

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

İŞ TATMİNİ VE İŞE BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİ:
TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BENGİCAN ÖDEMİŞ

Balıkesir, 2020

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

İŞ TATMİNİ VE İŞE BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİ:
TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BENGİCAN ÖDEMİŞ

TEZ DANIŞMANI

DOÇ. DR. SEDA ŞAHİN

Balıkesir, 2020

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda 201712559003 numaralı Bengican Ödemiş'in hazırladığı "İş Tatmini ve İşe Bağlılık Arasındaki İlişki: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma" konulu ~~DOKTORA~~/YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 11.09.2020 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına ~~OY BİRLİĞİ/OY ÇOKLUĞU~~ ile karar verilmiştir.

Başkan: Doç. Dr. Seda ŞAHİN (Danışman)

İmza:



Üye: Doç. Dr. Sebahattin KARAMAN

İmza:



Üye: Dr. Öğr. Üyesi Mesut BOZKURT

İmza:



Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylıyorum.

07/10/2020

Enstitü Müdürü 1.



Doç. Dr. Ruki İnan

ETİK BEYAN

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

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

11.09/20.20

Bengican ÖDEMİŞ

ÖNSÖZ

Son zamanlarda rekabet ortamının artmasıyla örgütlerin motivasyonu yüksek ve üretken çalışanlara olan ihtiyacı da arttırmaktadır. Bir örgütün başarılı olması, o örgütte çalışanların iş tatminlerinin sürekli yüksek tutulmasını gerektirmektedir. İş tatmini bir dinamizm içermektedir. Bu nedenle iş tatmini bir kez sağlanıp sonrasında görmezden gelinemez. İş tatmininin düzenli aralıklarla sağlanması, yıllık olarak hatta aylık olarak ölçülmesi ve korunması gerekmektedir.

Kişinin çalışma ortamına yönelik tepkisi olarak tanımlanan iş tatminini etkileyen pek çok değişken mevcuttur. Bu değişkenler ücret, terfi imkanları, çalışan hakları, çalışma arkadaşları, üstlerle ilişkiler, güvenlik, verimlilik ve çalışma koşulları gibi etkenlerdir. Yöneticilerin iş tatmini sağlanması için bu değişkenlere dikkatle yaklaşmaları gerektirmektedir. Kişilerin iş tatminlerinin artması örgütte verimliliğin artmasına, performansın yükselmesine, devamsızlıkların ve işe geç gelmelerin azalmasına neden olurken; iş tatmininin düşük olması durumunda ise tersi sonuçlar doğmaktadır.

Bağlılık, hem örgüt hem de çalışan için faydalı sonuçlar doğuracak bir özellik taşımaktadır. İşe bağlılık kavramı örgütsel psikolojide önemli yeri olan bir kavramdır. İş tatmini ve işe bağlılık arasında bir ilişki olup olmadığı, varsa ne yönlü bir ilişki olduğu pek çok araştırmaya konu olmuştur. Bu kapsamda bu çalışmada iş tatmini ve işe bağlılık arasındaki ilişkinin turist rehberleri üzerinden incelenmesi amaçlanmıştır.

Bu çalışmanın yürütülmesinde desteğini ve emeğini esirgemeyen danışman hocam Doç. Dr. Seda Şahin'e teşekkür ederim. Kıymetli zaman ve görüşlerini benimle paylaşan Doç. Dr. Sebahattin Karaman'a ve Dr. Öğr. Üyesi Mesut Bozkurt'a teşekkür ederim.

Yüksek lisans öğrenimim süresince bana emeği geçen tüm hocalarıma ve arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Araştırmada verilerin toplanmasına destek verip ankete katılan tüm rehber meslektaşlarıma teşekkür ederim.

Bugünlere gelmemde büyük emeği olan, beni her zaman destekleyen çok değerli babam Mesut Ödemiş'e, annem Dilek Ödemiş'e, kardeşim Özgecan Ödemiş'e, Vilius Bukauskas'a ve yakın zamanda aramızdan ayrılan yol arkadaşım Saldıray'a bu süreçte tüm kaygı ve stresimi paylaşıp yanımda oldukları için sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

BALIKESİR, 2020

BENGİCAN ÖDEMiş

ÖZET

İŞ TATMİNİ VE İŞE BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİ: TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

ÖDEMİŞ, Bengican

Yüksek Lisans, Turizm Rehberliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Seda Şahin

2020, 107 Sayfa

Bu araştırmanın konusunu, iş tatmini ve işe bağlılık arasındaki ilişki oluşturmaktadır. Turist rehberleri üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın temel amacı iş tatmini ve işe bağlılık arasında bir ilişki olup olmadığını incelemektir. Araştırmanın verileri, Turist Rehberleri Birliğine bağlı olup aktif olarak görev yapan 133 turist rehberinden anket yoluyla toplanmıştır. Araştırmanın sonucunda; iş tatmini ve işe bağlılık arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

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

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, İşe Bağlılık, Turist Rehberi.

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION AND WORK COMMITMENT: A STUDY ON TOURIST GUIDES

ODEMIS, Bengican

Master Thesis, Department of Tourism Guide

Adviser: Assc. Prof. SEDA SAHIN

2020, 107 Pages

The subject of this research is the relationship between job satisfaction and work commitment. The main purpose of the research conducted on tourist guides is to examine whether there is a relationship between job satisfaction and commitment. The data of the research were collected through a questionnaire from 133 tourist guides who are active under the Tourist Guides Union. As a result of the research; A positive relationship was determined between job satisfaction and commitment.

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

Keywords: Job Satisfaction, Work Commitment, Tourist Guide.

Babam ve anneme...

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iii
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
ÇİZELGELER LİSTESİ	xiii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiv
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Amacı	2
1.2. Alt Amaçlar	3
1.3. Araştırmanın Önemi.....	4
1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları	4
1.5. Tanımlar	4
1.6. Simgeler ve Kısaltmalar	6
2. İLGİLİ ALANYAZIN	7
2.1. Kuramsal Çerçeve.....	7
2.1.1. Profesyonel Bir Meslek Olarak Turist Rehberliği	7
2.1.1.1. Turist Rehberliğinin Tarihsel Gelişimi	7
2.1.1.2. Turist Rehberliğinin Tanımı.....	9
2.1.1.3 Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri.	10
2.1.1.4. Turist Rehberlerinin Nitelikleri ve Görevleri.....	11
2.1.1.5. Turist Rehberi Türleri.....	14
2.1.1.6. Turist Rehberliği Mesleğinin Başlıca Sorunları.....	15
2.1.2. İş Tatmini Kavramı	19
2.1.2.1. İş Tatmininin Önemi	20
2.1.2.2. İş Tatminsizliği.....	21
2.1.2.3. İş Tatmininin Kavramsal Boyutları.....	23
2.1.2.3.1. Genel İş Tatmini.....	23
2.1.2.3.2. İçsel ve Dışsal İş Tatmini.....	24
2.1.2.3.3. Kesit Boyutunda İş Tatmini	25

2.1.2.3.4. Biliş ve Duygu Boyutunda İş Tatmini	26
2.1.2.4. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	28
2.1.2.4.1. İş Tatminini Etkileyen Kişisel Faktörler	28
2.1.2.4.1.1. Yaş	28
2.1.2.4.1.2. Cinsiyet	29
2.1.2.4.1.3. Tecrübe	29
2.1.2.4.1.4. Eğitim Düzeyi	30
2.1.2.4.1.5. Zeka ve Yetenek	30
2.1.2.4.2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler	31
2.1.2.4.2.1. İşin Nitelikleri	31
2.1.2.4.2.2. Çalışma Koşulları	32
2.1.2.4.2.3. Çalışma Arkadaşları	32
2.1.2.4.2.4. Ücret	33
2.1.2.4.2.5. Terfi Olanakları	34
2.1.3. İşe Bağlılık Kavramı	34
2.1.3.1. İşe Bağlılık ve Genel İşe Bağlılık	36
2.1.3.1.1. Rol Odaklı İşe Bağlılık	36
2.1.3.1.2. Çevre Odaklı İşe Bağlılık	37
2.1.3.2. İşe Bağlılığın Sonuçları	37
2.1.3.3. İşe Bağlılığın Yan Etkileri	38
2.1.3.4. İşe Bağlılık ve İşe Yabancılaşma	38
2.1.3.5. İşe Bağlılığı Etkileyen Faktörler	39
2.1.3.5.1. İşe Bağlılığı Etkileyen Çevresel Faktörler	39
2.1.3.5.1.1. Toplumsal Faktörler	40
2.1.3.5.1.2. Ekonomik Faktörler	41
2.1.3.5.1.3. Hukuksal Faktörler	42
2.1.3.5.2. İşe Bağlılığı Etkileyen Kişisel Faktörler	42
2.1.3.5.2.1. Demografik Faktörler	42
2.1.3.5.2.2. Psiko-Sosyal Faktörler	45
2.1.3.5.2.3. İşe Bağlılığı Etkileyen İşin Niteliğine İlişkin Faktörler	47
2.1.3.5.2.4. İşe Bağlılığı Etkileyen Örgütsel Faktörler	48

2.1.3.5.2.4.1. Örgütün Büyüklüğü ve Yapısı	48
2.1.3.5.2.4.2. Ücret Miktarı ve Sistemi	49
2.1.3.5.2.4.3. Çalışma Koşulları ve Saatleri.....	49
2.1.3.5.2.4.4. Kariyer Olanakları.....	50
2.1.3.5.2.4.5. Yönetim Tarzı ve Yönetime Katılma Olanakları	50
2.2. İlgili Araştırmalar	51
3. YÖNTEM.....	53
3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	53
3.2. Evren ve Örneklem	53
3.3. Veri Toplama Aracı ve Teknikleri	54
3.4. Verilerin Analizi.....	55
4. BULGULAR ve YORUMLAR	56
4.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	56
4.2. Katılımcıların Mesleki Niteliklerine İlişkin Bulgular	57
4.3. Ölçek Maddelerine İlişkin Bulgular.....	59
4.4.Faktör Analizine İlişkin Bulgular	62
4.5. Turist Rehberlerinin İş Tatmin Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarına Ait Analiz Sonuçları.....	64
4.6. Turist Rehberlerinin İşe Bağlılık Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarına Ait Analiz Sonuçları.....	66
4.7. Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları.....	68
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	69
KAYNAKÇA	77
EK-1 ANKET FORMU	90

