnun olan katılımcıların %41,67’sinin 11-16 (Orta derecede duygu durum rahatsızlığı) aralığında olduğu görülmektedir.

Çizelge 32. Katılımcıların BDÖ Puanlarının Mesleki Memnuniyetlerine Göre Dağılımı

BDÖ Puan Aralıkları	MESLEKİ MEMNUNİYET									
	Hiç Memnun Değilim		Az Memnunum		Kararsızım		Memnunum		Çok Memnunum	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1-10	3	15,78	8	33,33	14	31,11	102	66,23	53	80,30
11-16	6	31,58	10	41,67	14	31,11	42	27,27	9	13,64
17-20	5	26,32	5	20,83	7	15,56	8	5,19	3	4,55
21-30	5	26,32	1	4,17	10	22,22	2	1,29	1	1,51
TOPLAM BDÖ	19	100	24	100	45	100	154	100	66	100

Katılımcıların mesleki memnuniyetleri ile BDÖ puanlarının karşılaştırılması amacıyla tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi uygulanmıştır. Çizelge 33’de katılımcıların mesleki memnuniyetleri ile BDÖ puanı arasındaki ilişkiye yönelik sonuçlar yer almaktadır.

Çizelge 33. Mesleki Memnuniyet İle BDÖ Arasındaki İlişki

	n	Ort.	SS	F	P	Fark
Hiç Memnun Değilim	19	2,63	1,06	23,197	0,000	1-2-3-4-5
Az Memnunum	24	1,95	0,85			
Kararsızım	45	2,28	1,14			
Memnunum	154	1,41	0,65			
Çok Memnunum	66	1,27	0,62			
TOPLAM	308	1,62	0,88			

Yapılan tek yönlü varyans (One Way Anova) analizi sonucuna göre katılımcıların mesleki memnuniyetleri ile BDÖ puanları arasında istatistiksel olarak ($F=23,197$; $p=0,000<0,05$) anlamlı bir fark saptanmıştır. Buna göre katılımcıların mesleki memnuniyet düzeylerinin depresyon düzeyleri ile ters orantılı olduğu görülmektedir. Yani mesleki memnuniyeti yüksek olan katılımcıların depresyon düzeyleri daha düşük iken mesleki memnuniyeti az olan katılımcıların ise depresyon düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Çizelge 33’e göre katılımcıların depresyon düzeylerinin ortalamaları düşükten yükseğe doğru çok memnun olan katılımcılar (1,27), memnun olan katılımcılar (1,41), az memnun olan katılımcılar (1,95), kararsız katılımcılar (2,28) ve hiç memnun olmayan katılımcılar (2,63) şeklinde sıralanmaktadır.

4.3. Mesleki Doyum Ölçeğine İlişkin Bulgular

Araştırmada katılımcıların mesleki doyumları 5’li Likert tipi 20 ifadeden oluşan Mesleki Doyum Ölçeği ile ölçülmüştür. Çizelge 34’de mesleki doyum ölçeğinin KMO değerinin 0,851 ve Bartlett Testinin ise $p=0,000$ olduğu görülmektedir.

Çizelge 34. Faktör Analizi Tablosu

FAKTÖR YÜKLERİ		
Değişkenler	F1	F2
Faktör 1: Niteliklere Uygunluk		
Mesleğinizi değiştirmeyi düşündüğünüz anlar oldu mu?	,801	
Fırsatını bulduğunuz an başka bir işe geçmeyi düşünür müsünüz?	,789	
Keşke başka bir iş yapan insan olsam dediğiniz olur mu?	,697	
Bir kez daha dünyaya gelseniz aynı mesleğe girmek ister misiniz?	,649	
Erken emekli olup bir köşeye çekilmeyi düşünür müsünüz?	,593	
İşgünü sonunda kendinizi mutsuz ve bıkkın hisseders misiniz?	,582	
İşyerinizde bazı engeller çalışma isteğinizi engeller mi?	,563	
Mesleğinizi başkalarına önerir misiniz?	,456	
Faktör 2: Gelişme İsteği		
Mesleğinizle ilgili yayınları izler misiniz?		,840
İşiniz ile ilgili yeni bir şey öğrenmeye çalışır mısınız?		,789
Meslek bilgilerinizi artırmaya yönelik girişimlerde bulunuyor musunuz?		,742
Mesleğinizi yürütürken karşılaştığınız engellerle mücadele ediyor musunuz?		,709
Mesleki bilgilerinizi artırmak için seminerlere, kongrelere katılır mısınız?		,600
Mesleğinizin gelişmenize olanak verdiğini düşünüyor musunuz?		,557
Özdeğer	4,352	2,467
Cronbach Alpha	,812	,796
Açıklanan Varyans (%48,71)		
KMO=0,851		
Bartlett Test< 0,000		

Çizelge 34’de yer alan faktör analizi sonucunda mesleki doyum ölçeğinde yer 20 ifade içerisinde “Niteliklere Uygunluk” olan Faktör 1’den 5 ifade (2, 6, 8, 15, 18) ve “Gelişme İsteği” olan Faktör 2’den ise 1 ifade (12) olmak üzere toplam 6 ifade faktör yüklerinin 0,30’un altında olması nedeniyle ölçekten çıkarılmıştır. Ölçekten çıkarılan ifadelerden sonra ölçekte kalan 14 ifade üzerinden faktör analizi tekrarlanmıştır. Tekrarlanan faktör analizi sonucunda mesleki doyum ölçeğinin iki boyut olduğu ortaya çıkmıştır. Niteliklere uygunluk olan birinci boyut 8 ifadeden (1, 3, 4, 9, 10, 11, 14, 19) oluşmaktadır. Özdeğeri 4,352, Cronbach Alpha değeri 0,812’dir. Gelişme isteği olan ikinci boyut 6 ifadeden (5, 7, 13, 16, 17, 20)

oluşmaktadır. Özdeğeri 2,467 olup Cronbach Alpha değeri 0,796'dır. İki boyut olan mesleki doyum ölçeğinin toplam Cronbach Alpha değeri 0,82, açıklanan varyansı %48,71 olduğu görülmektedir.

Çizelge 35'de turist rehberlerinin mesleki doyumlarını ölçmek amacıyla verilen ifadelerin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır. Çizelge ye bakıldığında katılımcıların "İşiniz ile ilgili yeni bir şey öğrenmeye çalışır mısınız?", "Mesleğinizin gelişmenize olanak verdiğini düşünüyor musunuz?" Meslek bilgilerinizi artırmaya yönelik girişimlerde bulunuyor musunuz?" ve "Mesleğinizi yürütürken karşılaştığınız engellerle mücadele ediyor musunuz?" sorularına yönelik yüksek düzeyde olumlu bir tutum geliştirdikleri görülmektedir. Ayrıca katılımcılar "Erken emekli olup bir köşeye çekilmeyi düşünür müsünüz?" ve "İşgünü sonunda kendinizi mutsuz ve bıkkın hisseder misiniz?" sorularına yönelik olumsuz bir tutum geliştirmişlerdir. Çizelge 35'de yer alan bulgular değerlendirildiğinde turist rehberlerinin mesleki doyumlarının yüksek düzeyde olduğu söylenebilir.

Çizelge 35. Katılımcıların Mesleki Doyumlarının Aritmetik Ortalama ve Standard Sapma Değeri

	n	Ort.	Std. Sapma
NİTELİKLERE UYGUNLUK			
Mesleğinizi değiştirmeyi düşündüğünüz anlar oldu mu?	308	2,64	1,23
Fırsatını bulduğunuz an başka bir işe geçmeyi düşünür müsünüz?	308	2,64	1,28
Keşke başka bir iş yapan insan olsam dediğiniz olur mu?	308	2,76	1,25
Bir kez daha dünyaya gelseniz aynı mesleğe girmek ister misiniz? *	308	3,85	1,29
Erken emekli olup bir köşeye çekilmeyi düşünür müsünüz?	308	2,44	1,31
İşgünü sonunda kendinizi mutsuz ve bıkkın hisseder misiniz?	308	2,44	1,03
İşyerinizde bazı engeller çalışma isteğinizi engeller mi?	308	2,75	1,08
Mesleğinizi başkalarına önerir misiniz? *	308	3,30	1,32
GELİŞME İSTEĞİ			
Mesleğinizle ilgili yayınları izler misiniz? *	308	4,20	0,87
İşiniz ile ilgili yeni bir şey öğrenmeye çalışır mısınız? *	308	4,60	0,70
Meslek bilgilerinizi artırmaya yönelik girişimlerde bulunuyor musunuz? *	308	4,29	0,88
Mesleğinizi yürütürken karşılaştığınız engellerle mücadele ediyor musunuz? *	308	4,27	0,86
Mesleki bilgilerinizi artırmak için seminerlere, kongrelere katılır mısınız? *	308	3,90	1,08
Mesleğinizin gelişmenize olanak verdiğini düşünüyor musunuz? *	308	4,30	1,02

"1: Her Zaman", "2: Sık Sık", "3: Ara Sıra", "4: Nadiren", "5: Hiçbir Zaman.

* Ters kodlanan ifadeler.

Değişkenler arasında farklılıkların olup olmadığının belirlenmesi amacıyla bağımsız grup t testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA), tek yönlü varyans analizi sonucunda, gruplar arasında fark bulunduğunda, farklılıkların kaynağını (hangi gruplar arasında olduğunu) belirlemek üzere Tukey HSD analizi uygulanmıştır. Çizelge 36'da katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ile mesleki doyum faktörlerinden biri olan niteliklere uygunluk arasındaki ilişki verilmektedir. Yapılan analiz sonucuna göre katılımcıların sosyo-demografik özelliklerden yaşı ($F=3,624$; $p=0,007<0,05$) ile mesleki doyum faktörlerinden niteliklere uygunluk arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. Bununla birlikte katılımcıların cinsiyeti, medeni durumu ve eğitim durumu ile mesleki doyum faktörlerinden niteliklere uygunluk arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 36. Sosyo-Demografik Özellikler İle Niteliklere Uygunluk Arasındaki İlişki

Değişkenler	Gruplar	n	Ort.	SS	t/F	p	Fark
Cinsiyet	Erkek	218	2,86	0,55	,579	0,563	-
	Kadın	90	2,82	0,51			
Yaş	20-29 yaş	55	2,92	0,58	3,274	0,01	3-4-5
	30-39 yaş	81	2,90	0,57			
	40-49 yaş	85	2,94	0,53			
	50-59 yaş	63	2,68	0,48			
	60 yaş ve üzeri	24	2,68	0,43			
Medeni Durum	Bekâr	148	2,89	0,53	1,235	0,218	-
	Evli	160	2,82	0,54			
Eğitim Durumu	Lise Mezunu	17	3,11	0,80	1,767	0,135	-
	Önlisans Mezunu	40	2,83	0,54			
	Lisans Mezunu	204	2,86	0,52			
	Y. Lisans Mezunu	39	2,71	0,50			
	Doktora Mezunu	8	2,98	0,49			

Çizelge 37'de katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ile mesleki doyum faktörlerinden biri olan gelişme isteği arasındaki ilişki verilmektedir. Yapılan analiz sonucuna göre katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ile gelişme isteği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 37. Sosyo-Demografik Özellikler İle Gelişme İsteği Arasındaki İlişki

Değişkenler	Gruplar	n	Ort.	SS	t/F	p	Fark
Cinsiyet	Erkek	218	4,28	0,62	0,966	0,335	-
	Kadın	90	4,21	0,69			
Yaş	20-29 yaş	55	4,16	0,70	0,982	0,417	-
	30-39 yaş	81	4,20	0,66			
	40-49 yaş	85	4,33	0,66			
	50-59 yaş	63	4,32	0,54			
	60 yaş ve üzeri	24	4,33	0,58			
Medeni Durum	Bekâr	148	4,21	0,66	-1,403	0,162	-
	Evli	160	4,31	0,61			
Eğitim Durumu	Lise Mezunu	17	4,22	0,61	1,165	0,326	-
	Önlisans Mezunu	40	4,33	0,44			
	Lisans Mezunu	204	4,29	0,64			
	Y. Lisans Mezunu	39	4,06	0,75			
	Doktora Mezunu	8	4,22	0,75			