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 1. Turist Rehberliği Mesleğinin Olumlu ve Olumsuz Yönleri	11
Çizelge 2. İşe Bağlılık İle İlgili Bazı Tanımlamalar.....	35
Çizelge 3. Araştırmaya Katılan Rehberlerin Demografik Özellikleri	57
Çizelge 4. Araştırmaya Katılan Rehberlerin Mesleki Özellikleri.....	58
Çizelge 5. Araştırmaya Katılan Rehberlerin Kullandığı Diller	59
Çizelge 6. Araştırmaya Katılan Rehberlerin İş Tatminine Ait Betimsel İstatistikler.....	60
Çizelge 7. Araştırmaya Katılan Kişilerin İşe Bağlılıklarına Ait Betimsel İstatistikler.....	61
Çizelge 8. İş Tatmini ve İşe Bağlılık Ölçeklerinin Alt Boyutlarına Ait Özdeğer ve Açıkladıkları Varyans Yüzdeleri.....	61
Çizelge 9. İş Tatmini Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları.....	62
Çizelge 10. İşe Bağlılık Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları	63
Çizelge 11. Turist Rehberlerinin İş Tatmin Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarına Ait Analiz Sonuçları.....	65
Çizelge 12. Turist Rehberlerinin İş Tatmin Düzeylerinin Mesleki Özelliklerine Göre Analiz Sonuçları.....	65
Çizelge 13. Turist Rehberlerinin İşe Bağlılık Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarına Ait Analiz Sonuçları.....	66
Çizelge 14. Turist Rehberlerinin İşe Bağlılık Düzeylerinin Mesleki Özelliklerine Göre Analiz Sonuçları.....	67
Çizelge 15. Doğrusal Regresyon Testi Sonuçları	68
Çizelge 16. Hipotez Sonuçları	68

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. İş Tatmini ve İş Tatminsizliği.....	22
Şekil 2. İşe Bağlılığı Etkileyen Faktörler ve İşe Bağlılığa İlişkin Göstergeler	40

1. GİRİŞ

Globalleşen dünyada örgütlerin başarılı olabilmesi ve rakipleri karşısında üstünlük kurabilmesi için sahip olduğu en önemli işletme varlığı o örgütte çalışanlardır (Akgündüz, 2006). İşletmelerin temel gayelerinden birisi, çalışanların beceri ve yeteneklerini geliştirip onlardan en üst derecede verim almayı sağlayarak rekabet edilebilirliklerini olumlu yönde artırmaktır (Yalçın ve İplik, 2005).

Bir örgütün rekabet içerisinde olduğu çevrede ön plana çıkabilmesi için ilk olarak o örgütte kurum içi değişkenlerin işleyişini efektif şekilde sağlamak gerekmektedir. Bu durumda kurumların en değerli varlığı çalışanları olmalıdır (Eğinli, 2009).

Çalışma hayatı, kişilerin sosyal yaşamının önemli bir parçası olup, bu sayede yaşamlarının sürekliliğini sağlamaktadırlar. Kişiler bu şekilde, hem fizyolojik ihtiyaçlarını hem de sosyal ihtiyaçlarını (topluma kendini kabul ettirme gibi) karşılamaktadırlar (Akbolat ve Işık, 2008).

Hem kamu sektöründe hem de özel sektörde, kurumların var olma yarışında rekabet edebilmesi, işe bağlılığı ve iş tatmini yüksek çalışanlarla mümkündür. Bu nedenle işe bağlılığı ve iş tatmini yüksek seviyedeki personel kurumlar için aranan bir ögedir (Aka, 2018).

İş tatmini kavramı çalışanların fiziksel, ruhsal ve sosyal ihtiyaçlarının, beklentilerini karşılayacak şekilde sağlanmasını ifade etmektedir. Kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmeleri için sağlanması gereken en önemli şartlardan biridir. İş tatmini her meslek için mühim bir olgudur (Hoş ve Oksay, 2015).

Turizm sektöründe verilen hizmetlerin soyut ürünlere anlam kazandıran nitelikli personeller tarafından (Temizkan, Erbaş ve Cankül, 2014) sunulması ve yönetilmesi işletmelerin varlıklarını sürdürebilmesi ve rekabet avantajını ellerinde tutmaları açısından kritik rol oynamaktadır (Amoah ve Baum, 1997). Her meslekte olduğu gibi turizm çalışanlarının da yaşadıkları birtakım zorluklar mevcuttur. Bu zorluklar çalışma performansını ve mesleğe karşı bakış açılarını etkilemektedir. Özellikle meslek mensuplarının işlerine bağlılıkları ve iş tatminleri söz konusu grubun verimliliğine önemli derecede etkide bulunmaktadır (Büyükyılmaz, Vargün ve Uygurtürk, 2018).

Bu çalışmanın amacı; aktif olarak çalışan turist rehberlerinin iş tatmini ve işe bağlılık düzeylerinin belirlenmesi ile iş tatmini ve işe bağlılık arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Bu amaç kapsamında ilgili alanyazın taranmış, turist rehberlerine anket uygulanmış ve anketlere verilen cevaplar istatistiki yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışmanın devam eden bölümlerinde ilk olarak iş tatmini ve işe bağlılık kavramları açıklanmıştır. Sonraki kısımlarda ise çalışmada kullanılan yöntem hakkında açıklama yapılmış ve söz konusu yöntem kapsamında ulaşılan bulgular ifade edilmiştir. Alanyazında iş tatmini ve işe bağlılık ile ilgili birçok çalışma vardır; ancak iş tatmini ve işe bağlılık konularını turist rehberleri açısından bir arada ele alan çalışmaya rastlanmamıştır. Bu yönüyle bu çalışmanın alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.1. Araştırmanın Amacı

Turist rehberleri ülkesini ziyaret eden turistlerin o ülkenin temsilcisi olarak tur boyunca gördüğü kişidir. Turist rehberi davranışları, konuşması, giyimi gibi özellikleriyle ülkesinin hakkında birçok bilginin aktarılmasını sağlamaktadır. Ülkesinin tanıtımında belki de en önemli rolü üstlenen rehberlerin iletişimde bulunduğu turist grubunda olumlu etkiler yaratabilmesi birçok açıdan önem taşımaktadır. Katıldığı turdan ve turu yöneten rehberden memnun kalan turist o ülkeyi yeniden ziyaret etmek istemekte, kendi ülkesinde

olumlu izlenimleri aktarmaktadır. Bu da turist ziyaretlerinin devamlılığını sağlamakta daha geniş bir bakışla çarpan etkisi yaratmakta ve turizm sektöründe istihdamın artması, ülkeye döviz girişinin artması gibi sonuçlara sebep olmaktadır. Bu nedenle turist rehberinin işinden tatmin olması önem arz etmektedir. İş tatmini yüksek olan bir rehberin işe bağlılığın artması beklenmektedir.

Bu araştırmanın amacı; iş tatmini ve işe bağlılık arasındaki ilişkiyi turist rehberlerinin üzerinde değerlendirmektir. Bu çalışmada turist rehberlerinin iş tatmin ve işe bağlılık düzeyleri belirlenmekte ve iş tatmini ile işe bağlılık arasındaki ilişki incelenmektedir. Araştırmada ayrıca turist rehberlerinin, demografik özellikler (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi), kadro, kıdem yılı gibi faktörler göz önüne alınarak iş tatmin düzeyleri ve işe bağlılık düzeyleri arasındaki farklılıklar incelenmektedir.

Bu çalışmanın kapsamını Turist Rehberleri Birliği'ne bağlı eylemli görev yapan turist rehberleri oluşturmaktadır. Bu çalışmada turist rehberlerinin iş tatminleri ve işe bağlılıkları arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda çalışmada ilişki tarama modeli kullanılmıştır. İlişki tarama modellerinde, iki veya daha fazla değişken arasında ilişkinin varlığı, ilişki varsa bunun nasıl olduğu ve bu ilişkinin miktarı ve yönü belirlenmeye çalışılır (Karasar, 2008).

1.2. Alt Amaçlar

Turist rehberlerine yönelik olarak gerçekleştirilen bu çalışmada, iş tatmini ile işe bağlılık arasında ilişki olup olmadığı, iş tatmini ve işe bağlılığın bazı demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği; iş tatmini ve işe bağlılığı etkileyen faktörlerin birbirleriyle ilişki düzeyleri araştırmanın alt amaçlarını oluşturmaktadır.

1.3. Araştırmanın Önemi

Alanyazında iş tatmini konusu ile daha çok; işten ayrılma niyeti, örgütsel güven, örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık, işe bağlılık, örgüt kültürü ve rol çatışması gibi kavramlar incelenmiştir (Çekmecelioğlu, 2005; Ceylan ve Ulutürk, 2006; İşcan ve Timuroğlu, 2007; Poyraz ve Kama, 2008; İşcan,2010; Yüksel ve Gürbüz, 2011). İşe bağlılık ile tükenmişlik, motivasyon, işten ayrılma niyeti, örgütsel bağlılık gibi kavramlar birlikte incelenmiştir (Çakar ve Ceylan, 2005; Arı vd., 2010; Benligiray ve Sönmez, 2011; Ünal vd., 2011). Alanyazında turist rehberlerinin iş tatmini ve işe bağlılık düzeylerini birlikte ele alan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle çalışmanın alanyazına önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın kavramsal çerçevesi ulaşılabilen kaynaklar ile, ampirik uygulaması ise ankete katılan turist rehberleri ile sınırlıdır. Her araştırmada olduğu gibi, bu araştırmanın da bazı sınırlamaları bulunmaktadır. Bu araştırma Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı, turist rehberi ruhsatnamesine sahip 'eyemli' turist rehberleri ile sınırlıdır. Maddi olanaklar ve zaman, başka bir sınırlamayı oluşturmaktadır.

1.5. Tanımlar

Turist Rehberi: Kültür ve Turizm Bakanlığı yönetmeliğine uygun olarak meslek icra etme yetkisi kazanmış, yerli ve yabancı turistlere, gezi öncesinde seçmiş oldukları dilde rehberlik eden, onlara tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, tur operatörü veya seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımlanan gezi programının, tüketici tarafından satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan ve bu programı seyahat acentası adına yöneten kişilerdir (Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği, 2005).

Turist Rehberleri Birliği(TUREB): Türkiye'de faaliyette bulunan turist rehberlerinin oluşturduğu mesleki örgüttür.

İş Tatmini: Çalışan kişinin ortaya çıkardığı işin sonucunun, maddi manevi ihtiyaçları ve kişisel değer yargılarıyla örtüşmesidir. Çalışanın iş için harcadığı emek karşılığında almayı beklediği ücret, takdir gibi yeterlilik düzeyidir.

İşe Bağlılık: Kişilerin işe yönelik tutumları, işle bütünleşmesi veya bağlantılı olması durumu ya da çalışanın işine psikolojik olarak bağlanmasıdır. Çalışanların yaptıkları işlerden duydukları memnuniyet ve işi yapmayı sürdürmeye olan arzularıdır.

Eylemli Turist Rehberi: Çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberidir.

1.6. Simgeler ve Kısaltmalar

FEG	Avrupa Turist Rehberleri Birliği
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TDK	Türk Dil Kurumu
TUREB	Turist Rehberleri Birliği
Vd.	Ve diğerleri

2. İLGİLİ ALANYAZIN

2.1. Kuramsal Çerçeve

Kuramsal çerçeve bölümünde turist rehberliği kavramı, turist rehberliğinin nitelikleri, iş tatmini kavramı ve iş tatminini etkileyen faktörler, işe bağlılık kavramı ve işe bağlılığı etkileyen faktörler incelenmektedir.

2.1.1. Profesyonel Bir Meslek Olarak Turist Rehberliği

Turist rehberliği, yasa ve yönetmeliklerde tanımı yapılmış, idare tarafından kendisine tanıtım görevi verildiği için, seçimi ve yetiştirilmesi devlete bırakılmış bir meslek dalıdır (Ercenk, 1992). Turist rehberliği, tıp, hukuk, sigorta gibi başkalarının sorunlarını iş edinmiş pek çok mesleğin aksine temeli insan ilişkilerine dayanan, hizmet sektörünün önemli ve çok yönlü profesyonel mesleklerinden birisidir. Turist rehberliği, insanların hayalini kurduğu, bunun için para biriktirdiği ve mutlu olmaya koşullanarak geldiği tatillerinde bir araya gelme imkanı sağlayan nadir mesleklerden birisidir (Yenipınar, 2019).

Turist Rehberleri Birliği, turist rehberliğini Turist Rehberliği Mesleği Kanunu hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişi olarak tanımlamaktadır (TUREB, 2007).

2.1.1.1. Turist Rehberliğinin Tarihsel Gelişimi

İnsanların yaşadıkları yerlerin dışına çıkma faaliyetleri tarihin çok eski zamanlarına dayanmaktadır. Fakat turist rehberi kavramı grup seyahatlerinin başlamasıyla ortaya çıkmıştır. Müslümanların Mekke'yi Hıristiyanların Kudüs'ü grup halinde seyahat etmeye başlamaları grup seyahatinin dolayısıyla rehberliğin ilk örnekleri olmuştur.

İlk organize tur 1841'de Thomas Cook tarafından yapılmıştır. Düzenlediği turları kendisi yöneten Cook çağdaş rehberliğin öncüsü kabul

edilmektedir (Batman, Yıldırđan, Demirtaş, 2000). Türkiye’de rehberliğin ortaya çıkması 1841 Tanzimat Fermanı’nın yayınlamasıyla beraber başlamıştır. Eğitim, sanat, ticaret ve ulaşım teknolojisinde yenilikler yapılması ve Avrupa ile ilişkilerin artmasıyla Osmanlı başkenti İstanbul’a gelen yabancı sayısı arttırmıştır. O yıllarda ilk rehberler ‘tercüman rehber’ olarak anılmış ve tercüman rehberlik yapan kişiler yabancı dile hakim olan Museviler, Fransızlar, İtalyanlar ve Maltalılar gibi azınlık sınıfından olan kişiler olmuştur (Ahipaşaoğlu, 1996). Cumhuriyet döneminde ise ilk defa ‘şehremaneti’ tarafından bir Turing Kulüp kurulmuş ve ilk defa tercüman rehberler bir eğitimden geçerek lisansa bağlanmıştır (Batman ve diğerleri, 2000).

Rehberlik mesleğiyle ilgili ilk düzenleme 1890’da çıkarılan 6 maddelik ‘Seyahatlere Tercümanlık Nizamnamesi’dir. Nizamname yürürlüğe konmuş fakat uygulaması ile ilgili herhangi bir adım atılmamıştır. Cumhuriyet kurulmasına kadar geçen sürede meslek denetimsiz ve amatör bir şekilde yürütölmüştür (imrin, 1995). 1925 yılında Türkiye Cumhuriyeti tarafından ‘Turistik Rehber Talimatnamesi’ ıkarılmıştır. Bu kararnamede eğitimin önemi ifade edilmiş ve uyulması gereken kurallar belirlenmiştir (Mısırlı, 2015).

1928’de ilk defa rehberlik kursu açılmış ve bir sınavdan geçip kursa kabul edilen elli kişi tercüman-rehber belgesi almıştır (imrin, 1995). Daha sonra 1935 tarihinde belediyeler tarafından tercüman rehber kursları açan turizm şubeleri kurulmuş ve elli üç kişi daha mesleğe kazandırılmıştır (imrin, 1995).

1963’de Turizm ve Tanıtma Bakanlığı kurulmasıyla rehberlik mesleği Bakanlığın denetimi altında yapılmaya başlanmıştır (Ahipaşaoğlu, 2006). Turist rehberliğini konu alan ilk yönetmelik ise 1971’de çıkan ‘Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği’dir (Güneş ve şengöl, 2017). 1986’da yayınlanan ‘Profesyonel Tercüman Rehber Yönetmeliği’nin (Resmi gazete, 1986) ardından 2012’de 6326 sayılı Turist Rehberliği Mesleği Kanunu çıkarılmış ve mesleğe kabulün, mesleğin icrasının ve turist rehberliği

meslek kurulumlarının işleyişini düzenlenmesi amaçlanmıştır (Resmi gazete, 2012). Şu an 8292 eylemli olarak mesleği icra eden rehber vardır (http-1).

2.1.1.2. Turist Rehberliğinin Tanımı

Turist rehberi, yerli veya yabancı ziyaretçilere, tercih ettikleri dilde, tur düzenledikleri bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, tur programının misafire satışı yapıldığı doğrultuda yürütülmesini sağlayan ve tur programını seyahat acentası adına yöneten kişidir (Resmi Gazete, 2012).

Turist rehberi Dünya Turizm Rehber Birlikleri Federasyonu tarafından ilgili makam tarafından verilen veya tanınan yeterlilik yetkisiyle ziyaretçilere kendi seçtikleri dilde rehberlik eden bölgeye özgü kültürel ve doğal mirası yorumlayan kişi olarak tanımlanmıştır (http-2).

Mısırlı (2010) turist rehberini sadece grubu gezdiren ve programı yürüten kişi değil bölgenin kültürü, tarihi, gelenekleri hakkında bilgi veren kültür elçisi olarak tanımlamıştır. Hacıoğlu (1989) turist rehberini, verilen seyahat programını uygulayan, ülkeye gelen ziyaretçi gruplarına yardımcı olan, yöre/bölge ve tarihi eserlerle ilgili onlara bilgi veren ve turun yönetiminden birinci derecede sorumlu olan kişi olarak tanımlamıştır.

Turist rehberi, turist gruplarını gelişlerinde karşılayan ve dönüşlerinde uğurlayan kişidir. Ziyaretçilerle direkt olarak ve en uzun süre ilişki içinde bulunan kişidir. Rehberin nezdinde gezen ziyaretçiler ülke ve yöre insanı hakkında fikir ve izlenim sahibi olurlar (Ahipaşaoğlu, 2001).

Turist rehberliği meslek kanununda ise turist rehberi meslek kanunu hükümleri doğrultusunda mesleğe kabul edilmiş ve turist rehberliği icra etme hakkı ve yetkisi kazanmış gerçek kişi olarak tanımlanmıştır. Kanunda rehberlik hizmeti ise kişi veya grup halindeki yerli veya yabancı turistlerin tercih ettikleri dilde ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerlerini tanıtılması veya seyahat acentaları tarafından planlanan tur programının

tüketiciye satışı yapıldığı şekilde, acenta adına yürütülmesi olarak ifade edilmiştir (Resmi gazete, 2012).

2.1.1.3. Turist Rehberliği Mesleğinin Özellikleri

Rehber herhangi bir alanda ve konuda bilgi veren, yol gösteren anlamına gelmektedir (Türk Dil Kurumu, 2016). Turistlerin tatilleri boyunca en sık birlikte oldukları kişi rehberdir. Bu nedenle ziyaretçiler her türlü beklentilerinin karşılanmasını rehberden beklemektedir. Bu durum rehberlerin vazifesinin bilgi vermekten çok daha fazla olduğunu göstermektedir (Yılmaz, 2017).

Turist rehberliği sürekli gezilen, yeni yerler görülen, yeni insanlar tanınan zevkli ve kolay bir iş gibi gözükse de aslında çok fazla zorluk ve sorunu olan bir meslektir. Turist rehberi fiziksel olarak güçlü olmalıdır; çünkü tarihi ve doğal ziyaret noktalarında zor ve tehlikeli olan yürüyüş veya yolculuk yapması gerekebilir (Ahipaşaoğlu, 2001). Turist rehberleri, tur programının yürütmesine yardımcı olan otobüs şoförü, otel çalışanları, tedarikçi ve transferci gibi yan elemanlardan kaynaklanan sorunlardan da sorumludur (Batman ve diğerleri, 2000). Turist rehberi grubundaki farklı duyuşsal algıların farkında olup anlatımlarını bu farklı duyulara hitap edecek şekilde çeşitlendirmelidir (TUREB, 2007). Ayrıca turist rehberleri acentaların kadrolu çalışanı olarak istihdam edilmemekte, tur oldukça acentalar rehberle iletişime geçmektedir (Batman ve diğerleri, 2000).