Çizelge 38'de katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ile mesleki doyum arasındaki ilişkileri verilmektedir. Yapılan analiz sonucuna göre katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ile mesleki doyum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 38. Sosyo-Demografik Özellikler İle Mesleki Doyum Arasındaki İlişki

Değişkenler	Gruplar	n	Ort.	SS	t/F	p	Fark
Cinsiyet	Erkek	218	3,47	0,41	1,085	0,279	-
	Kadın	90	3,42	0,40			
Yaş	20-29 yaş	55	3,45	0,43	1,566	0,183	-
	30-39 yaş	81	3,46	0,41			
	40-49 yaş	85	3,54	0,43			
	50-59 yaş	63	3,38	0,36			
	60 yaş ve üzeri	24	3,39	0,32			
Medeni Durum	Bekâr	148	3,46	0,39	-0,005	0,996	-
	Evli	160	3,46	0,42			
Eğitim Durumu	Lise Mezunu	17	3,58	0,57	2,194	0,07	-
	Önlisans Mezunu	40	3,47	0,35			
	Lisans Mezunu	204	3,47	0,39			
	Y. Lisans Mezunu	39	3,29	0,44			
	Doktora Mezunu	8	3,51	0,36			

Çizelge 39'da katılımcıların mesleki özellikleri ile mesleki doyum faktörlerinden biri olan niteliklere uygunluk arasındaki ilişki verilmektedir. Yapılan analiz sonucuna göre katılımcıların mesleki özelliklerden meslekten memnun olma durumu ($F=7,004$; $p=0,000<0,05$) ile mesleki doyum faktörlerinden niteliklere uygunluk arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. Bununla birlikte diğer mesleki özellikler ile niteliklere uygunluk arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 39. Mesleki Özellikler İle Niteliklere Uygunluk Arasındaki İlişki

Değişkenler	Gruplar	n	Ort.	SS	t/F	p	Fark
Turizm Eğitimi	Evet	234	2,87	0,56	0,747	0,455	-
	Hayır	74	2,81	0,48			
Turist Rehberliği Kimlik Belgesinin Nereden Alındığı	Bakanlık Kursu	191	2,82	0,53	1,088	0,338	-
	MYO Turist Reh.	39	2,91	0,49			
	Lisans Turist Reh.	78	2,91	0,58			
Çalışma Şekli	Acentaya bağlı	22	2,69	0,49	1,001	0,369	-
	Serbest	236	2,86	0,55			
	Her ikisi	50	2,86	0,49			
İş Tecrübesi	1 yıldan az	10	2,85	0,52	0,845	0,498	-
	1-5 yıl	52	2,98	0,56			
	6-10 yıl	57	2,82	0,49			
	11-15 yıl	42	2,84	0,53			
	15 yıldan fazla	147	2,82	0,56			
Ortalama Çalışma Saati	8 saatten az	53	2,84	0,69	0,025	0,975	-
	8-10 saat	130	2,85	0,46			
	10 saatten fazla	125	2,86	0,55			
Aylık Gelir	1500 TL ve altı	47	2,97	0,67	1,228	0,299	-
	1501-2500 TL	61	2,81	0,43			
	2501-3500 TL	69	2,78	0,46			
	3501-4500 TL	52	2,93	0,57			
	4501 TL ve üzeri	79	2,82	0,57			
Ek İş	Evet	108	2,84	0,47	2,517	0,752	-
	Hayır	200	2,86	0,58			
Mesleki Memnuniyet	Hiç memnun değilim	19	3,29	0,70	7,004	0,000	1-5
	Az memnunum	24	2,98	0,38			
	Kararsızım	45	3,01	0,44			
	Memnunum	154	2,81	0,51			
	Çok Memnunum	66	2,67	0,58			
Psikolojik Tedavi	Evet	23	2,89	0,40	0,312	0,755	-
	Hayır	285	2,85	0,55			

Çizelge 40'da katılımcıların mesleki özellikleri ile mesleki doyum faktörlerinden biri olan gelişme isteği arasındaki ilişki verilmektedir. Yapılan analiz sonucuna göre katılımcıların mesleki özelliklerden meslekten memnun olma durumu ($F=5,706$; $p=0,000<0,05$) ile mesleki doyum faktörlerinden gelişme isteği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. Bununla birlikte diğer mesleki

özellikler ile gelişme isteği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 40. Mesleki Özellikler İle Gelişme İsteği Arasındaki İlişki

Değişkenler	Gruplar	n	Ort.	SS	t/F	p	Fark																																																																																																																																												
Turizm Eğitimi	Evet	234	4,26	0,63	-0,131	0,896	-																																																																																																																																												
	Hayır	74	4,27	0,66				Turist Rehberliği Kimlik Belgesinin Nereden Alındığı	Bakanlık Kursu	191	4,26	0,67	0,341	0,711	-	MYO Turist Reh.	39	4,34	0,47	Lisans Turist Reh.	78	4,23	0,64	Çalışma Şekli	Acentaya bağlı	22	4,17	0,85	0,270	0,763	-	Serbest	236	4,26	0,62	Her ikisi	50	4,29	0,61	İş Tecrübesi	1 yıldan az	10	3,80	0,87	1,916	0,108	-	1-5 yıl	52	4,17	0,70	6-10 yıl	57	4,25	0,61	11-15 yıl	42	4,34	0,57	15 yıldan fazla	147	4,31	0,62	Ortalama Çalışma Saati	8 saatten az	53	4,16	0,78	1,341	0,263	-	8-10 saat	130	4,24	0,61	10 saatten fazla	125	4,33	0,60	Aylık Gelir	1500 TL ve altı	47	4,06	0,80	2,374	0,052	-	1501-2500 TL	61	4,21	0,73	2501-3500 TL	69	4,24	0,58	3501-4500 TL	52	4,43	0,55	4501 TL ve üzeri	79	4,32	0,53	Ek İş	Evet	108	4,24	0,68	-0,510	0,610	-	Hayır	200	4,28	0,61	Mesleki Memnuniyet	Hiç memnun değilim	19	4,03	0,83	5,706	0,000	2-5	Az memnunum	24	3,89	0,77	Kararsızım	45	4,07	0,74	Memnunum	154	4,32	0,57	Çok Memnunum	66	4,45	0,50	Psikolojik Tedavi	Evet	23	4,09	0,72	-1,335	0,183	-
Turist Rehberliği Kimlik Belgesinin Nereden Alındığı	Bakanlık Kursu	191	4,26	0,67	0,341	0,711	-																																																																																																																																												
	MYO Turist Reh.	39	4,34	0,47																																																																																																																																															
	Lisans Turist Reh.	78	4,23	0,64																																																																																																																																															
Çalışma Şekli	Acentaya bağlı	22	4,17	0,85	0,270	0,763	-																																																																																																																																												
	Serbest	236	4,26	0,62																																																																																																																																															
	Her ikisi	50	4,29	0,61																																																																																																																																															
İş Tecrübesi	1 yıldan az	10	3,80	0,87	1,916	0,108	-																																																																																																																																												
	1-5 yıl	52	4,17	0,70																																																																																																																																															
	6-10 yıl	57	4,25	0,61																																																																																																																																															
	11-15 yıl	42	4,34	0,57																																																																																																																																															
	15 yıldan fazla	147	4,31	0,62																																																																																																																																															
Ortalama Çalışma Saati	8 saatten az	53	4,16	0,78	1,341	0,263	-																																																																																																																																												
	8-10 saat	130	4,24	0,61																																																																																																																																															
	10 saatten fazla	125	4,33	0,60																																																																																																																																															
Aylık Gelir	1500 TL ve altı	47	4,06	0,80	2,374	0,052	-																																																																																																																																												
	1501-2500 TL	61	4,21	0,73																																																																																																																																															
	2501-3500 TL	69	4,24	0,58																																																																																																																																															
	3501-4500 TL	52	4,43	0,55																																																																																																																																															
	4501 TL ve üzeri	79	4,32	0,53																																																																																																																																															
Ek İş	Evet	108	4,24	0,68	-0,510	0,610	-																																																																																																																																												
	Hayır	200	4,28	0,61																																																																																																																																															
Mesleki Memnuniyet	Hiç memnun değilim	19	4,03	0,83	5,706	0,000	2-5																																																																																																																																												
	Az memnunum	24	3,89	0,77																																																																																																																																															
	Kararsızım	45	4,07	0,74																																																																																																																																															
	Memnunum	154	4,32	0,57																																																																																																																																															
	Çok Memnunum	66	4,45	0,50																																																																																																																																															
Psikolojik Tedavi	Evet	23	4,09	0,72	-1,335	0,183	-																																																																																																																																												
	Hayır	285	4,28	0,63																																																																																																																																															

Çizelge 41'de katılımcıların mesleki özellikleri ile mesleki doyum arasındaki ilişki verilmektedir. Yapılan analiz sonucuna göre katılımcıların mesleki özellikleri ile mesleki doyum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 41. Mesleki Özellikler İle Mesleki Doyum Arasındaki İlişki

Değişkenler	Gruplar	n	Ort.	SS	t/F	p	Fark
Turizm Eğitimi	Evet	234	3,46	0,41	0,477	0,634	-
	Hayır	74	3,44	0,39			
Turist Rehberliği Kimlik Belgesinin Nereden Alındığı	Bakanlık Kursu	191	3,43	0,43	0,896	0,409	-
	MYO Turist Reh.	39	3,52	0,32			
	Lisans Turist Reh.	78	3,58	0,38			
Çalışma Şekli	Acentaya bağlı	22	3,33	0,41	1,190	0,306	-
	Serbest	236	3,46	0,41			
	Her ikisi	50	3,47	0,37			
İş Tecrübesi	1 yıldan az	10	3,25	0,36	0,784	0,537	-
	1-5 yıl	52	3,49	0,44			
	6-10 yıl	57	3,43	0,37			
	11-15 yıl	42	3,48	0,40			
	15 yıldan fazla	147	3,46	0,42			
Ortalama Çalışma Saati	8 saatten az	53	3,41	0,50	0,799	0,451	-
	8-10 saat	130	3,44	0,37			
	10 saatten fazla	125	3,49	0,40			
Aylık Gelir	1500 TL ve altı	47	3,44	0,54	1,493	0,204	-
	1501-2500 TL	61	3,41	0,37			
	2501-3500 TL	69	3,41	0,36			
	3501-4500 TL	52	3,57	0,38			
	4501 TL ve üzeri	79	3,47	0,39			
Ek İş	Evet	108	3,44	0,42	-0,581	0,561	-
	Hayır	200	3,47	0,40			
Mesleki Memnuniyet	Hiç memnun değilim	19	3,61	0,61	0,945	0,438	-
	Az memnunum	24	3,37	0,38			
	Kararsızım	45	3,46	0,39			
	Memnunum	154	3,46	0,38			
	Çok Memnunum	66	3,43	0,41			
Psikolojik Tedavi	Evet	23	3,40	0,38	-0,656	0,512	-
	Hayır	285	3,46	0,41			

4.4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Bulgular

Çizelge 42’de katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin aritmetik ortalama ve standard sapma değerleri verilmektedir. Çizelge 42 incelendiğinde katılımcıların işten ayrılma niyetine yönelik verilen ifadelere olumsuz bir tutum geliştirdikleri görülmektedir. İşten ayrılma niyetine yönelik genel ortalamaya bakıldığında ise (2,52) ortalamının düşük olduğu dikkat çekmektedir. Bu durum turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğunu göstermektedir.

Çizelge 42. Katılımcıların İşten Ayrılma Niyetlerinin Aritmetik Ortalama ve Standard Sapma Değerleri

	n	Ort.	Std. Sapma
Büyük bir olasılıkla yakın zamanda çalışmak için yeni bir iş aramaya başlayacağım.	308	3,11	1,51
Tekrar tercih etme imkânım olsaydı, bu işte çalışmayı tercih ederdim*.	308	1,94	1,20
Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum.	308	2,50	1,44
TOPLAM	308	2,52	1,08

"1: Kesinlikle Katılıyorum, 2: Kısmen Katılıyorum, 3: Kararsızım, 4: Kısmen Katılmıyorum, 5: Kesinlikle Katılmıyorum"; * Ters kodlanan ifade.

Değişkenler arasında farklılıkların olup olmadığının belirlenmesi amacıyla bağımsız grup t testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA), tek yönlü varyans analizi sonucunda, gruplar arasında fark bulunduğunda, farklılıkların kaynağını (hangi gruplar arasında olduğunu) belirlemek üzere Tukey HSD analizi uygulanmıştır. Çizelge 43'de katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki verilmektedir. Yapılan analiz sonucuna göre katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinden yaş ($F=2,444$; $p=0,046<0,05$) ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. 60 yaş ve üzeri katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin diğer katılımcılara göre daha düşük olduğu görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların diğer sosyo-demografik özellikleri ile işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 43. Sosyo-Demografik Özellikler İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Değişkenler	Gruplar	n	Ort.	SS	t/F	p	Fark
Cinsiyet	Erkek	218	2,55	1,10	0,711	0,478	-
	Kadın	90	2,45	1,03			
Yaş	20-29 yaş	55	2,64	1,15	2,447	0,046	3-5
	30-39 yaş	81	2,60	1,07			
	40-49 yaş	85	2,66	1,03			
	50-59 yaş	63	2,29	1,13			
	60 yaş ve üzeri	24	2,06	0,77			
Medeni Durum	Bekâr	148	2,52	1,12	0,050	0,960	-
	Evli	160	2,52	1,04			
Eğitim Durumu	Lise Mezunu	17	2,74	0,94	0,740	0,565	-
	Önlisans Mezunu	40	2,53	0,94			
	Lisans Mezunu	204	2,54	1,11			
	Y. Lisans Mezunu	39	2,39	1,06			
	Doktora Mezunu	8	2,04	1,21			

Çizelge 44'de katılımcıların mesleki özellikleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki verilmektedir. Yapılan analiz sonucuna göre katılımcıların mesleki özelliklerinden ortalama çalışma saati ($F=4,837$; $p=0,009<0,05$), aylık gelir ($F=2,986$; $p=0,019<0,05$) ve meslekten memnun olma durumu ($F=42,292$; $p=0,000<0,05$) ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. Elde edilen bulgulara göre, 10 saatten fazla çalışanların, aylık geliri 1500 TL ve altı olanların ve meslekten hiç memnun olmayanların işten ayrılma niyetleri daha yüksektir. Bununla birlikte katılımcıların diğer mesleki özellikleri ile işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanamamıştır.

Çizelge 44. Mesleki Özellikler İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Değişkenler	Gruplar	n	Ort.	SS	t/F	p	Fark
Turizm Eğitimi	Evet	234	2,53	1,07	0,340	0,734	-
	Hayır	74	2,48	1,10			
Turist Rehberliği Kimlik Belgesinin Nereden Alındığı	Bakanlık Kursu	191	2,49	1,06	0,662	0,517	-
	MYO Turist Reh.	39	2,70	0,89			
	Lisans Turist Reh.	78	2,50	1,20			
Çalışma Şekli	Acentaya bağlı	22	2,16	0,96	1,297	0,275	-
	Serbest	236	2,55	1,05			
	Her ikisi	50	2,54	1,24			
İş Tecrübesi	1 yıldan az	10	3,10	1,24	1,200	0,311	-
	1-5 yıl	52	2,53	1,09			
	6-10 yıl	57	2,39	1,12			
	11-15 yıl	42	2,68	0,94			
	15 yıldan fazla	147	2,48	1,08			
Ortalama Çalışma Saati	8 saatten az	53	2,40	1,18	4,837	0,009	2-3
	8-10 saat	130	2,35	0,97			
	10 saatten fazla	125	2,75	1,11			
Aylık Gelir	1500 TL ve altı	47	2,97	1,27	2,986	0,019	1-5
	1501-2500 TL	61	2,46	0,94			
	2501-3500 TL	69	2,52	1,14			
	3501-4500 TL	52	2,51	0,97			
	4501 TL ve üzeri	79	2,30	1,01			
Ek İş	Evet	108	2,53	1,07	0,157	0,875	-
	Hayır	200	2,51	1,08			
Mesleki Memnuniyet	Hiç memnun değilim	19	4,17	0,74	42,292	0,000	1-5
	Az memnunum	24	3,45	0,94			
	Kararsızım	45	3,20	0,82			
	Memnunum	154	2,21	0,91			
	Çok Memnunum	66	1,95	0,81			
Psikolojik Tedavi	Evet	23	2,59	1,07	0,324	0,746	-
	Hayır	285	2,51	1,08			

4.5. Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular

Araştırmada hipotezlerin test edilmesi maksadıyla Basit Doğrusal Regresyon Analizi yapılmıştır. Çizelge 45'de H₁'in (Katılımcıların depresyon düzeyleri mesleki doyumlarını etkilemektedir.) test edilmesine yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi sonuçları yer almaktadır. Çizelge 45'deki regresyon modelinin 0,01 önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlı olduğu görülmektedir. Regresyon modelinde yer alan bağımsız değişken durumundaki depresyon düzeyi, bağımlı değişken durumundaki mesleki doyuma ait varyansı %16,9 (R²=0,169) düzeyinde açıklamaktadır. Çizelge 45 incelendiğinde depresyon düzeyinin mesleki doyum üzerinde 0,01 önem düzeyinde anlamlı negatif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (B= -0,282; F= 62,452; p= 0,000<0,01). Bu sonuç 0,01 önem düzeyinde depresyon düzeyindeki bir birimlik artışın, mesleki doyumunu -0,282 oranında azalttığını ifade etmektedir. Diğer bir ifade ile katılımcıların depresyon düzeyi arttıkça meslek doyumları düşmektedir. Regresyon analizi sonucuna göre H₁ kabul edilmiştir.

Çizelge 45. H₁ İçin Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonucu

Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	B	T	Sig.
Sabit	4,249	0,066		64,271	0,000
Depresyon Düzeyi	-0,282	0,036	-0,412	-7,903	0,000
R= 0,412	R²= 0,169		F= 62,452		p= 0,000**

**p<0,01 düzeyinde anlamlı.

Bağımlı Değişken: Mesleki Doyum

Çizelge 46'da H₂'in (Katılımcıların mesleki doyumları işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir.) test edilmesine yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi sonuçları yer almaktadır. Çizelge 46'daki regresyon modelinin 0,01 önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlı olduğu görülmektedir. Regresyon modelinde yer alan bağımsız değişken durumundaki mesleki doyum, bağımlı değişken durumundaki işten ayrılma niyetine ait varyansı %16,5 (R²=0,165) düzeyinde açıklamaktadır. Çizelge 46 incelendiğinde mesleki doyumun işten ayrılma niyeti üzerinde 0,01 önem düzeyinde anlamlı negatif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (B= -0,539; F= 60,323; p= 0,000<0,01). Bu sonuç 0,01 önem düzeyinde mesleki doyumdaki bir birimlik artışın, işten ayrılma niyetini -0,539 oranında azalttığını ifade etmektedir.

Diğer bir ifade ile katılımcıların mesleki doyumları arttıkça işten ayrılma niyetleri azalmaktadır. Regresyon analizi sonucuna göre H₂ kabul edilmiştir.

Çizelge 46. H₂ İçin Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonucu

Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	B	T	Sig.
Sabit	5,266	0,266	-0,406	19,788	0,000
Mesleki Doyum	-0,539	0,69		-7,767	0,000
R= 0,406	R²= 0,165	F= 60,323	p= 0,000**		

** $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı.

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Çizelge 47'de H₃'ün (Katılımcıların depresyon düzeyleri işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir.) test edilmesine yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi sonuçları yer almaktadır. Çizelge 47'deki regresyon modelinin 0,01 önem düzeyinde istatistiki açıdan anlamlı olduğu görülmektedir. Regresyon modelinde yer alan bağımsız değişken durumundaki depresyon düzeyi, bağımlı değişken durumundaki işten ayrılma niyetine ait varyansı %9,5 (R²=0,95) düzeyinde açıklamaktadır. Çizelge 47 incelendiğinde depresyon düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerinde 0,01 önem düzeyinde anlamlı pozitif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (B= 0,280; F= 32,125; p= 0,000<0,01). Bu sonuç 0,01 önem düzeyinde depresyon düzeyindeki bir birimlik artışın, işten ayrılma niyetini 0,280 oranında arttırdığını ifade etmektedir. Diğer bir ifade ile katılımcıların depresyon düzeyi arttıkça işten ayrılma niyetleri de artmaktadır. Regresyon analizi sonucuna göre H₃ kabul edilmiştir.

Çizelge 47. H₃ İçin Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonucu

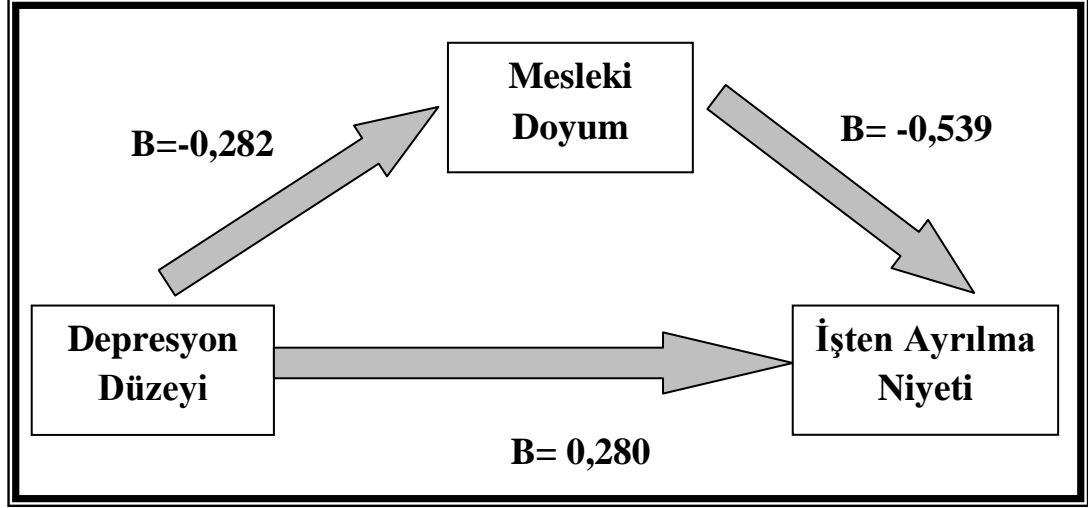
Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	B	t	Sig.
Sabit	2,769	0,092	0,308	30,234	0,000
Depresyon Düzeyi	0,280	0,049		5,668	0,000
R= 0,308	R²= 0,95	F= 32,125	p= 0,000**		

** $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı.

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Hipotezlerin test edilmesi amacıyla yapılan Basit Doğrusal Regresyon Analizleri sonucunda, araştırmada belirlenen üç hipotez de kabul edilmiştir. Bu doğrultuda oluşturulan araştırmanın sonuç modeli Şekil 2'de yer almaktadır. Şekil

2'ye göre depresyon düzeyi mesleki doyumunu negatif yönde etkilerken, işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilemektedir. Diğer bir ifade ile depresyon düzeyi arttıkça mesleki doyum azalmakta, işten ayrılma niyeti artmaktadır.



Şekil 2: Araştırmanın Sonuç Modeli

Çizelge 48'de ise araştırmanın hipotezleri ve hipotezlere yönelik desteklendi/desteklenmedi durumları yer almaktadır.

Çizelge 48. Hipotezlerin Desteklendi/Desteklenmedi Durumları

No	Hipotez	Durumu
H ₁	Katılımcıların depresyon düzeyleri mesleki doyumlarını etkilemektedir.	DESTEKLENDİ.
H ₂	Katılımcıların mesleki doyumları işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir.	DESTEKLENDİ.
H ₃	Katılımcıların depresyon düzeyleri işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir.	DESTEKLENDİ.