Çizelge 1. Turist Rehberliği Mesleğinin Olumlu ve Olumsuz Yönleri

Turist Rehberliği Mesleğinin Olumlu Yönleri	Turist Rehberliği Mesleğinin Zor Yönleri
<ul style="list-style-type: none">• Farklı bölgeler, farklı ülkeler tanımak,• Bağımsız çalışma olanağına sahip olmak,• Sürekli öğrenmek ve araştırmak,• Seyahat ederek para kazanmak,• Kültürlerarası etkileşim kurmak,• Tarih, kültür ve doğal mirasın	<ul style="list-style-type: none">• Uzun çalışma saatleri ve mesai kavramının olmaması,• Konaklama ve ulaşımında yaşanan sorunlara çözüm üretmek,• Rehberlerin çıkabilecek her türlü sorunu çözmekle yükümlü olması,• Esnek ve tarafsız olma zorunluluğu,• Kişisel sorumluluğun yüksek oluşu,

<p>sürdürülebilirliğine katkıda bulunmak,</p> <ul style="list-style-type: none"> •Din, dil, ırk farkı gözetmeksizin dünya insanı olmak, •Ülkesinin tarihi, kültürü ve doğası hakkında bilgi sahibi olmak, •Bilgisini aktarmak ve beğenilmek. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiziksel güç harcanması, • Sosyal güvenlikten yoksun kalınması, • Otobüsle uzun yolculuk yapılma zorunluluğu, • Turların otobüsle yapılması ve kara yolunda kaza riskinin yüksek olması, • Gruptan bir kişinin hastalanma riski, • Acenta adına turistlerden tur sırasında rehberin sorumlu olması.
---	--

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

Turist rehberliği mesleği dışarıdan son derece cazip, eğlenceli hatta doyurucu bir meslek olarak kabul edilse de aslında farklı yönleri de mevcuttur. Mesleğin kendine has olumlu ve olumsuz özellikleri vardır. Bu özellikler turizm sektörünün çalışma ve işleyişine göre şekillenmektedir (Eser, 2018).

2.1.1.4. Turist Rehberlerinin Nitelikleri ve Görevleri

Rehberlik etme kavramının sanıldığından daha derin bir anlamı vardır. Rehberliğin belli bir konuda ayrıntılı bilgi vermek dışında farklı sorumlulukları bulunmaktadır. Rehberlerin sahip olması gereken nitelikler üç başlık altında toplanabilir (Çolakoğlu, Epik ve Efendi, 2010);

Liderlik ve Sosyal Beceriler: Liderlik özelliği turist rehberleri için vazgeçilmez özelliklerden birisidir. Tur süresince grup üyeleri yabancı bir ülkede olmaları ve o bölgenin gelenek ve göreneklerini bilmemelerinden dolayı kendilerine rehber bırakmaktadırlar. Turist rehberi birçok konuda gruba liderlik etmekte ve onları doğru bilgilerle yönlendirmektedir(Ceylan, 2019). Liderlik vasfının yanısıra gruba en yakın kişi olmasından dolayı rehberin istekli, cana yakın ve nazik, kendine güvenen, iyi iletişim kurabilen ve kararlı olması da onun sahip olması gereken diğer unsurlardır (Pond, 1993).

Sunum ve Konuşma Becerileri: Rehberlerin sunum konuşma becerileriyle ilgili kendini geliştirmesi gereken unsurlardan biri *beden dilidir*.

Rehberin duruşu, vücut hareketleri ve jestleri kullanışı ve göz teması kurması çok önemlidir (Pond, 1993). Grupla iletişimde önemli olan bir diğer unsur sestir. Ses, iletişimde önemli bir yere sahiptir. Kişiliğın büyük bir kısmı konuşma sesine yansır (Moses, 1954). Rehberin ses tonu ve ses yüksekliğini kontrol edebilmesi gerekir. Yapması gereken şey yüksek sesle konuşmak değil ses miktarını ayarlayabilmektir (Pond, 1993). Turist rehberleri iletişim kurarken jest ve mimik gibi beden dilini iyi kullanmalıdır. Bu doğrultuda kültürel farklılıklar konusunda bilgisini arttırmalıdır(Şahin, 2012). *Dil ve diksiyon* da sunum ve konuşma becerileri için önemli unsurlardır. Kelimelerin kullanım ve söyleniş şekli iletişim açısından önemli etkenlerdir (Akbayır, 2007). Rehberin ses tonu ve seviyesini doğru ayarlayıp hangi vurguyu ve tonu kullanması gerektiğini ayarlaması gerekir. Net ve temiz bir sesle konuşmalı, uzun cümlelerden ve az bilinen kelimeleri kullanmaktan kaçınmalıdır (Pond, 1993).

Canlandırma: Rehber anlatımının aydınlatıcı, zevkli ve unutulmaz olması için bazı teknik ve nitelikleri kullanmalıdır. Deneyiminin artmasıyla doğru orantılı olarak rehber, anlatımını hikayeler, vurgular ve sorular katmaya başlayacaktır (Pond, 1993).

Turist rehberleri liderlik ettiği grubu gezdirdiği yerler hakkında bilgi vermekle yükümlüdür. Fakat rehberin sahip olması gereken başka özellikler de mevcuttur. Şahin (2018), rehberlerin sahip olması gereken nitelikleri kişisel özellikler, mesleki ve beceri yetkinlikleri olarak 3 başlık altında açıklamaktadır.

Kişisel Özellikler: Turist rehberi sadece bildiklerini anlatarak değil kişiliğiyle de ziyaretçileri etkilemektedir. Bu nedenler bir rehberin açık fikirli, hevesli, hitabeti iyi, açık sözlü, hoşgörülü, kibar, kararlı, saygılı, sabırlı, güvenilir, özgüvenli, yardımsever, adil ve dakik olması gerekmektedir.

Mesleki Yetkinlikler: Her turist rehberinin, rehberlik eğitimi süresince gördüğü konulara hakim olması beklenmektedir. Rehberin gezdirdiği bölgeyi

başarılı bir şekilde tanıtılması için bilgi sahibi olması gereken temel konular vardır. Bunlar; yabancı dil, tarih, dinler tarihi, arkeoloji, coğrafya, mitoloji, sanat tarihi, folklor, ilk yardım ve gastronomidir. Turist rehberinin sadece gezilen yerler ile ilgili bilgi vermesi yeterli değildir. Rehber aynı zamanda ülkenin sosyal yapısı, ekonomi, gelenek ve görenekler, uluslararası ilişkiler, görgü ve protokol kurallarını bilmelidir.

Beceri Yetkinlikleri: Turist rehberinin temel nitelikler dışında sahip olması gereken birtakım beceriler vardır. Bu beceriler yönetim ve iletişimle ilgilidir. Rehber tur boyunca yönetici konumundadır. Bu nedenle planlama, organizasyon, liderlik, koordinasyon, denetim gibi yönetici fonksiyonlarına sahip olmalıdır. Bunun yanısıra grubundaki misafirlerle doğru ve anlamlı iletişim kurabilmesi için jest, mimik, beden duruşu ve dış görünüş gibi sözsüz iletişim unsurlarını iyi kullanabilmesi gerekmektedir. Doğru iletişim için düzgün dilbilgisi kullanmalı, açık ve anlaşılır konuşmalıdır. Tur boyunca olay ve problemlerle karşılaşma olasılığı yüksek olan rehberin problem çözme becerisinin olması da ayrıca önemlidir.

Turist rehberinin görevleri tur programını yürütmek, ziyaretçilere eşlik etmek ve onlara bilgi vermektir. Aynı zamanda tur operasyonunu eksiksiz tamamlamak ve oluşabilecek sorunları çözmektir (Hacıoğlu, 1996). Turist rehberlerinin görevleri Avrupa rehberler federasyonu tarafından aşağıdaki şekilde belirlenmiştir (http-4):

- Tur operatörleri veya seyahat acenteleri tarafından müşterilere satılan gezi programlarını düzenlemek.
- Gruplarla dostça ilişkiler kurmak ve belirli müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilmek.
- Profesyonel davranış tekniklerine uygun davranmak.
- Turistlere, diğer rehberlere ve bütün sektör çalışanlarına saygı göstermek.

- Turda acenta adına yapılan harcamaların belgelerini en geç 1 hafta içinde teslim etmek.

- Tur esnasında, meslek onur ve saygınlığına zarar verebilecek davranışlardan (aşırı içki, kumar, kavgacı yaklaşımlar vb.) kaçınmak.

- Turunu yönettiği acentayı en iyi şekilde temsil etmek.

- Meslek birliklerinin düzenlediği eğitim faaliyetlerine olabildiğince katılmak ya da kişisel olarak mesleki bilgilerini güncellemek.

TUREB ise turist rehberinin görevlerini şu şekilde tanımlamıştır (2007);

- Lider ruhlu olmak ve grup ruhu oluşturmak,
- Öğrenme ortamı yaratmak,
- Turu en iyi şekilde yönetmek ve sorunları çözmek,
- Keşif, eğlence ve dostluk ruhu yaratmak,
- Seyahat acentasının kurallarına uymak.

Turist rehberlerinin görevleri çeşitlilik arz etmekte ve güncel gelişmelere göre değişkenlik göstermektedir. Hatta işverenin örgüt kültürüne, yönetici profiline bağlı olarak da turist rehberinin görevleri değişebilmektedir. Rehberin görevlerinin düzey ve içeriği standart olmamakla beraber, turun çeşidine göre görev sorumluluklar da farklılık göstermektedir (Öter ve Sarıbaş, 2018).