Katılımcıların depresyon düzeyleri mesleki doyum üzerinde anlamlı negatif bir etkiye sahiptir. Buna göre H₁ desteklenmiştir. Katılımcıların mesleki doyumları işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı negatif etkiye sahiptir. Buna göre H₂ desteklenmiştir. Katılımcıların depresyon düzeyleri işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı pozitif etkiye sahiptir. Buna göre H₃ desteklenmiştir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Turist rehberlerinin depresyon düzeyleri, mesleki doyumları ve işten ayrılma niyetlerinin incelendiği araştırmanın bu bölümünde araştırma bulgularına yönelik sonuçlar ve bu sonuçlar ışığında öneriler sunulmaktadır.

5. 1. Sonuçlar

Dünyada birçok insan farklı amaçlarla seyahat etmektedir. Turistler seyahat maksadına yönelik gittiği yabancı lokasyonda kendisine yardımcı olacak aynı lisanda konuşabileceği birilerini aramaktadırlar. Bu durumda devreye turist rehberleri girmektedir. Turist rehberi seyahatin amacına uygun tamamlanmasında turiste yardımcı olmaktadır. Turizmden gelir elde etmek için turist sirkülasyonunun sağlanması gerekmektedir. Çünkü ancak destinasyondan amacına ulaşmış, memnuniyet düzeyi yüksek olarak ayrılan turistler tekrar ziyaret etme isteği duyacaktır. Bu sebeple tek gelir kaynağı turizm olan turist rehberlerinin kaliteli hizmet sunması gerekmektedir. Kaliteli işgücü içinse enerjisi yüksek, mesleki doyum sağlamış, mesleğini severek yapan turist rehberlerine ihtiyaç duyulmaktadır.

Turist rehberlerinin depresyon düzeyleri, mesleki doyumları ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi maksadıyla yapılmış bu araştırmaya katkı sağlayan katılımcıların çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır. Turist rehberliği mesleği gereği sürekli yolculuk halinde olunması, fiziksel güç gerektirmesi, aile yükümlülüklerinin fazla olması turist rehberliği mesleğinde azınlık olmasının nedenleri arasında gösterilebilir.

Katılımcıların yaş aralığının ise daha çok 40-49 yaş ve 30-39 yaş arasında dağılım göstermektedir. Yaş aralığında en az katılımcı sayısı 60 yaş ve üzeri olarak görülmektedir. Turist rehberliği mesleği oldukça efor sarf edilen, fiziksel güç ve enerji gerektiren bir meslektir. Uzun süre ayakta kalma, çalışma saatlerinin fazla

olması, soğuk-sıcak gibi farklı mevsimsel koşullarda çalışılması, yaşın ilerlemesi sebebiyle çeşitli sağlık sorunlarının ortaya çıkması 60 yaş ve üzeri katılımcı sayısının az olmasını tetikleyen unsurlar olabilir. Katılımcı eylemli turistlerinin medeni durumları incelendiğinde evli olan katılımcı sayısı bekâr olan katılımcılarla yakın dağılım göstermekle birlikte üstünlük evli katılımcılar tarafından sağlanmaktadır. Hayat şartlarının zorlaşması ve günlük ihtiyaçların karşılanarak hayatın idame ettirilebilmesi için çalışmak zorunlu hale gelmiştir. Geçim sadece evli olan bireylere mahsus olmaması bekâr bireylerinde ihtiyaçlarını karşılayabilmesi çalışmalarına bağlı olması gibi çeşitli nedenlerle ilişkilendirilebilir.

Katılımcıların büyük bir kısmının eğitim durumunun lisans mezunu olduğu görülmektedir. Önceleri lise mezuniyeti ile alınabilen kokartın sonra yapılan yasal düzenleme ile lisans mezuniyetini zorunlu kılması bu sonucun ortaya çıkmasını sağlamıştır. Çünkü ancak çalışma kartına sahip bireyler turist rehberliği mesleğini icra edebilmektedirler. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun turizm eğitimi aldığı görülmektedir. Nitekim turist rehberliği mesleğini icra eden rehberler arasında turizm mezunları olduğu gibi üniversitelerden dil mezunu olup ya da herhangi bir bölüm mezunu olup yabancı bir dili iyi derecede bilen bakanlık kursu ile çalışma kartına sahip rehberlerde bulunmaktadır.

Katılımcıların çoğunluğunun çalışma kimlik kartlarını bakanlık kursu ile aldıkları görülmektedir. Farklı kurumlar tarafından verilen eğitim ve sertifika programları neticesinde çalışma kimlik kartına sahip olunabilmektedir. Bu bağlamda dağılımda çoğunluk bakanlık kursunda olsa da üniversitelerin lisans turist rehberliği bölümü mezunu ya da meslek yüksekokulu turist rehberliği mezunu olup çalışma kimlik kartına sahip rehberlerinde olduğu görülmektedir.

Katılımcıların hizmet verdikleri yabancı dil dağılımları incelendiğinde sıralamanın başında İngilizce, Almanca ve Fransızca gelmektedir. Dünyada birçok ülkede dünya dili olarak nitelendirilen İngilizcenin kullanımının bu kadar yaygın olması öğrenilen diller arasında ilk sırada yer alması ile açıklanabilir. Ayrıca İngiltere, Almanya ve Fransa'nın Türkiye'ye turist gönderen ülkeler arasında yer alması da rehberler tarafından hizmet vereceği dil seçenekleri arasında olması sonucu desteklemektedir. Katılımcıların çalıştıkları bölgelere göre dağılımları Ege Bölgesi,

Marmara Bölgesi, İç Anadolu Bölgesi, Akdeniz Bölgesi, Karadeniz Bölgesi, Güneydoğu Anadolu Bölgesi, Doğu Anadolu Bölgesi şeklindedir. Ege bölgesi ilk sırada yer almaktadır. Sayfiye alanların turistler tarafından daha çok tercih edildiği düşünülebilir. Katılımcıların hizmet verdikleri milletler sıralamasında Türkler ilk sırada yer alırken ikinci sırada Amerikalılar ve İngilizler arasında yakın dağılım görülmektedir. Anadillerinin Türkçe olması nedeniyle hizmet verdikleri milletler sıralamasında Türklerin çıkması doğal bir sonuç diyebiliriz. İkinci sırada ise Amerikalılar ve İngilizlerin yakın oranlarda olması öncelikle bu milletlerin dünya dili olan İngilizceyi konuşuyor olmalarından kaynaklanabileceği söylenebilir. Nitekim hizmet verdikleri yabancı dil dağılımlarında da İngilizcenin ilk sırada yer alması bu tespiti destekler niteliktedir.

Katılımcıların büyük bir bölümünün çalışma şeklinin serbest olduğu görülmektedir. Turist rehberleri sezonda günlük olarak çıktıkları turlar ve bu günlük tur ücretleri haricinde yapmış oldukları satışlardan elde ettikleri komisyon ve bahşişler eklendiğinde ciddi gelir sağlayabiliyor olmaları serbest çalışma şeklinin daha çok tercih edilme nedenleri arasında gösterilebilir. Acentaya bağlı maaşlı olarak çalışmak sektör deneyimi olmayan ya da sektörde yeni rehberlik yapmaya başlamış genç rehberler için hem sabit maaş hem sektör deneyimi kazanma açısından bir avantaj olarak görülebilir. Fakat deneyimli bir rehber için aynı avantajlardan bahsetmek mümkün değildir. Deneyimli bir rehber için acentada sabit maaşla çalışmak ve ofis içinde masa başı işler ile ilgilenecek daha az gelir etmesine neden olabilir. Katılımcı turist rehberlerinin büyük bir kısmının 15 yıldan fazla iş tecrübesine sahip oldukları görülmektedir. Bu bulgu doğrultusunda sektörde aktif olarak hizmet veren turist rehberlerinin 15 yıldan fazla deneyimli olması sektörü olumlu etkileyeceği ifade edilebilir. Uzun yıllar aynı işi yapmak ve sektörde tercih edilebilir bir işgören olmak ancak mesleki doyum elde etmiş ne yapacağını bilecek kadar iş tecrübesine sahip işgörenler tarafından sağlanabileceği şeklinde açıklanabilir.

Araştırmanın sonuçları arasında katılımcıların günlük ortalama çalışma saatlerinin 8-10 saat ile 10 saatten fazla arasında çok yakın dağılım olduğu görülmektedir. Turun istenilen saatte başlamaması, trafikte yaşanan yoğunluk, ziyaret edilecek destinasyonun kalabalık olması, müze ören yerleri ya da sınır

kapıları gibi işlem gerektiren yerlerde sıra olması, olumsuz hava koşulları, tur programının yoğun olması vb. gibi çeşitli sebepler turun uzaması ve günlük çalışma saatini etkileyen nedenler arasında gösterilebilir.

Katılımcıların büyük çoğunluğunun aylık gelir durumlarının 4501 TL ve üzeri olduğu sonuçlar arasında yer almaktadır. Turist rehberlerinin yüksek sezonda vermiş oldukları hizmet neticesinde ay sonunda elde ettikleri gelirlerinin de bir o kadar yüksek olduğu söylenebilir. Yüksek sezonun diğer günlere nazaran daha yoğun geçmesi elde edilen gelire yansıtacağı aşîkârdır. Örnekleme yer alan turist rehberlerinin büyük bir bölümünün ek iş yapmadığı görülmektedir. Bu sonuçtan hareketle katılımcı turist rehberlerinin yapmış oldukları mesleklerini yalnızca sezonda para kazanmak için hobi amaçlı bir meslek olarak görmedikleri ifade edilebilir. Ayrıca sezonda elde ettikleri kazancın sezon dışında başka bir yapmayı gerektirmeyecek kadar karlı bir iş olduğu çıkarımında bulunulabilir.

Katılımcıların mesleki memnuniyetleri incelendiğinde turist rehberlerinin yarısının ifa ettikleri mesleklerinden memnun oldukları neticesine ulaşılabilir. Geriye kalan diğer yarım kısımda yer alan katılımcıların ise memnuniyet düzeylerinin farklı olduğu görülmektedir. Ayrıca turist rehberlerinin çoğunluğunun daha önce psikolojik tedavi süreci geçirmedeği ulaşılan sonuçlar arasındadır.

Araştırma sonuçları katılımcıların çoğunluğunun depresyon puanlarının (duygu durum düzeylerinin) normal aralıkta olduğunu göstermektedir. Katılımcıların depresyon puanları ile cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, turizm eğitimi, kokart alımı, çalışma şekli, iş tecrübesi, günlük ortalama çalışma saati ve ek iş değişkenleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Fakat katılımcıların depresyon puanları ile yaş, aylık gelir, mesleki memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. Genç katılımcıların depresyon düzeylerinin ileri yaştaki katılımcılara göre yüksek olduğu görülmektedir. İleri yaştaki katılımcıların depresyon düzeylerinin genç katılımcılara göre daha düşük çıkmasının sebepleri arasında iş tecrübelerinin daha fazla olması gösterilebilir.

Araştırmada katılımcıların mesleki doyum düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Mesleki doyumun ilk boyutu olan niteliklere uygunluk ile

katılımcıların yaşları arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. Bu sonuca göre 40-49 yaş aralığında olan katılımcıların mesleklerine yönelik niteliklerinin uygun olduğu algısı yüksek, 50-59 yaş ve 60 yaş üzeri katılımcıların ise düşük tespit edilmiştir. Aynı zamanda katılımcıların mesleki özellikleri ile niteliklere uygunluk boyutu arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. Bu sonuç doğrultusunda mesleki özelliklerden mesleki memnuniyet ile mesleki doyumun niteliklere uygunluk boyutu ile arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. Niteliklere uygunluk düzeyi yüksek olan katılımcıların mesleğinden hiç memnun olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Niteliklerinin yapmış oldukları mesleğe göre fazla olduğunu düşündükleri şeklinde yorumlanabilir. Bir diğer ifade ile mesleki nitelikleri az olan katılımcının mesleki memnuniyet düzeyinin çok yüksek olması niteliklerinin az olmasına rağmen iyi bir işte çalıştığı yönünde düşüncesinden kaynaklanabilir. Katılımcıların mesleki özelliklerden meslekten memnun olma durumu ile mesleki doyum faktörlerinden gelişme isteği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır. Mesleğinden çok memnun olan katılımcıların mesleklerine yönelik gelişme istekleri yüksekken, az memnun olan katılımcıların ise gelişme istekleri düşük olarak tespit edilmiştir. Mesleki memnuniyet düzeyi yüksek olan katılımcıların kendini geliştirmek için çaba sarf ettiği söylenebilir.

İşten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu tespit edilen turist rehberlerinin yaş, günlük ortalama çalışma saati, aylık gelir ve mesleki memnuniyet değişkenleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. 40-49 yaş aralığında yer alan, günlük ortalama çalışma saati 10 saatten fazla olan, 1500 TL ve altı aylık gelire sahip olan, mesleğinden hiç memnun olmayan katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların uzun çalışma saatleri sonucunda elde edilen gelirin az olduğunu düşünmesi mesleki memnuniyetsizliğe neden olarak zihinlerinde işten ayrılma niyetinin oluşmasına zemin hazırlayabilir. Ayrıca, araştırmada yapılan Basit Doğrusal Regresyon Analizleri sonucunda, depresyon düzeyinin mesleki doyumunu negatif yönde etkilerken, işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile depresyon düzeyi arttıkça mesleki doyum azalmakta ve işten ayrılma niyeti artmaktadır.

5. 2. Öneriler

Turist rehberlerinin depresyon düzeyleri, mesleki doyumları ve işten ayrılma niyetlerinin belirlenmesi amacıyla yapılmış araştırmanın bu bölümünde araştırmanın sonuçlarına yönelik öneriler sunulmuştur.

Turist Rehberlerine Öneriler: Turist rehberleri sektörün kırılğan yapısı, dışsal faktörlerin tetiklediği konjonktürel olaylar nedeniyle sezonun kötü olacağını öngörerek iş kaygısı yaşayarak endişelenmektedirler. Tüm bunlar turist rehberlerini alternatif iş imkânlarına yönelmekte ya da mesleği icra etmek istememe gibi olumsuz sonuçları ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Ancak yıkıcı sonuca yönelmek yerine sebebi her ne olursa olsun yaşanan dalgalanmanın geçici bir durum olduğu unutulmamalıdır. Kötü geçeceği öngörülen sezonlarda kendilerine vakit ayırarak mesleki anlamda kendine yatırım yapma tercih edilebilir.

T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı ile TUREB'e Öneriler: Rehberlik mesleğini icra edenlerin neredeyse yarısının 15 yıldan fazla iş deneyimine sahip turist rehberlerinden oluşmaktadır. Sektörün ihtiyacı olan deneyimli turist rehberlerinin sektörde kalması için gerekli tedbirler alınmalıdır. Deneyimli turist rehberleri ile genç rehberler odalar, TUREB yada T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı bünyesinde gerçekleştirilecek olan çeşitli platformlarda biraraya getirilebilir. Böylelikle deneyimli rehberler iş deneyimlerini genç rehberlerle paylaşarak genç meslektaşlarına mesleki katkı sağlayabilirler.

Araştırma verilerinin elde edilmesini sağlayan katılımcıların depresyon düzeylerinin normal olduğu tespit edilmiştir. Depresyon ile yaş, aylık gelir ve mesleki memnuniyet değişkenleri arasında anlamlı fark saptanmıştır. Düşük depresyon düzeyine sahip 60 yaş ve üzeri turist rehberlerinin daha genç olup depresyon düzeyi yüksek olan turist rehberleri ile bir araya getirilerek sektör ve deneyimlerle ilgili bilgi paylaşımı sağlanabilir.

Turist rehberlerinin hizmet verdikleri milletler arasında ilk sırada yerli turistler bulunmaktadır. Buradan hareketle Türk turistlerin turizm hareketleri içerisinde aktif olarak yer aldığı ifade edilebilir. Yalnız yabancı turistlere

odaklanmak ve dış turizm hareketlerini canlandırmakla kalmayıp yerli turistlerinde istek ve beklentileri göz önünde bulundurulabilir.

Mesleki memnuniyeti düşük olan turist rehberlerinin depresyon düzeyleri mesleki memnuniyeti yüksek olan turist rehberlerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Mesleki memnuniyetsizliği ortaya çıkaran nedenler gerek odalar gerekse TUREB tarafından belirlenmeli ve bu nedenlerle ilgili gerekli düzenlemeler yapılarak hizmet kalitesinin artırılması hedeflenmelidir.

Tur Operatörleri ve Seyahat Acentalarına Yönelik Öneriler: Günlük ortalama çalışma saatleri 10 saat ve üzeri katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin yüksek olduğu görülmektedir. Bu sebeple tur operatörleri ya da seyahat acentalarının hazırlamış oldukları tur programlarının günlük yoğunluğu azaltma gibi çalışma saatlerine müdahale edilebilecek noktalarda gerekli iyileştirmeler yapılabilir.

Sektörden daha fazla gelir elde eden rehberlerin daha az gelir elde eden rehberlere göre depresyon düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Seyahat acentaları veya tur operatörleri sürekli aynı rehberle çalışmak yerine farklı rehberleri de tercih etmeleri ve onları da sektöre kazandırabilir.

Araştırmacılara Yönelik Öneriler: Turist rehberleri turizm sektörünün gelecekte varolabilmesi için stratejik öneme sahip olmakla birlikte önemli bir pozisyonda görev yapmaktadırlar. Bu sebeple hizmet sunumundaki performanslarının kalitesi önem teşkil etmektedir. Bu noktada mesleki doyum devreye girmektedir. Araştırmada katılımcıların mesleki doyum düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Niteliklerinin yüksek olduğunu düşünen katılımcıların mesleki memnuniyet düzeylerinin düşük çıkmasına neden olan etkenler araştırılabilir. Bu algılamaya sahip katılımcıların ne tür istek ve beklenti içerisinde oldukları sorgulanabilir.

KAYNAKÇA

- Agin, Ö. (2010). İşe Bağlanma Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Ahipaşaoğlu, S. (2006). Turizmde Rehberlik. (2. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akalın, S. İ., Cimili, C. ve Kuzhan, E. (2002). Depresyon, Pratisyen Hekimler ve Depresyon Eğitimi. Türk Tabipleri Birliği, 11 (2), 58-62.
- Akgündüz, Y., ve Akdağ, G. (2014). İşgörenlerin Kişilik Özelliklerinin Temel Benlik Değerlendirmelerine ve İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi. Yönetim Bilimleri Dergisi, 12 (24), 295-318.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. Akdeniz İİBF Dergisi, 4, 1-25.
- Altay, H. (2009). Antakya Ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği Ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6 (12), 1-17.
- Altunışık, R.Coşkun, R. Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı. İstanbul: Avcı Ofset Topkapı.
- Antalya Rehberler Odası (ARO), Web: <http://www.aro.org.tr/rehberin-rehberi-detay.asp?id=44> adresinden 20.12.2017'de alınmıştır.
- Ardıç K. ve T. Baş (2001). Kamu ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılması. 9. Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi (24-26 Mayıs 2001), İstanbul, 479-484.
- Arı, G. S., Bal, H., ve Bal, E. Ç. (2010). İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15 (3), 143-166.
- Arı, Ö. P. (2013). Vardiyalı Çalışma Düzeninin İşgörenin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Bursa'daki Beş Yıldızlı Şehir Otellerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.

- Aslan, H. (2006). Çalışanların İş Doyumu Düzeylerine Göre Depresyon, Benlik Saygısı Ve Denetim Odağı Algısı Değişkenlerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aslan, Z., Ünüvar, Ş., Başoda, A. (2012). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Kişilik Özelliklerinin Belirlenmesi ve Turizm Sektörüne Uyumu Açısından Değerlendirilmesi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 23 (2), 203-219.
- Aslan, Z., ve Çokal, Z. (2016). Profesyonel Turist Rehberinin Kültürel Değerlere Katkısına İlişkin Turist Algılamaları, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 4 (1), 53-69.
- Aşık, N. A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51.
- Aşıkoğlu, Ş. (1997). Konaklama Sektöründeki Personelin İş Tatmini Analizi (Magosa Bölgesi Örneği). *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8 (2), 38-45.
- Avcı, S. (2013). Farklı Mesleklerde Çalışan Kadınların Yaşam Doyumu, İş Doyumu, Tükenmişlik ve Algılanan Cinsiyet Ayrımcılığı Düzeylerinin Depresyon ile İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20 (1), 33-44.
- Avcıkurt, C. (2017). *Turizm Sosyolojisi Genel ve Yapısal Yaklaşım. (5. Baskı)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aydemir, Ö. (2007). Depresyon Alt Tiplerinin Varlığı Üzerine. *Türkiye Klinikleri Dahili Tıp Bilimleri Dergisi*, 3 (29), 19-23.
- Aydemir, Ö. (2004). Atipik Depresyon. *Klinik Psikiyatri*, Ek 4, 49-53.
- Aydemir, Ö., Deveci, A., İçelli, İ. (2006). Hamilton Depresyonu Değerlendirme Ölçeği Yapılandırılmış Görüşme Kılavuzu Mevsimsel Duygu Durumu Bozukluğu Versiyonu'nun Güvenilirlik ve Geçerliliği. *Türkiye'de Psikiyatri*, 8 (1), 18-21.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü Dergisi*, 6 (3), 49-74.
- Ayduman, A. (2009). Majör Depresyonda Uyku Ataletinin Değerlendirilmesi. *Uzmanlık Tezi, Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi, Edirne*.
- Baş, T., ve Ardıç, K. (2002). Yüksek Öğretimde İş Tatmini ve Tatminsizliği. *İktisat İşletme ve Finans*, 17, 72-81.

- Batman,O. (2003). Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, (2), 117-134.
- Bektaş, Ş. Ç., Yazıcı, H., ve Altun, F. (2013). Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ve Kişisel Sağlık Davranışları ile Depresif Belirtileri Arasındaki İlişkiler. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(1), 127-141.
- Biçer, İ. H., Erçek, M., Küskü, F. ve Çakmak, A. F. (2009). Örgütsel Bağlılığın Duygusal Bileşenleri: Türk Kamu Kuruluşunda Kapsamlı Bir Yapısal Denklem Modeli. *İTÜ Dergisi Serisi D: Mühendislik*, 8 (4), 187-198.
- Bildik, T. (2013). Ölüm, Kayıp, Yas ve Patolojik Yas. *Ege Tıp Dergisi*, 52 (4), 223-229.
- Bilgiç, R. (1998). The Relationship Between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers. *Journal of Psychology*, 132 (5), 549-558.
- Bilgin, M. (1990). Çalışan ve Çalışmayan Kadınlara İlişkin Bazı Değişkenlerin Depresyon Düzeylerine Etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.*
- Bodur, S.ve Güler, S. (1997). Sağlık Yöneticilerinde İş Doyumu. *Genel Tıp Dergisi*, 7 (1), 12-14.
- Bolu, A., Doruk, A., Ak, M., Özdemir, B., Özgen, F. (2012). Uyum Bozukluğu Olgularında İntihar Davranışı. *Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 25 (1), 58-62.
- Boratav C. (2003). Boratav Depresyon Tarama Ölçeği (Bordepta): Epidemiyolojik Çalışmalar ve Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Depresyon Tanımaya Duyarlı Bir Ölçek. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 14 (3), 172-183.
- 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.
- Burris, V. (1983). The Social and Political Consequences of Overeducation. *American Sociological Review*, 48 (4), 454-467.
- Camkurt, M. Z. (2007). İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 20 (6) ve 21 (1), 80-106.
- Cammann, C., Fichman M., Jenkins D. ve Klesh J. (1979). *The Organizational Assessment Questionnaire*, University Of Michigan.
- Cengiz, Y., Kutlar, T., Hacıoğlu, M., Yaman, M. (2004). Distimik Bozukluk: Gözden Geçirme. *Düşünen Adam Dergisi*, 17 (1), 21-26.