2.1.1.5. Turist Rehberi Türleri

Turist rehberleri türü farklı olan turlarda görev üstlenmektedir. Görev alınan turların çeşitliliği ve özellikleri, turun alındığı seyahat acentasının sunduğu hizmetlerin çeşitliliğine, rehberin uzmanlaştığı alana, kişisel ilgi ve yeteneklerine göre farklılık gösterebilmektedir (Çeşmeci, 2018). Rehberler uzmanlık alanlarına göre üçe ayrılır (Çolakoğlu ve diğerleri, 2010);

Genel Kültür Rehberleri: Türkiye’de turist rehberlerinin büyük bir bölümü kültür turlarında görev almaktadır (Yarcan, 2007). Bu turlarda rehberlerin tarih, mitoloji, sanat tarihi ve arkeoloji bilgisine sahip olması ve bu bilgileri aktarabilmesi gerekmektedir. Rehberlerin ‘kültür köprüsü’ görevini yerine getirebilmesi için yerel halkın kültürünü benimsemiş olması önem taşımaktadır (Çeşmeci, 2018). Genel kültür rehberleri faaliyette buldukları bölge veya ülke ile ilgili bilgi sahibi olan, birçok güzergahta kullanılabilecek rehberlerdir (Çolakoğlu ve diğerleri, 2010).

Uzman Rehber: Turist rehberlerinin farklı konularda eğitilmesi amacıyla Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın gözetim ve denetimi altında TUREB’in uygun bulması ile birlikte rehber odaları tarafından ücretli veya ücretsiz gerçekleştirilen uzmanlık eğitimi programını başarıyla tamamlayan rehberlere uzman rehber denilmektedir (Resmi Gazete, 2014). Hıristiyanlık tarihi, kuşların göçü, fauna, botanik, Hititoloji gibi konular yada sörf, avcılık, sualtı araştırmaları, yürüyüş gibi sporif yanı ağır basan etkinlikler uzmanlık alanlarının konusunu oluşturmaktadır (Ahipaşaoğlu, 1994).

Nokta Rehber: Grupla beraber yolculuk etmeyen, gidilen noktalarda grupla buluşup rehberlik hizmeti sağlayan rehberlerdir (Çolakoğlu ve diğerleri, 2010). Turun başladığı noktadan ziyade müze ve ören yeri gibi ziyaret noktalarında gruba eşlik eden rehberlerdir (Çelebi, 2019).

2.1.1.6. Turist Rehberliği Mesleğinin Başlıca Sorunları

Turist rehberliği mesleğinin ülkemizdeki gelişiminde, 1839’da yayınlanan Tanzimat Fermanı ve 1883’te İstanbul’un Orient Ekspres güzergahına eklenmesi gibi adımlar önemli kilometre taşları olarak kabul edilmektedir (Şahin, 2004). Bu süreçte İstanbul ve Anadolu topraklarında başlayan turizm hareketliliği turist rehberliği mesleğinin geçmişinin Cumhuriyet’in kuruluşundan öncesine dayanmasına sebep olmuştur. Bir meslek olarak turist rehberliği, turizm hareketliliğinin başlamasıyla varlık göstermiş olsa da günümüzde çözülmemiş ve çözülmeyi bekleyen pek çok

sorunu barındırmaktadır (Çakmak, 2018). Rehberlik mesleğinin sorunları ile ilgili yapılan çalışmalar, taban ücreti altında rehber çalıştırılması, rehber ödemelerinin gecikmesi, mesleğin sosyal güvencesinin olmaması, acentaların rehberleri satışa zorlaması, uzun ve düzensiz çalışma saatleri, özel yaşam ve aile hayatının olumsuz etkilenmesi, fiziksel olarak yorucu bir meslek olması ve buna bağlı olarak ortaya çıkan sağlık sorunları ile bahşiş oranlarının düşüklüğü gibi sorunların yaşandığını (Genç, 1992; Tangüler, 2002; Cohen vd., 2002; Batman, 2003; Zengin vd., 2004; Tetik, 2006; Güzel, 2007; Yarcan, 2007; Yazıcıoğlu vd., 2008; Gök vd., 2013; Güzel vd., 2013; İnce, 2019) ortaya koymaktadır.

Gelir: Turist rehberleri bir seyahat acentasına bağlı olarak devamlı ya da bağlı olmadan serbest çalışabilmektedir. Acentaya bağlı çalışanlar temel bir aylık ücret kazanmaktadırlar. Bir acentaya bağlı olmadan serbest çalışan rehberler ise çıktıkları tur başına taban ücretler almaktadırlar (Zhang ve Chow, 2004). Rehber taban ücretleri her yıl Ocak ve Temmuz aylarında rehber birlikleri ile Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'nin görüşleri alınarak Bakanlık tarafından belirlenmektedir. Her acenta bu yevmiyeleri net olarak ödemek zorundadır (Güzel, 2007). Turist rehberlerine ait 2020 yılında hizmet grupları itibariyle uygulanacak taban ücretleri; günlük tur 587 TL, transfer 295 TL, gece turu 295 TL, paket tur 708 TL ve aylık ücret 5.870 TL olarak belirlenmiştir (TUREB, 2020). Taban ücretin altında rehber çalıştıran seyahat acentası da taban ücretin altında çalışmayı kabul eden rehber de haksız rekabet ortamının oluşmasına neden olmaktadır (Yarcan, 2007). Rehberlerin taban ücret altında tur almaması zorunludur, taban ücretin altında çalışılmasınının 6236 sayılı meslek kanununda cezası 'kınama' olarak belirtilmiştir (Resmi gazete, 2012).

Rehberlik Mesleğinin Fiziki Güce Dayalı Olması: Turist rehberleri yoğun ve stresli çalışma ortamlarında saatlerce ayakta kalmak, farklı hava koşullarında yürümek zorunda kalabilirler. Bedensel açıdan rahatsızlıklar,

rehberlik mesleğinin tam anlamıyla yerine getirilmesinde sıkıntı yaratmaktadır (Eser, 2018). Gerçekleştirilen kültür turlarında bazen ören yerleri ve antik kentler gezilirken uzun ve zorlu yürüyüş yollarına katlanmak gerekmektedir. Rehber turu gerçekleştirirken hem fiziki olarak çaba harcamalı hem de grubun ilgisinin ve bütünlüğünün dağılmasını engellemek için zihinsel olarak dinamik olmalıdır (Güzel, 2007).

Rehberliğin Mevsimlik Bir İş Olması: Her bölgenin mevsim ya da kültürel ve sosyal faaliyetler gibi farklı sebepler nedeniyle daha yoğun talep edildiği yüksek sezonlar vardır. Sezonun yoğunluk derecesi yükseldikçe rehber talebi de artmaktadır (Polat,2001). Turizmin mevsimsel olması sebebiyle rehberlerin çalışma zamanları da mevsimlere göre değişir. Yüksek sezonda rehber ihtiyacı artmaktayken, düşük sezonlarda çok sayıda rehber iş alamamaktadır (Karakaş, 2018). Rehberlik mesleği ülkemizde mevsim koşullarının en uygun olduğu yörelerde bile zaman bakımından icrası sınırlı olan bir meslektir. Rehberler yılın belli aylarında çalışıp, kalan kısmında yeni dönemin hazırlığını yapmaktadırlar (Ercenk, 1992).

Rehberliğin İş Güvencesinin Olmaması: Seyahat acentaları ticari ve kar amacı güden kuruluşlardır. Rehberler acentaların istihdam ettiği geçici personel içerisinde yer almaktadır. Bu durum rehberlerin iş garantileri bulunmadığını göstermektedir (Ahipaşaoğlu, 1997). Rehberlerin birçoğu herhangi bir sigortası olmadan çalışmaktadır (Batman, 2003). Rehberler sezon boyunca biriktirdikleri gelirleri ile tüm yıl giderlerini karşılamak durumundadır. Bu durum iş güvencesi sorununa sebep olduğu gibi sürekli gelirlerinin olmaması konusunda rehberler için sorun oluşturmaktadır (Polat, 2001).

Rehberlerin Sürekli Kendilerini Yenilemeleri Zorunluluğu: En temel görevi bilgilendirme olan turist rehberinin, gezdirdiği yerlerin tarihini, kültürel ve coğrafi özelliklerini, ülkenin eğitim sistemi politikası gibi tüm güncel bilgileri çok iyi bilmesi gerekmektedir (Soykan, 2002). Turizm

rehberliği birden fazla disiplin ile beraber çalışmayı gerektirmektedir. Sosyal yapı, ekonomi ve arkeoloji gibi teknik bilgi gerektiren alanlarda sürekli gelişmeler olmaktadır. Rehberlerin bu gelişmeleri sürekli olarak takip etmesi ve yenilikleri turistlere aktarması gerekmektedir. Bu yükümlülükleri eksiksiz yerine getirebilmesi için de hem güncel olayları ve hem de bilimsel gelişmeleri takip etmek, kendisini ve bilgilerini yenilemek durumundadır (Polat, 2001)

Sektörde Kaçak alışan Rehberlerin Varlığı: Turist Rehberleri Birliği ve birliğe bağlı odaların en çok ilgilendiği ve mücadelesini hukuki çerçevede sürdürdüğü konuların başında yasadışı rehberlik uygulamaları gelmektedir (Eser vd., 2018). 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'na göre turlarda rehber bulundurmak yasal zorunluluktur (http-3). Fakat bazı seyahat acentaları ve tur operatörleri maliyeti arttırmamak için bu zorunluluğu yerine getirmek yerine turlarını turist rehberliği ruhsatnamesi bulunmayan, turist rehberliği eğitimi almamış profesyonellikten uzak kişilere emanet etmektedirler (Güzel, Türker ve şahin, 2014).

6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanununa göre herhangi bir odaya yeliği bulunmayan veya turist rehberi niteliği taşımayan buna rağmen rehberlik faaliyeti yapan kişilere sahte yada kaçak rehber denilmektedir (Albuz vd., 2018). Kaçak rehberlik ülke imajına zarar verebileceği gibi bu kişilerin kaçak rehberlik faaliyetinde bulunmaları taban ücretlerini düşürmekte ve turist rehberlerinin işsiz kalarak maddi kayıplara uğramalarına sebep olmaktadır (etin ve Kızılırmak, 2012).

Kaçak rehberlerin varlığı nitelikli rehberlerin meslekten uzaklaşmasına hatta ayrılmasına sebep olmaktadır. Kaçak rehberler mesleğin imajının zedelenmesine ve mesleğin yanlış algılanmasına sebep olmaktadır (Yarcan, 2007). Turist rehberliği hizmetleri denetimlerinin şekil ve şartları 2014 yılında yayınlanan Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliğinde belirlenmiştir (Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, 2014).

Kaçak rehberlik sorununun çözülebilmesi için kaçak rehberlik faaliyetlerine ilişkin denetimlerin artması, ruhsatnamesiz ya da çalışma kartı olmadan çalışanlara ciddi yaptırımlar uygulanması gerekmektedir (Karacaoğlu ve Sert, 2018). Turist rehberleri de kaçak rehber çalıştıran seyahat acentalarını ve kaçak olarak çalışan rehberleri gerekli yerlere şikayet ederek mesleğin korunmasına katkıda bulunabilmektedirler (Yarcan, 2007).

Rehberlikte Emekliliğin Olmaması veya Çok Geç Olması: Günümüzde bazı rehberler bir acenta ile anlaşıp SSK'ya bağlı olarak çalışmaktadırlar. Fakat rehberlerin büyük çoğunluğu serbest meslek mensubu/esnaf konumunda ve sosyal güvencesi olmadan çalışmaktadırlar. Turist rehberlerinin sosyal güvenlik kurumuna kayıtlı olanlarının sayısı çok azdır. Bu durum ilerleyen yaşlarda ve sağlık sorunlarında sosyal güvencelerinin olmaması demektir (Güzel, 2007).

2.1.2. İş Tatmini Kavramı

İş tatmini kişinin işini sevme derecesidir. Bazı insanlar işlerini severek yapar ve işleri hayatlarının merkezi olur, bazıları ise çalışmaktan nefret eder; fakat çalışmak zorunda oldukları için çalışmaktadır (Spector, 1997). İş tatmini kavram olarak güdülenme, moral, işle bütünleşme ve işi çekici bulma kavramlarıyla yakından ilgili olsa da tanımı tüm bunlardan farklıdır. İş tatmini işe bağlı olarak memnun olmayı göstermektedir (Başaran, 1982).

İş tatmini kavramı ilk kez 1920'lerde ortaya çıkmış olmasına rağmen öneminin anlaşılması 1930-40 yıllarını bulmuştur (Sevimli ve İşcan, 2005). Sözlük anlamı; istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doyunluğuna erme, doyumdur (http-5). Tatmin kavramı, Latince yeterli anlamına gelen "Satis" kelimesinden türetilmiştir. Tatmin terimi, başka bir kişi tarafından doğrudan anlaşılabilen bir kavramdır. Sadece ilgili kişi tarafından hissedilebilen ve ifade edilebilen haz veya iç huzuru tanımlamak için kullanılmaktadır. (Eroğlu, 2007).

İş tatmini ilk kez 1935 yılında Hoppock tarafından kavram olarak kullanılmıştır. Hoppock iş tatminini psikolojik, fiziksel ve çevresel etkenlerin bir araya gelmesiyle kişinin işinden elde ettiği doyum olarak tanımlamıştır (Yew, 2008). İş tatmini hakkında birçok araştırmacı farklı tanımlamalar yapmış olsa da en kısa tanımıyla iş tatmini, işten duyulan memnuniyet olarak ifade edilmektedir. İş tatmini genel olarak çalışanların iş ortamına ilişkin gösterdikleri olumlu tutum ya da duyguların tümü şeklinde ifade edilmektedir (Durak ve Serinkan,2007).

İş tatmininin farklı boyutları bulunmaktadır. Çalışanlar, işlerini oluşturan bu boyutların bazılarında memnun olacağı gibi bazılarında da memnun olmamaktadır. İş tatminini oluşturan bu boyutlarla birlikte çalışma ortamının dışındaki bazı kişisel özellikler de iş tatminini etkileyebilmektedir (Sirem, 2009). İş tatmini farklı şekillerde tanımlansa da iş tatmini kişinin iş deneyimini nasıl algıladığını gösteren öznel bir terimdir (Evans, 1996). İş tatminini çalışma ortamındaki deneyimlerin çalışan üzerinde bıraktığı olumlu etkiler olarak tanımlarken Arnold ve Feldman (1985) iş tatminini kişinin işine karşı hissettiği düşünce ve davranışların geneli olarak ifade etmektedir.

Locke'a (1976) göre iş tatmini kişinin işini tecrübe edip değerlendirmesi sonucu doğan memnuniyet durumudur. Güney'e (2000) göre iş tatminini çalışanların işten duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluktur. Kutanis(2003)'e göre ise iş tatmini çalışanların işlerine karşı olan genel davranış ve tutumlarıdır.

2.1.2.1. İş Tatmininin Önemi

İş tatminin temelini kişinin psikolojik, fizyolojik ve sosyolojik gereksinimleri oluşturmaktadır. Bu nedenle iş tatmini çevreden bağımsız değildir. Kişiler zamanlarının çoğunu harcadığı işinde mutlu olmak isterler. İşlerinde kişisel yeteneklerini gösterebilmek ve yaratıcılığını kullanabilmek iş tatminini olumlu yönde etkiler. İş tatminsizliği durumu kişilerin hayal kırıklığı

yaşamısına ve bu tatminsizlik de toplumu belirli değerlerin düşmesine sebep olmaktadır (Kantar, 2010).

Kişilerin, kişisel yeteneklerini göstermek ve kullanmak istemesi, iş tatmini olan kişilerin daha kolay psikolojik erginliğe ulaşması, işte tatmin elde edemeyen kişiler hayal kırıklığına uğraması, işin kişilerin hayatının odak noktası olması ve kişilerin zorunluluğu olmasa da çalışmak istemesi gibi maddeler iş tatmininin önemini göstermektedir (Kaynak, 1995).

Uğraştıkları bir işin olmaması kişilerin psikolojik sağlıklarını olumsuz yönde etkilemektedir. Yaratıcı işi olmayan kişiler zamanlarını boşa geçirmiş hissedebilmektedir. İş tatminindeki eksiklik kişiyi işten soğumaya itmektedir. Morali bozuk kişiler verimli işler çıkaramaz ve bu da sağlıksız bir toplum oluşmasına neden olmaktadır (Toker, 1976).

Örgüt yöneticilerinin önemini kavramasıyla vazgeçilmez bir unsur haline gelen iş tatmini çalışanların zihinsel ve bedensel sağlık durumlarının bir göstergesi olarak algılanmaktadır. Yapılan işin çalışan üstündeki etkisi olarak değerlendirilen iş tatmini genel olarak çalışanın pozitif ruh hali ile ilişkilendirilmektedir. Bu sebeple, örgütlerin yeri doldurulamaz olan kaynaklarını oluşturan çalışanların iş tatminsizliği yaşamaları durumunda kişinin örgüte olan katkısı da azalacaktır (Topçu ve Ocak).

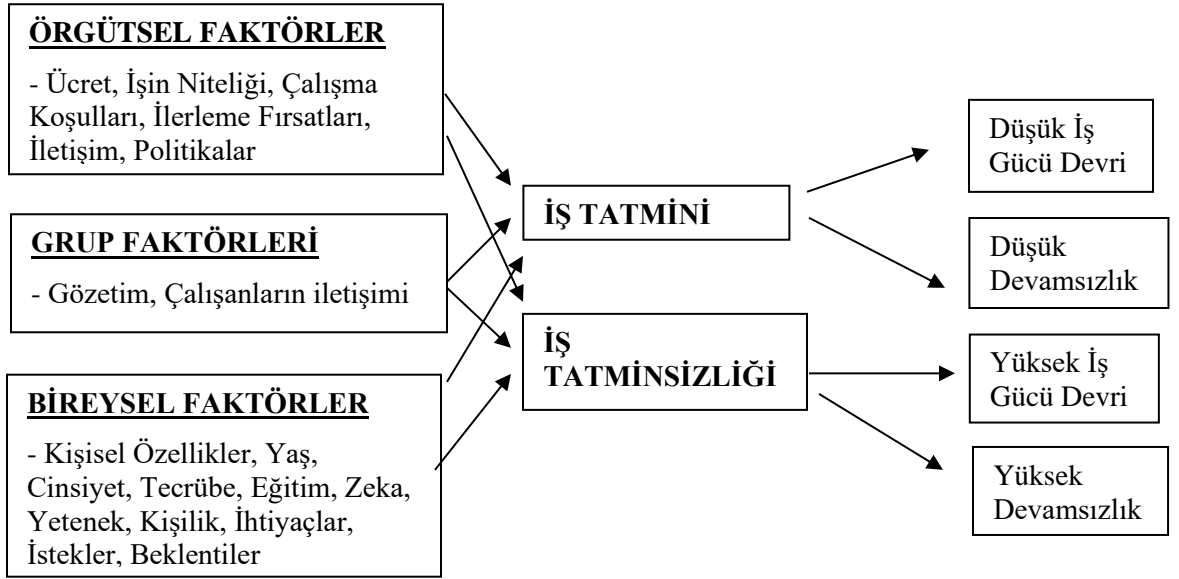
Bir işletmede iş tatminin düşük seviyede olması, çalışma şartlarının yetersiz olduğunu gösteren güçlü bir kanıttır. İş tatmin seviyesinin düşmesi birtakım örgütsel sorunlara yol açmaktadır. Bu sorunlar işin yavaşlaması, verimin düşmesi ve disiplin problemleri ortaya çıkmasıdır. Çalışanların iş tatmini sağlanamadığı örgütlerde sistem zayıflar, iç ve dış tehditlere karşı verilen tepkiler yok olma derecesinde azalır (Erdoğan, 2013).

2.1.2.2. İş Tatminsizliği

Çalışanlar işine karşı olumlu ya da olumsuz olarak iki tür duygu geliştirirler. Kişinin tecrübe ettiği deneyimler neticesinde elde ettiği olumlu

ruhsal durum ve bakış açısı iş tatmini olarak tanımlanmaktadır. Çalışanın işine karşı gösterdiği olumsuz ruh hali ve bakış açısı ise iş tatminsizliği olarak tanımlanmaktadır (Hackman ve Oldham, 1974; Koch ve Steers, 1978; Feldman ve Arnold, 1985; Spector, 1997; Özpehlivan, 2018).