- Ceylan, C., ve Bayram, N. (2006). Mesleki Bağlılığın Örgütsel Bağlılık ve Örgütten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkilerinin Düzenleyici Değişkenli Çoklu Regresyon ile Analizi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20 (1), 105-120.
- Chiang, Y.-M., Chang, Y. (2012). Stress, Depression, and Intention to Leave Among Nurses in Different Medical Units: Implications For Healthcare Management/Nursing Practice. *Health Policy*, 108, 149–157.
- Çakır, M. A. (2004). Mesleki Karar Envanterinin Geliştirilmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 37 (2), 1-14.
- Çarıkcı, İ. H., ve Çelikkol, Ö. (2009). İş- Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (9), 153-170.
- Çekmecelioğlu, H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6 (2), 23-39.
- Çeler, A., Kara, İ.H., Baltacı, D., ve Çeler, H. (2015). Tıp Fakültesi'ndeki Araştırma Görevlilerinde Depresyon Düzeyinin İş Doymu ile İlişkinin İncelenmesi. *Konuralp Tıp Dergisi*, 7 (3), 125-133.
- Çetin, G., ve Kızılırmak İ. (2012). Türk Turizminde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14 (2), 307-318.
- Çevik, N. K., ve Korkmaz, O. (2014). Türkiye'de Yaşam Doymu Ve İş Doymu Arasındaki İlişkinin İki Değişkenli Sıralı Probit Model Analizi. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7 (1), 126-145.
- Çiftçi, H., Yıldız, E., ve Mercanlıgil, S. M. (2008). Depresyon ve Beslenme Tedavisi, *Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi*, 28 (3), 369-377.
- Çokışler, N.,ve Öter, Z., (2014). Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitimi Veren Eğitim Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma. 15. Ulusal Turizm Kongresi (Engelsiz Turizm 13-16 Kasım 2014) Bildiriler Kitabı, Ankara, 196-209.
- Çorum Halk Sağlığı Merkezi, Web: <http://corumhsm.saglik.gov.tr/TR,13960/7-nisan-saglik-gununun-bu-yilki-konusu-depresyon.html> adresinden 19.07.2017'de alınmıştır.
- Değirmencioğlu, A. Ö. (2001). Türkiye'de Turizm Rehberliği Eğitimi Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12 (2), 189-196.
- Demir, M. (2011). İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık ile İlişkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11 (3), 453-464.
- Doğan Ü. (1997). İstihdam-Verimlilik-Eğitim İlişkileri. *Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 52 (1-4), 229-234.

- Dünya Akıl Sağlığı Federasyonu (World Federation for Mental Health), Web: <https://www.wfmh.global/wfmh/> adresinden 19.07.2017’de alınmıştır.
- Dünya Sağlık Örgütü Mental Sağlık Eylem Planı 2013-2020 (Mental Health Action Plan 2013-2020), Web: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/89966/1/9789241506021_eng.pdf adresinden 13.06.2017’de alınmıştır.
- Dürgen, Y. (2016). Otel İşletmelerinde İşten Ayrılma Niyetinin İşgörenlerin Performansı Üzerine Etkisi: Erzurum’daki Bakanlık Belgeli Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Egan, T.M., Yang, B. ve Bartlett, K.R. (2004). The Effects of Organizational Learning Culture and Job Satisfaction on Motivation to Transfer Learning and Turnover Intention. *Human Resource Development Quarterly*, 15 (3), 279-301.
- 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.
- Eker, N., ve Zengin, B. (2016). Turist Rehberliği Eğitiminin Değerlendirilmesi: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerine Bir Uygulama. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5 (4), 65-74.
- Ekinci, M., Okanlı, A., Gözüağca, D. (2005). Mevsimsel Depresyonlar ve Başetme Yolları. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 8 (1), 109-112.
- Erbil, S. (2013). Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Sinizm Algılarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Erdem, Ö., ve Bucaktepe, P. G. E. (2012). Postpartum Depresyon Görülme Sıklığı ve Tarama Yöntemleri. *Dicle Tıp Dergisi*, 39 (3), 458-461.
- Erol, I., S. (2015). Japon Çalışma Hayatının İki Büyük Problemi: Karoshi Ve Karojisatsu. T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Çalışma Dünyası Dergisi, 3 (1), 15-31.
- Ertan, T., (2008). Psikiyatrik Bozuklukların Epidemiyolojisi. İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri Türkiye’de Sık Karşılaşılan Psikiyatrik Hastalıklar Sempozyum Dizisi No.62, 25-30.
- Ertuğrul, E. (2010). Üniversite Uygulama Ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşire, Ebe, Sağlık Memuru ve Acil Tıp Teknisyenlerinin Tükenmişlik ve Depresyon Düzeyinin Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Zonguldak.

- Esen, F. Ö., ve Gülmez, M. (2017). Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar. F. Özlem Güzel, Volkan Altıntaş, İlker Şahin (Editörler). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Fidan, N. (2012). Okulda Öğrenme ve Öğretme. (3.Basım). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Gaertner, S. (1999). Structural Determinants Of Job Satisfaction And Organizational Commitment In Turnover Models. *Human Resource Management Review*, 9 (4), 479-493.
- Gezer, E. (2008). Stres Veren Yaşam Olayları'nın, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gökdemir, S. (2017). Turist Rehberlerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik İlişkisi: Bir Alan Araştırması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Gül, H., Oktay, E., Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış Dergisi*, 15, 1-11.
- Güler, G. (2006). Mastalji, Yaşam Kalitesi ve Depresyon. Uzmanlık Tezi, Sağlık Bakanlığı Şişli Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Aile Hekimliği, İstanbul.
- Gürbüz, S., Bekmezci, M. (2012). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık ve Düzenleyicilik Rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41 (2), 189-213.
- Güzel F. Ö. (2007). Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Güzel, F. Ö., Gök, G. A., ve İşler, D. B. (2013). Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10 (3), 107-123.
- Güzel, F. Ö., Türker, A., ve Şahin, İ. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 173-190.
- Güzel, F. Ö., ve Koroğlu, Ö. (2015). Turist Rehberlerinin Mesleklerine Yönelik Pozitif Ve Negatif Yönlü Algılarının İçerik Analizi Yöntemi ile Belirlenmesi. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16 (1), 155-174.
- Hacıoğlu, N. (2013). Seyahat Acentacılığı & Tur Operatörlüğü. (7. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Hoş, C., ve Oksay, A. (2015). Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık İle İş Tatmini İlişkisi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20 (4), 1-24.

International Labour Organization (ILO), Web: http://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS_372876/lang--tr/index.htm adresinden 21.05.2017'de alınmıştır.

İmamoğlu, S. Z., Keskin, H., ve Erat, S. (2004). Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 11 (1), 167-176.

İstanbul Rehberler Odası (IRO), Web: <http://iro.org.tr/tr/56-page-turist-rehberlerinin-sahip-olmasi-gereken-ozellikler-ve-islevleri.aspx> adresinden 20.12.2017'de alınmıştır.

İşçi, E. (2010). İşten Ayrılma ve Etkileyen Unsurlar, Web: <http://emreisci.blogspot.com.tr/2010/10/isten-ayrilma-ve-etkileyen-unsurlar.html> adresinden 10.10.2017'de alınmıştır.

İzgi, B. B., ve Olcay, A. (2008). Çalışma Koşullarının Önemi: Gaziantep İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10 (1), 43- 62.

Kağan, M. (2010). Ankara İlindeki Devlet Ve Özel İlköğretim Okulları İle Rehberlik Ve Araştırma Merkezlerinde Çalışan Rehber Öğretmenlerin İş Doyumlarının İncelenmesi. Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi, 12 (1), 39-55.

Kara, B., Çakmaklı, E., Nacak, E., ve Türeci, F. (2001). Doğum Sonrası Depresyon, Türk Tabipleri Birliği, 10 (9), 333-334. Web: <http://www.ttb.org.tr/STED/sted0901/dogum.pdf?ref=Sexshopdan.com> adresinden 27.07.2017'de alınmıştır.

Kara, H., Sayar, K., ve Saygılı, S. (1997). Kültürel Psikiyatri Açısından Depresyon Kavramı. Klinik Psikofarmakoloji Bülteni, 7 (1-4), 42-45.

Karacaoğlu, K. (2015). Çalışanların İş Güvencesizliğinin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi: Alanya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma. Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 7 (1), 13-21.

Karamustafalıoğlu, N., Çalışkan, M., Karamustafalıoğlu, K. O., ve Ulusoy, M. (1991). Distimik Bozukluk: Heterojen Bir Kavram. Düşünen Adam Dergisi, 4 (3), 18-20.

Karamustafalıoğlu, O., ve Yumrukçal, H. (2011). Depresyon ve Anksiyete Bozuklukları. Şişli Etfal Hastanesi Tıp Bülteni, 45 (2), 65-74.

Karataş H. C. (2015). Beyoğlu İlçesinde Çalışan Bireylerin Aylık Kazançları, Çalışma Süreleri Ve Yıllık İzinlerinin Depresyon Ve Mesleki Doyum Üzerine

- Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaya, İ. (2010). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin İş Tatminini Etkileyen İş Bırakma Eğilimi. Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19 (2), 219 – 236.
- Kaya, B. (2007). Depresyon: Sosyo-ekonomik ve Kültürel Pencereden Bakış. Klinik Psikiyatri Dergisi, 10 (Ek 6), 11-20.
- Kaya, N., Çilli, A., S., ve Güler, Ö. (2003). Cezaevinde Çalışan İnfaz Ve Koruma Memurlarında Psikiyatrik Bozuklukların Bir Yıllık Yaygınlığı. Genel Tıp Dergisi, 13 (2), 59-63.
- Koyuncu, A., Binbay, Z., Ertekin, E., Sağır S. (2013). Atipik Depresyon. Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar Dergisi, 5 (3), 276-289.
- Köroğlu, Ö. (2014). Meslek Seçimi İle Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turizm Rehberliği Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19 (2), 137-157.
- Kuşlivan, S. ve Çeşmeci, N. (2002). Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitiminin Sorunları ve Yeniden Yapılandırılması. Turizm Eğitimi Konferansı–Workshop (11-13 Aralık 2002) Bildiriler Kitabı, Ankara, 235-242.
- Kuşlivan, Z. (2009). Turizm İşletmelerinde İş Tatmini. Bursa: Mkm Yayıncılık.
- Kuzgun, Y. ve Bacanlı, F. (2012). PDR de Kullanılan Ölçekler ve Programlar Dizisi. Ankara: Nobel Yayın ve Dağıtım.
- Kuzgun, Y., Sevim, S. A., ve Hamamcı, Z. (1999). Mesleki Doyum Ölçeğinin Geliştirilmesi. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2 (11), 14-18.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği, Web: <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14521/profesyonel-turist-rehberligi-yonetmeligi-rg-tarihi-251-.html> adresinden 22.02.2017’de alınmıştır.
- Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi (MEGEP), Web: http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Turizm%20Ve%20Rehberlik.pdf adresinden 20.12.2017’de alınmıştır.
- Mete, H., E. (2008). Kronik Hastalık ve Depresyon. Klinik Psikiyatri Dergisi, 11 (Ek 3), 3-18.
- Muşlu, C., Baltacı, D., Kutanis, R., ve Kara İ. H. (2012). Birinci Basamak ve Hastanede Çalışan Hemşirelerde Anksiyete, Depresyon ve Hayat Kalitesi. Konuralp Tıp Dergisi, 4 (1), 17-23.
- Oshagbemi, T. (2000). Satisfaction With Co-Workers’behavior. Employee Relations, 2 (1), 88-106.

- Otacıoğlu, S., G. (2008). M¼zik Öğretmenlerinin Sosyotropik Ve Otonomik Kişilik Özellikleri İle Depresyon D¼zeyleri Üzerine İlişkisel Bir Araştırma. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 9 (1), 35-50.
- Önen, F. R., Kaptanoğlu, C., Seber, G. (2002). Kadınlarda Depresyonun Yaygınlığı ve Risk Faktörlerle İlişkisi. Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Kriz Dergisi, 3 (1), 103-118.
- Özaydın, M. M., ve Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. İşletme Araştırmaları Dergisi, 6 (1), 251-281.
- Özcan, B., (2012). İlköğretim Sınıf Öğretmenlerinin Depresyon D¼zeyleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Özcan, E. D., Vardarlıer, P., Karabay, M. E., Konakay, G., ve Çetin, C. (2012). Liderliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Güvenin Rolü. Öneri Dergisi, 10 (37), 1-13.
- Özdevecioğlu, M. (2004). Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri. Amme İdaresi Dergisi, 37 (4), 97-115.
- Özgenel, F. İ. (2014). Edirne Merkez İlçedeki Kamu ve Özel Hastanelerde Çalışan Hekim ve Hemşirelerde İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Edirne.
- Özg¼l, E. (2013). Otel İşletmelerinde Algılanan Psikolojik Sözleşme İhlalinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Nevşehir Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Özğ¼ven, D., ve Tuncer, E. T. (1997). Uyum Bozukluğu. Kriz Dergisi, 5 (2), 87-94.
- Pelit, E., ve Öztürk, Y. (2010). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Doyum D¼zeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. İşletme Araştırmaları Dergisi, 2 (1), 43-72.
- Pıçakçiefel, M. (2010). Çalışma Yaşamı ve Anksiyete. TAF Preventive Medicine Bulletin, 9 (4), 367-374.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., Boulian, P. V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians. Journal of Applied Psychology, 59 (5), 603-609.
- Poyraz, K., Kama, B. (2008). Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fak¼ltesi Dergisi, 13 (2), 143-164.

Resmi Gazete, “Alan Kılavuzlarının Seçimi, Eğitimi, Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik”, Web: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/03/20060328-12.htm> adresinden 22.12.2017’de alınmıştır.

Rusbelt, C. E., Farrell, D., Rogers, G., ve Mainous, A.G. (1988). Impact Of Exchange Variables On Exit, Voice, Loyalty And Neglect: An Integrative Model Of Responses To Decline Job Satisfaction. *Academy Of Management Journal*, 31(3), 599-627.

Sabuncuoğlu, E. T. (2007). Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 7 (2), 613-628.

Sarıkaya, T., Khorsid, L. (2009). Üniversite Öğrencilerinin Meslek Seçimini Etkileyen Etmenlerin İncelenmesi: Üniversite Öğrencilerinin Meslek Seçimi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7 (2), 393-423.

Saygın, M., Yaşar S., Çetinkaya, G., Kayan, M., Özgüner, M., F., ve Korucu, C. Ç. (2011). Radyoloji Çalışanlarında Depresyon ve Anksiyete Düzeyleri. *S.D.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 2 (3), 139-144.

Selvi, Y., Beşiroğlu, L., ve Aydın, A. (2011). Kronobiyoloji ve Duygudurum Bozuklukları. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar Dergisi*, 3 (3), 368-386.

Selvi, Y., Özdemir, P. G., Özdemir, O., Aydın, A., ve Beşiroğlu, L. (2010). Sağlık Çalışanlarında Vardiyalı Çalışma Sisteminin Sebep Olduğu Genel Ruhsal Belirtiler ve Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi. *Düşünen Adam: Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 23 (4), 238-243.

Sevimli, F., ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimi Dergisi*, 5 (1), 55-64.

Seyrek, İ. H., ve İnal, O. (2017). İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkili Faktörler: Bilgi Teknolojisi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Doğu Anadolu Sosyal Bilimlerde Eğilimler Dergisi*, 1 (1), 63-74.

Soysal, A., Ş., ve Uzbay, I., T., (2006). Beyin Ödüllendirme Sistemi Majör Depresyon Tedavisinde Yeni Bir Hedef Olabilir mi?. *Yeni Sempozyum Dergisi*, 44 (1), 3-13.

Süner, Z. (2014). İş Yükümlülüklerinin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.*

Şahin, F. (2011). Lider-Üye Etkileşimi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11 (2), 277-288.

- Şahin, İ. (1999). İlköğretim Okullarında Görevli Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeyleri. Yayınlanmamış Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Şahin, İ. (2013). Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeyleri. Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, X (I), 142-167.
- Şahin, N. H. (1988). Beck Depresyon Envanteri'nin Geçerliliği Üzerine Bir Çalışma. Psikoloji Dergisi, 6, 118-122.
- Şişman, M., ve Turan, S. (2004). Bazı Örgütsel Değişkenler Açısından Çalışanların İş Doyumu Ve Sosyal - Duygusal Yalnızlık Düzeyleri (Meb Şube Müdür Adayları Üzerinde Bir Araştırma). Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 5 (1), 117-128.
- T.C Sağlık Bakanlığı Ulusal Ruh Sağlığı 2011-2023 Eylem Planı, Web: <https://www.psikolog.org.tr/doc/ulusal-ruh-sagligi-eylem-planı.pdf> adresinden 13.06.2017'de alınmıştır.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, T.C. Sağlık Bakanlığı Birinci Basamağa Yönelik Tanı ve Tedavi Rehberleri 2003, Web: <https://sbu.saglik.gov.tr/Ekutuphane/Yayın/138> adresinden 24.07.2017'de alınmıştır.
- Tarlan D., ve Tütüncü Ö. (2001). Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3 (2), 141-163.
- Taşdan, M., ve Tiryaki, E. (2008). Özel ve Devlet İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması. Eğitim ve Bilim Dergisi, 33 (147), 54-70.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S., Aydın, N. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi. Anadolu Psikiyatri Dergisi, 7, 100-108.
- Temiz, S.T., Güleç, G., ve Kaptanoğlu, C. (2012). Depresif Duygu Durum ile Giden Uyum Bozukluğunun Klinik Açından Major Depresif Bozukluk ile Karşılaştırılması, Nöropsikiyatri Arşivi, 49 (1), 20-28.
- Temizkan, S. P., Temizkan, R., ve Tokay, S., (2013). Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve Turist Rehberliği Eğitiminde Yeni Bir Paradoks. 14. Ulusal Turizm Kongresi (05-08 Aralık 2013) Turizmde Yenilik, Kayseri, 474-486.
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet İşletmelerinde Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1, 23-45.

- Testa, M.R. (1999). Satisfaction with Organizational Vision, Job Satisfaction and Service Efforts: An Empirical Investigation. *Leadership & Organization Development Journal*, 20 (3), 154-161.
- Tetik N. (2006). Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Tett, R.P., Meyer, J.P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover: Path Analysis Based on Meta-Analytic Findings. *Personal Psychology*, 46 (2), 259-293.
- Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1), 92-107.
- Tokuç, B., Turunç, Y., Ekuklu, G. (2011). Edirne'de Ambulans Çalışanlarının Anksiyete, Depresyon ve İşe Bağlı Gerginlik Düzeyleri. *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 11 (42), 39-44.
- Topaloğlu, M., ve Tuna, M. (1998). Otel İşletmelerinde Stresin Değerlendirilmesi: Ampirik Bir Çalışma. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 9 (2), 39-45.
- Töremen, F., ve Demir, S. (2016). Sahip Oldukları Psikolojik Sermayenin Öğretmenlerin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13 (34), 166-179.
- Turan, Ş., ve Poyraz, C. A. (2015). Günlük Yaşam Stresiyle Baş Etmek için Kullanılan Psikoterapi Yöntemleri, Bilişsel Davranışçı Psikoterapi ve Araştırmalar Dergisi, 3, 133-140.
- Turist Rehberleri Birliği (TUREB), Web: <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/91> adresinden 20.10.2017'de alınmıştır.
- Turist Rehberleri Birliği (TUREB), Web: <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/75> adresinden 20.12.2017'de alınmıştır.
- Turist Rehberliği Meslek Kanunu, Web: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm> adresinden 12.12.2017'de alınmıştır.
- Turunç, Ö. (2011). Örgütsel Adaletin Çalışanların Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13 (1), 143-166.
- Tuzcuoğlu, S. (1994). Meslek Seçimi ve Önemi. M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, (6), 265-280.

- Tümgan, C. (2007). Kamu Örgütlerinde Motivasyon ve İş Tatmini. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Türk, M. ve Akbaba, M. (2017). Turizm İşletmelerinde Yetenek Yönetimi Algılamalarının Örgütsel Uyum ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. Akademik Sosyal Bilimler Çalışmaları Dergisi, 62, 465-479.
- Türkçapar, H., (2004). Anksiyete Bozukluğu ve Depresyonun Tanısal İlişkileri. Klinik Psikiyatri Dergisi, 7 (Ek 4), 12-16.
- Türkiye Nüfus ve Sağlık Araştırması, Web: http://www.hips.hacettepe.edu.tr/tnsa2013/rapor/TNSA_2013_ana_rapor.pdf adresinden 27.07.2017'de alınmıştır.
- Türkiye Psikiyatri Derneği, Web: <http://www.psikiyatri.org.tr/halka-yonelik/19/yas-sureci> adresinden 08.08.2017'de alınmıştır.
- Türkiye Psikiyatri Derneği, Web: <http://www.turkpsikiyatri.org/blog/2012/02/06/distimik-bozukluk/> adresinden 01.08.2017'de alınmıştır.
- Tütüncü, Ö. (2002). Seyahat Acentelerinde İş Tanımla Ölçeği Kapsamında İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İli Uygulaması. Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 13 (2), 129-138.
- Uğur, M. (2008). Duygudurum Bozuklukları, İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Türkiye'de Sık Karşılaşılan Psikiyatrik Hastalıklar Sempozyum Dizisi, No:62, 59-84.
- Ulusal Meslek Standardı, Web: <https://www.myk.gov.tr/index.php/tr/haberler/34-meslek-standartlar-dairesi-bakanl/596-profesyonel-turist-rehberi-mesleinin-ulusal-standard-belirlendi> adresinden 12.12.2017'de alınmıştır.
- Ural, A., ve Kılıç, İ. (2005). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ülkeröğlü, F., Tezcan, A. E., Kuloğlu, M., Çulha, F., Karabulut, C., Ay, M., ve Doğan, İ. (1999). Distimi-Çifte Depresyon-Majör Depresyon Tanılı Hastaların Kişilik Yapıları Açısından Karşılaştırılması. Düşünen Adam Dergisi, 12 (3), 14-21.
- Ültanır, Emel. (2002). Öğretmenlerinin Mesleki Yeterliliklerinin İncelenmesi: Mesleki Doyum ile Mesleki Yeterlilik Arasındaki İlişki. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 160-175.
- Ünal, S., ve Özcan, E. (2000). Depresyonda Hazırlayıcı, Ortaya Çıkarıcı ve Koruyucu Etkenler. Anadolu Psikiyatri Dergisi, 1 (1), 41-47.

- Wasti, S. A. (2000). Örgütsel Bağlılığı Belirleyen Evrensel Ve Kültürel Etmenler: Türk Kültürüne Bir Bakış. Web: https://www.researchgate.net/publication/264228222_Orgutsel_bagliligi_belirleyen_evrensel_ve_kulturel_etmenler_Turk_kulturune_bir_bakis adresinden 02.01.2018'de alınmıştır.
- World Federation of Tourist Guide Associations (Dünya Turist Rehberleri Birlikleri Federasyonu - WFTGA), Web: <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> adresinden 27.02.2017'de alınmıştır.
- World Health Organization (WHO), Web: www.who.int/mediacentre/factsheets/fs396/en/ adresinden 14.06.2017'de alınmıştır.
- World Health Organization (WHO), Web: http://www.who.int/mental_health/management/depression/en/ adresinden 13.06.2017'de alınmıştır.
- Yakın, G. (2014). İstanbul Dr. Lütfi Kırdar Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Sağlık Personellerinin (Hemşire, Ebe, Sağlık Memuru ve Acil Tıp Teknisyeni) Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yalçın, M. (2004). Birinci Basamakta Depresyona Yaklaşım Sorunları. Türk Tabipleri Birliği, 13 (2), 46-48.
- Yenihan, B., Öner, M., ve Çift yıldız, K. (2014). İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otomotiv İşletmesinde Bir Araştırma. Çalışma İlişkileri Dergisi, 5 (1), 38-49.
- Yenipınar, U., Bak, E., ve Çapar, G. (2014). Turist Rehberliği Meslek Kanununun, Meslek Örgütleri ve Öğretim Elemanlarının Bakış Açısı ile Değerlendirilmesi. Çığ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11 (2), 86-114.
- Yıldız, S., Savcı, G., ve Kapu, H. (2014). Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 21 (1), 233-249.
- Yıldız, S. ve Yıldız, S. E. (2009). Bullying ve Depresyon Arasındaki İlişki: Kars İlindeki Sağlık Çalışanlarında Bir Araştırma. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl 8, Sayı 15, 133-150.
- Yılmaz, E. G. (2017). Rekreasyonel Liderlik ve Turist Rehberliği Kavram ve Kuramlar Üzerinden Bir Analiz. Meryem Akoğlan Kozak (Editör). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yılmaz, G., Keser, A., ve Yorgun, S. (2010). Konaklama İşletmelerinde Çalışan Sendika Üyelerinin İş Ve Yaşam Doyumunu Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. Sosyoloji ve Politika Dergisi, 6 (1), 87-107.