Şekil 1. İş Tatmini ve İş Tatminsizliği



Kaynak:Topçuoğlu, D. (2016). Medya İşletmelerinde Ücret Politikaları, İş Tatmini ve Verimlilik: İstanbul: Konuya İlişkin Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

İş hayatında kendi bilgi ve yetenekleri düzeyinde çalışan kişi başarılı olmakta ve daha verimli çalışmaktadır. Kendisine uygun iş verilen, maddi ve manevi ihtiyaçları karşılanan kişiler tatmin olmaktadır. Arzu ve ihtiyaçlarının karşılanmadığını gören kişiler olumsuz tutumlar sergilemeye başlamaktadır. Bu da iş ve iş yeriyle uyumsuzluğa yani iş tatminsizliğine yol açmaktadır (Eren, 2000).

İş koşulları ve iş aletlerinin yetersizliği/eksikliği, gösterilen çabanın karşılığını maddi olarak elde edilmemesi ve takdir edilmeme duygusu iş tatminsizliğine neden olan etmenlerdir (Duncan, 1981).

İşte tatmin olmayan kişi işten ayrılma veya yeni iş arama niyetine girebilmektedir. Tatminsizlik oluştuğunda çalışan aynı işte kalarak koşulların daha kötüye gitmesine müsaade edebilmekte ve bazen de işe geç kalma, kaytarma, çabanın azalması gibi olumsuz davranışlar oluşabilmektedir (Türetgen ve Başbuğ, 2013).

İş tatmini seviyesi yüksek olan çalışanların işlerine karşı olumlu tutumları oluşurken iş tatminsizliği yaşayan çalışanlar olumsuz bir tutum sergilemektedir (Şen, Mert ve Aydın, 2015). İş tatmini en önemli özelliklerinde biri dinamik olmasıdır. İş tatmini bir kez sağlanması etkisinin sürekli olacağını göstermez. Aksine iş tatmini çabuk bir şekilde kazanılabileceği gibi aynı çabuklukta tatminsizliğe dönüşebilmektedir (Erdoğan, 2013).

2.1.2.3. İş Tatmininin Kavramsal Boyutları

İş tatmini kavramı, çalışılan işin özellikleri ile çalışanın beklentileri arasındaki uyumu ve işinden mutluluk duyma durumu olarak tanımlanmaktadır. Adil ücret, sosyal güvenlik, çalışma güvenliği, ücret dengesi, işletme politikaları, yükselme imkanı iş tatminini ölçmek için dikkate alınan unsurlardır (Bölükbaşı ve Yıldıztan, 2009). İş tatmini dört kavram olarak incelenmektedir. Bu kavramlar bir işi meydana getiren farklı özelliklerin tamamını oluşturan ‘Genel İş Tatmini’, işin içeriğiyle ilgili olan ‘İçsel Tatmin’ ve iş çevresi ile ilgili olan ‘Dışsal Tatmin’, çalışanların işlerin farklı kısımlarında etkilenmelerini ifade eden ‘Kesit Boyutunda İş Tatmini’, çalışanların iş yerlerine karşı hislerini, düşüncelerini ifade eden ‘Biliş Boyutunda İş Tatmini’ ve çalışılan yerin çalışanlara hissettirdiklerini ifade eden ‘Duygu Boyutunda İş Tatmini’dir (Kaya, 2004).

2.1.2.3.1. Genel İş Tatmini

Genel iş tatminini, işi oluşturan farklı unsurların değerlendirilmesidir (Locke, 1976). İş tatmini genellikle ‘genel memnuniyet’ ve ‘kesit memnuniyeti’ şeklinde incelenmektedir. Genel memnuniyet, çalışanların; işleri hakkındaki genel olgu ve hisleridir. Kesit memnuniyeti ise çalışanların işin

çalışma koşulları, işin nitelikleri gibi farklı boyutlarından daha az ya da daha fazla memnun olma durumlarını ifade etmektedir (Kaya, 2004). İçsel faktörler de dışsal faktörler de çalışanlarına genel iş tatmin düzeyinin oluşmasına etki etmektedir (Cerev ve Yıldırım, 2018).

2.1.2.3.2. İçsel ve Dışsal İş Tatmini

İş tatmini, içsel ve dışsal olmak üzere iki boyutu bulunmaktadır. Ücret, terfi, prim, ekonomik ödüller gibi çalışmanın sonucunda elde edilen doyum dışsal tatmin, başarıma duygusu, işe yarar olduğunu hissetme gibi çalışma sırasında hissedilen doyum ise içsel tatmin olarak tanımlanmaktadır (Deniz, 2005).

Dışsal tatmini, dışsal ödüller(ücret, terfi, takdir vs.), içsel tatmini ise içsel ödüller (saygınlık, yetenek vs.) sağlamaktadır. Fakat iş tatmini göreceli bir kavram olduğu için, bu ödüllerin algılanma biçimi de kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Bu ödüllerin algılanış şekli kişinin tatmininde ya da tatminsizliğinde önemli rol oynamaktadır (Eroğlu, 2007).

Araştırmacıların bazıları, iş tatminine etki eden faktörlerin kimi zaman dışsal; kimi zaman da hem içsel hem dışsal faktörlerden kaynaklandığını ileri sürmektedir. İş tatminine ilişkin boyutlar Luthans tarafından (1992), örgütsel ya da dışsal; kişisel ya da içsel olarak tanımlanmaktadır. Örgütsel ya da dışsal boyutlar ücret, çalışma koşulları, iş güvenliği, çalışma arkadaşları, işin niteliği, yönetim politikaları, yönetsel ortam, akademik ortam olarak sınıflandırılmaktadır.

İçsel iş tatmini içsel motivasyonla ilişkilidir. İçsel motivasyon, insanı faaliyete iten ve talepler karşılanana ve memnuniyet üzerine odaklanana kadar olan doğal bir itici güçtür (Kantar, 2010). Dışsal motivasyonda kişi, ihtiyaçlarını örgütün kendine sunduğu araçlarla tatmin etmekte ve iş yapma arzusu artmaktadır. İş tatmininin artması için dışsal motivasyonla çalışanlardan beklenen verim sağlanmakta böylelikle örgüt verimliliğinin artması da mümkün olmaktadır (Kantar, 2010).

2.1.2.3.3. Kesit Boyutunda İş Tatmini

Kesit memnuniyeti çalışanların maaş, terfi imkanı, çalışma arkadaşları, iletişim gibi işin farklı kesitlerine karşı duydukları memnuniyet derecesidir (Kaya,2004).

İletişim: Kişi veya grupların karar vermesinde etkili olan ve ihtiyaç duydukları bilginin onlara aktarılmasıdır. Grup içi iletişim kişilerin memnuniyetlerini veya memnuniyetsizliklerini dile getirdikleri önemli bir araçtır. Grup ast, üst ve eşit statüdeki kişileri kapsamaktadır (Robbins ve Jodge, 2013).

İşin Doğası: İş; öğrenme, başarı, zorluk, yöntem, kontrol, çeşitlilik gibi öğeleri içermektedir. İşin doğası ifadesi de işi oluşturan bu öğelerin işi yapacak kişi tarafından anlaşılması, ölçütlerin bilinmesi, işe alışma ve işle ilgili eğitim konularını içermektedir (Locke, 1976).

Ücret: Kişilerin çalışmak istemelerinin en önemli sebeplerinden biri,iş karşılığında alacakları ücrettir. Örgütte ücretle performans arasında bir ilişki yoksa başarı artışı beklenemez. Çalışanların ücretlerinde çalışma performanslarına göre artış yapılması tatmin sağlayıcı bir etkidir (Acuner, 2010).

Yetki Verme: Çalışanın saygınlık gereksinimini karşılayacak bir tatmin aracıdır. Saygı gördüğünü ve tanındığını hisseden çalışanlar özgürleşir, sorumluluk kazanır ve bencilleşeceği davranışlardan uzaklaşmaktadır (McGregor, 1957).

Terfi: İşte gösterilen gerçek başarının gereği yada ödülü olarak terfi tam bir tatmin kaynağıdır. Bu durum kişinin takdir edilme, saygı görme ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarının sonucu olarak gerçekleşmektedir (Kaynak, 1995).

Ödül: Çıkarılan başarılı bir iş sonrasında çalışanın övgü alması, takdir edilmesi o işi başarılı yapması halinde ödül alacağını farketmesini sağlar ve bu da iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir (Ergeneli ve Eryiğit, 2001).

Yönetim: Bir işletmenin işleyişini oluşturan prosedür ve kuralların tamamı yönetimdir. Bu prosedür ve kuralların çalışanların işlerini yapmalarını zorlaştırması veya kolaylaştırması, onların iş tatmin düzeyini etkilemektedir (Ergeneli ve Eryiğit, 2001).

Ek imkanlar: Emekli ikramiyesi, yıllık izin, ücretli izin ve sağlık güvencesi olarak tanımlanmaktadır. Yol masrafının karşılanması, ücretsiz yemek gibi imkanların sağlanması da iş tatminini etkileyen faktörlerdir (Locke, 1976)

İş arkadaşları: Günlük yaşantının büyük bir kısmının geçirildiği iş yerinde, kişilerin uyumlu çalışma arkadaşlarıyla birlikte olmaları önemlidir. Bu nedenle dost ve destekleyici iş arkadaşlarıyla çalışma imkanı olan kişilerin iş tatminleri de artmaktadır (Erdoğan, 1991).

Çalışanların örgütte kesit boyutunu oluşturan faktörlere karşı olumlu duygu ve düşünceler edinmesi motivasyonlarının yükselmesine neden olmakta ve iş tatminlerinin artmasını sağlamaktadır.

2.1.2.3.4. Biliş ve Duygu Boyutunda İş Tatmini

Çalışanların iş yerlerine karşı hisleri, biliş boyutunu ve örgüt tarafından çalışanlara hissettirilen duygular, duygu boyutunu temsil etmektedir (Kaya, 2004). Biliş boyutu iş yerine karşı hissedilen algılar, düşünceler, beklentilerdir. Scholl (2002), çalışanların bilişe sahip olduğu teşvik sistemini dört maddede açıklamaktadır;

- Ödül Teşvik Sistemi; çalışanların birbirleriyle iletişimi sırasında ücretle ilgili karşılaştırma yapma fırsatları olur. Böylelikle bir ücret beklentisi oluşur. Bu ücret beklentisi karşılandıkça kişinin tatmin seviyesi artar.

- Yönetmel Teşvik Sistemi; kişinin zihninde oluşturduğu lider modeliyle iş yerindeki patron veya yöneticinin lider vasıflarının eşleşmesidir.