Yılmaz, H. A., ve Dönmez, A. (2013). İş Doyumunu Tayin Eden Bazı Psikolojik ve Demografik Değişkenler. Türk Psikoloji Yazıları, 16 (31), 91-97.

Yılmaz, Z. Ü. (2014). Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik, Depresyon ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yumuşak, S. ve Boz, H. (2013). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Mevsimsel Duygudurum Düzeylerinin Etkisi. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9 (2), 371-394.

Zara, A. (2011). Kayıplar, Yas Tepkileri ve Yas Süreci. Yaşadıkça, 73-79.

Zonguldak Halk Sağlığı Merkezi, Web:
<http://zonguldakhsm.saglik.gov.tr/TR,13977/7-nisan-dunya-saglik-gunu-depresyon-konusup-paylasalim.html> adresinden 18.07.2017'de alınmıştır.

EK 1. ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma, bilimsel bir çalışma olup "**Turist Rehberlerinin Depresyon ve Mesleki Doyumlarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisinin Belirlenmesi**" amacıyla yapılmaktadır. Katılımınız için teşekkür ederiz.

Balıkesir Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Cinsiyetiniz?

- Erkek Kadın

Yaşınız?

- 20'den küçük 20-29 yaş
 30-39 yaş 40-49 yaş
 50-59 yaş 60 yaş ve üzeri

Medeni Haliniz?

- Bekar Evli

Eğitim Durumunuz?

- İlkokul mezunu
 Ortaokul mezunu
 Lise mezunu
 Önlisans mezunu (2 yıllık)
 Lisans mezunu (4 yıllık)
 Yüksek lisans mezunu
 Doktora mezunu

Daha önce turizm eğitimi aldınız mı?

- Evet Hayır

Mesleki rehberlik eğitimi (kokartınız) nerede aldınız?

- Bakanlık kursu
 Meslek Yüksekokulu turist rehberliği bölümü
 Lisans turist rehberliği bölümü
 Diğer (Lütfen belirtiniz)

Yabancı diliniz nedir?

- İngilizce Almanca
 Fransızca İtalyanca
 Rusça Diğer (Lütfen belirtiniz)

Hangi bölgede/bölgelerde rehberlik yapıyorsunuz?

- Ege Bölgesi
 Marmara Bölgesi
 Akdeniz Bölgesi
 Karadeniz Bölgesi
 Doğu Anadolu Bölgesi
 İç Anadolu Bölgesi
 Güneydoğu Ana. Bölgesi
 Yurtdışı

Hizmet verdiğiniz turist grubu/grupları kimlerdir?

- Türkler İngilizler
 Almanlar Fransızlar
 Amerikalılar Ruslar
 Diğer (Lütfen belirtiniz)

Çalışma şekliniz?

- Acenteye bağlı maaşlı
 Serbest
 Her ikisi

Sektördeki iş tecrübeniz ne kadar?

- 1 yıldan az 1-5 yıl
 6-10 yıl 11-15 yıl
 15 yıldan fazla

Günlük ortalama çalışma saatiniz?

- 8 saatten az
 8 – 10 saat
 10 saatten fazla

Aylık geliriniz ? (Bahşiş, komisyon vb. dahil)

- 1500 TL ve altı 1501-2500 TL
 2501-3500 TL 3501-4500 TL
 4501 TL ve üzeri

Rehberlik dışında ek iş yapıyor musunuz?

- Evet Hayır

Seçtiğiniz meslekten memnun olma durumunuz?

- Hiç memnun değilim
 Az memnunum
 Kararsızım
 Memnunum
 Çok memnunum

Daha önce psikolojik tedavi gördünüz mü?

- Evet Hayır

Verilen her 4'lü ifadelerden, sizin için uygun olan seçeneğin yalnızca 1 tanesini işaretleyiniz lütfen.

0	Kendimi üzüntülü ve sıkıntılı hissetmiyorum.	0	Gelecek hakkında mutsuz ve karamsar değilim.
1	Kendimi üzüntülü ve sıkıntılı hissediyorum.	1	Gelecek hakkında karamsarım.
2	Hep üzüntülü ve sıkıntılıyım. Bundan kurtulamıyorum.	2	Gelecekte beklediğim hiçbir şey yok.
3	O kadar üzüntülü ve sıkıntılıyım ki artık dayanamıyorum.	3	Geleceğim hakkında umutsuzum ve sanki hiçbir şey düzelmeyecekmiş gibi geliyor.
0	Kendimi başarısız bir insan olarak görmüyorum.	0	Birçok şeyden eskisi kadar zevk alıyorum.
1	Çevremdeki birçok kişiden daha çok başarısızlıklarım olmuş gibi hissediyorum.	1	Eskiden olduğu gibi her şeyden hoşlanmıyorum.
2	Geçmiş baktığımda başarısızlıklarla dolu olduğunu görüyorum.	2	Artık hiçbir şey bana tam anlamıyla zevk vermiyor.
3	Kendimi tümüyle başarısız biri olarak görüyorum.	3	Her şeyden sıkılıyorum.
0	Kendimi herhangi bir şekilde suçlu hissetmiyorum.	0	Bana cezalandırılmışım gibi gelmiyor.
1	Kendimi zaman zaman suçlu hissediyorum.	1	Cezalandırılabilirliğimi seziyorum.
2	Çoğu zaman kendimi suçlu hissediyorum.	2	Cezalandırılmayı bekliyorum.
3	Kendimi her zaman suçlu hissediyorum.	3	Cezalandırıldığımı hissediyorum.
0	Kendimden memnunum.	0	Başkalarından daha kötü olduğumu sanmıyorum.
1	Kendi kendimden pek memnun değilim.	1	Zayıf yanlarım veya hatalarım için kendi kendimi eleştiririm.
2	Kendime çok kızıyorum.	2	Hatalarımdan dolayı her zaman kendimi kabahatli bulurum.
3	Kendimden nefret ediyorum.	3	Her aksilik karşısında kendimi kabahatli bulurum.
0	Kendimi öldürmek gibi düşüncelerim yok.	0	Her zamankinden fazla içimden ağlamak gelmiyor.
1	Zaman zaman kendimi öldürmeyi düşündüğüm olur. Fakat yapmıyorum.	1	Zaman zaman içimden ağlamak geliyor.
2	Kendimi öldürmek isterdim.	2	Çoğu zaman ağlıyorum.
3	Fırsatını bulsam kendimi öldürürüm.	3	Eskiden ağlayabilirdim şimdi istesem de ağlayamıyorum.
0	Şimdi her zaman olduğumdan daha sinirli değilim.	0	Başkaları ile görüşmek, konuşmak isteğimi kaybetmedim.
1	Eskisine kıyasla daha kolay kızıyor ya da sinirleniyorum.	1	Başkaları ile eskiden daha az konuşmak, görüşmek istiyorum.
2	Şimdi hep sinirliyim.	2	Başkaları ile konuşma ve görüşme isteğimi kaybettim.
3	Bir zamanlar beni sinirlendiren şeyler şimdi hiç sinirlendirmiyor.	3	Hiç kimseyle konuşmak görüşmek istemiyorum.
0	Eskiden olduğu gibi kolay karar verebiliyorum.	0	Aynada kendime baktığımda değişiklik görmüyorum.
1	Eskiden olduğu kadar kolay karar veremiyorum.	1	Daha yaşlanmış ve çirkinleşmişim gibi geliyor.
2	Karar verirken eskisine kıyasla çok güçlük çekiyorum.	2	Görünüşümün çok değiştiğini ve çirkinleştiğimi hissediyorum.
3	Artık hiç karar veremiyorum.	3	Kendimi çok çirkin buluyorum.
0	Eskisi kadar iyi çalışabiliyorum.	0	Her zamanki gibi iyi uyuyabiliyorum.
1	Bir şeyler yapabilmek için gayret göstermem gerekiyor.	1	Eskiden olduğu gibi iyi uyuyamıyorum.
2	Herhangi bir şeyi yapabilmek için kendimi çok zorlamam gerekiyor.	2	Her zamankinden 1-2 saat daha erken uyanıyorum ve tekrar uyuyamıyorum.
3	Hiçbir şey yapamıyorum.	3	Her zamankinden çok daha erken uyanıyor ve tekrar uyuyamıyorum.
0	Her zamankinden daha çabuk yorulmuyorum.	0	İştahım her zamanki gibi.
1	Her zamankinden daha çabuk yoruluyorum.	1	İştahım eskisi kadar iyi değil.
2	Yaptığım hemen her şey beni yoruyor.	2	İştahım çok azaldı.
3	Kendimi hiçbir şey yapamayacak kadar yorgun hissediyorum.	3	Artık hiç iştahım yok.
0	Son zamanlarda kilo vermedim.	0	Sağlığım beni fazla endişelendirmiyor.
1	İki kilodan fazla kilo verdim.	1	Ağrı, sancı, mide bozukluğu veya kabızlık gibi rahatsızlıklar beni endişelendiriyor.
2	Dört kilodan fazla kilo verdim.	2	Sağlığım beni endişelendirdiği için başka şeyleri düşünmek zorlaşıyor.
3	Altı kilodan fazla kilo verdim.	3	Sağlığım hakkında o kadar endişeliyim ki başka hiçbir şey düşünemiyorum.
0	Son zamanlarda cinsel konulara olan ilgimde bir değişme fark etmedim.		
1	Cinsel konularla eskisinden daha az ilgiliyim.		
2	Cinsel konularla şimdi çok daha az ilgiliyim.		
3	Cinsel konulara olan ilgimi tamamen kaybettim.		

Lütfen aşağıda verilen ifadeleri değerlendiriniz.

İFADELER	Her Zaman	Sık Sık	Ara Sıra	Nadiren	Hiçbir Zaman
Bir kez daha dünyaya gelseniz aynı mesleğe girmek ister misiniz?					
Yaptığınız işi önemli ve anlamlı buluyor musunuz?					
Mesleğinizi başkalarına önerir misiniz?					
Keşke başka bir iş yapan insan olsam dediğiniz olur mu?					
Mesleğinizin gelişmenize olanak verdiğini düşünüyor musunuz?					
İş yerinize hevesle gelir misiniz?					
İşiniz ile ilgili yeni bir şey öğrenmeye çalışır mısınız?					
İşyerinizde, aldığınız eğitime uygun bir iş yapıyor musunuz?					
İşgünü sonunda kendinizi mutsuz ve bıkkın hissediyor musunuz?					
Fırsatını bulduğunuz an başka bir işe geçmeyi düşünür müsünüz?					
Erken emekli olup bir köşeye çekilmeyi düşünür müsünüz?					
Meslektaşlarınızla karşılaştığınızda onların işlerini nasıl yaptıklarını sorar mısınız?					
Mesleki bilgilerinizi artırmak için seminerlere, kongrelere katılır mısınız?					
İşyerinizde bazı engeller çalışma isteğinizi engeller mi?					
İşinizin yeteneklerinize uygun olduğunu düşünüyor musunuz?					
Mesleğinizle ilgili yayınları izler misiniz?					
Mesleğinizi yürütürken karşılaştığınız engellerle mücadele ediyor musunuz?					
İşinizin ilgilerinize uygun olduğunu düşünüyor musunuz?					
Mesleğinizi değiştirmeyi düşündüğünüz anlar oldu mu?					
Meslek bilgilerinizi artırmaya yönelik girişimlerde bulunuyor musunuz?					

Lütfen aşağıda verilen önermeleri değerlendiriniz.

İFADELER	Kesinlikle Katılıyorum	Kısmen Katılıyorum	Kararsızım	Kısmen Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Büyük bir olasılıkla yakın zamanda çalışmak için yeni bir iş aramaya başlayacağım.					
Tekrar tercih etme imkânım olsaydı, bu işte çalışmayı tercih ederdim.					
Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum.					

İlgi ve desteğiniz için teşekkür ederim... 😊