- Görev Teşvik Sistemi; kişinin bulunduğu konuma uygun görev ve sorumlulukların verilmesidir.

- Sosyal Teşvik Sistemi; aynı ortamda çalışan kişilerin birbirlerine karşı olan tutumları, birbirlerinin performansını engellemek veya birbirlerine yardımcı olmak bilişsel sistemin ana belirleyicileridir.

Duygu boyutu iş yerinin çalışanlara hissettirdikleridir. Çalışılan yerden memnun olma ya da olmama, güvenli ya da stresli hissetme, uyumsuz ya da kabul görmüş olma gibi hislerdir. Çalışırken olumlu duyguları olan kişiler çalıştığı örgütü olumlu değerlendirir (Kaya, 2004). Kişilerin duygu boyutundaki teşvik sistemleri dört maddede açıklanmaktadır (Scholl, 2002);

- Ödül Teşvik Sistemi; arzu ettiği ürün ve hizmetleri alabilecek seviyede ve konumuna uygun ücret aldığına inan bir kişinin, örgüte duygusal bağlılığı artar.

- Yönetmel Teşvik Sistemi; kişinin kabul gördüğünü, onaylandığını hissettiren geri bildirimler, teşvik sisteminin ana kaynaklarındandır. Kişinin yetenek, değer ve statüsünün onaylandığını hissetmesi, olumlu duyguların oluşmasını sağlamaktadır.

- Görev Teşvik Sistemi; kişilerin işleriyle ilgili önem ve kabiliyetinin kabul görmesi olumlu hisler doğurmaktadır.

- Sosyal Teşvik Sistemi; çalışanların iş arkadaşlarıyla olan etkileşimden memnun olmaları ve çalışan kişilerin birbirlerinin statü, önem ve kabiliyetlerini kabul etmeleridir.

Bu özellikler çalışanların ruhsal durumlarını işini anlamlı bulma ve sorumluluk duygusu geliştirme açısından olumlu yönde etkilemekte ve dolayısıyla çalışanların motivasyon ve iş tatmininin artmasını sağlamaktadır.

2.1.2.4. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Çalışanların tatmin düzeyini etkileyen faktörler, genel anlamda kişisel ve örgütsel faktörler olarak iki grup şeklinde incelenmektedir (Eroğluer, 2011).

Kişilik, yaş, eğitim, medeni durum, zeka ve yetenek, işe uyum gibi kavramlar kişisel faktörleri oluşturmaktadır. Örgütsel faktörler ise kurumsal yapı, çalışan politikaları, yönetici ve liderlik, prosedürler, çalışan ilişkileri, teknoloji ve iş organizasyonu, yönetim sistem ve çalışma koşulları gibi kavramları içermektedir (Mullins, 1996).

2.1.2.4.1. İş Tatminini Etkileyen Kişisel Faktörler

Kişilerin tatminini etkileyen faktörler, kişiden kişiye farklılık göstermektedir. İki farklı kişinin aynı faktörden etkilenme oranı farklılık göstermektedir. Bu nedenle örgüt içerisindeki kişisel farklılıklar tatmin veya tatminsizliğin kaynağını oluşturmaktadır (Köroğlu,2011).

2.1.2.4.1.1. Yaş

Araştırmalar yaş ve iş tatmini ilişkisinin birbiriyle alakalı olduğu sonucunu göstermektedir (Spector, 1997). Yapılan araştırmalar sonucunda iş tatmininin yaş ilerledikçe arttığı saptanmıştır (Simer, 2009). Herzberg (1960) yaptığı araştırmanın sonucunda yaş ile iş tatmini arasında U şeklinde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. İşe ilk girdikleri yıllarda iş tatmini yüksek olan çalışanların, sonraki yıllarda iş tatmin düzeyi düşmekte ve daha sonraki yıllarda tekrar yükselmeye başlamaktadır.

İlerleyen yıllarda yapılan araştırmalarda yaş ilerledikçe iş tatmininin arttığı tespit edilmiştir. Saleh ve Otis 1964'te yaptıkları araştırmada, iş tatmininin ilerleyen yıllarda yükseldiği fakat emekliliğe yakın zamanda düştüğü sonucunu elde etmişlerdir. Bunun nedeni emekliliğe yaklaşan çalışanlara, iş yeri tarafından içsel değil; dışsal ödüllerin verilmesidir. Gibson ve Klein ise 1970'te yaptıkları araştırmanın sonucunda iş tatmininin yaşla değil, aynı işyerinde çalışma süresiyle ilgili olduğu sonucuna varmışlardır. Tüm bu

araştırmaların sonucu olarak yaş ılerledikçe tecrübe ve becerinin artmasıyla iş tatmini de artmaktadır (Kantar, 2010).

2.1.2.4.1.2. Cinsiyet

Yapılan araştırmalarda cinsiyet ve iş tatmini arasındaki ilişkinin hangi cinsin üzerinde daha fazla tatmin sağladığı tespit edilememiştir. Binlerce kişiyle yapılan onlarca çalışmanın sonucu incelendiğinde cinsiyet ve iş tatmini arasındaki bağlantının neredeyse sıfır olduğu görülmektedir (Brush, Moch ve Pooyan, 1987).

ABD’de kadınlar üzerinde yapılan iş gücüyle ilgili bir araştırmada kadınların daha düşük statüde ve daha az kazançla çalıştıkları; buna bağlı olarak da iş tatminlerinin düşük olduğu belirlenmiştir (Bass ve Baret, 1972). İş ve meslek faktörleri sabit olmak üzere, iş tatmini düzeyinin kadınlarda mı yoksa erkeklerde mi yüksek olduğunu tespit etmiş belli bir çalışma henüz yoktur. Bundan dolayı cinsiyet farlılığının iş tatmini ile bağdaştırılması doğru olmayabilir (Kantar, 2008).

2.1.2.4.1.3. Tecrübe

Bir çalışanın görevini oluşturan bütün adımları mümkün olan en kısa sürede ve en nitelikli şekilde gerçekleştirmesi onun tecrübeli olduğunu göstermektedir (Başaran,2000). Kişilerin tecrübeleri arttıka iş ve iş yerlerine olan uyumları da işten aldıkları doyum da artmaktadır. İşe yeni başlayan kişiler, yükselme ve iş koşullarına yönelik beklentilerinin olması, iş güvencesiyle ilgili şüphelerinin bulunması nedeniyle işlerinden daha az memnuniyet duymaktadır (Kleith, 1982).

Cano ve Miller (1992) iş tecrübesinin, kişinin iş tatminini büyük lde etkilediğini ifade etmektedirler. İş tecrübesi daha fazla olan kişiler, tecrübesi olmayanlara ya da az olanlara kıyasla işten beklentilerini ve işin onlardan beklentilerini daha akılcı bir şekilde algılamaktadır. Bu sayede aralarında ortak

bir anlayış oluşan çalışan ve işverenin etkileşimleri daha üst derecede gerçekleşmektedir.

Kişinin işinden tatmin olup olmadığı belirli bir sürenin sonunda anlaşılmaktadır. Bu süre zarfında işin farklı yönlerini benimseyen çalışan, mesleki anlamda tecrübe edinerek kişisel yeteneklerini de geliştirmektedir.

2.1.2.4.1.4. Eğitim Düzeyi

Eğitim ve iş tatmini ilişkisini inceleyen araştırmalar sonucunda genellikle, eğitim seviyesi yükseldikçe iş tatmini seviyesinin azaldığı tespit edilmiştir (Kantar, 2008). Klein ve Maher (1966) bunun nedenini yaptıkları araştırmanın sonucuyla paralel olarak şöyle açıklamaktadır: Kişilerin eğitim seviyelerini ve kazandıkları parayı başka kişilerin eğitim seviyesiyle ve kazandıkları parayla kıyaslaması sonucunda eşit veya az fark olduğunu görmeleri halinde iş tatminleri düşmektedir.

Bazı araştırmalarda ise eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların, ücret beklentilerinin yüksek olması nedeniyle iş tatminsizliği yaşadıkları tespit edilmiştir. Ancak eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin yüksek ödüllere ulaşma ve yüksek ücret alma ihtimali daha yüksek olduğu için, iş tatminlerinin daha yüksek olduğu da görülmüştür. Bu farklı sonuçlardan dolayı, iş tatmini ve eğitim seviyesi arasındaki ilişki bir belirsizlik taşımaktadır (Canbulat, 2007).

2.1.2.4.1.5. Zeka ve Yetenek

Birçok iş ve meslek için devam eden işin veya sürecin, aynı düzeyde ilerlemesi veya bulunduğu düzeyden sapmaması için zeka önemli bir faktördür (Kantar, 2008). Kendi zeka seviyesine göre zorlayıcı olan bir işi yapmaya çalışan kişi, motive olamayacak ve iş tatmini düşecektir (Spector, 1997). Zeka, yapılan işle ilgili olarak ele alındığında iş tatmininde etkili olduğu görülmektedir. Birçok iş ve mesleğin icrası belirli bir zeka seviyesine sahip olmayı gerektirir. Belirli seviyenin altında ya da üstünde zeka seviyesine sahip kişiler yaptıkları işlerden tatmin sağlayamamaktadır (Baysal, 1981).

Yetenek, örgütün bütün çalışanlardan beklediği bir niteliktir. Yetenek, çalışandan yapılması istenen görevin eksiksiz yapılacağına dair bir güvencedir. Görevin eksiksiz yapılması örgütsel amaçların gerçekleştirilmesi açısından zorunludur (Başaran, 2000).

2.1.2.4.2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler

İş tatmini konusunda çalışanın kişisel özellikleri kadar örgütün de önemli rolü bulunmaktadır. Çalışanlar iş ortamlarından ve çevrelerinden kaynaklanan bazı nedenlerle kaygı ve stres yaşayabilmektedir. Bu sebeple örgütleri ile bütünleşemeyen ve verimli çalışmayan kişilerin tatminsizlik yaşadıkları bilinmektedir. Tüm bu sebepler ele alındığında çalışan ile örgüt arasındaki ilişkiler incelenerek, çalışanların ihtiyaçlarının giderilmesi ve belirlenen amaçlara ulaştıracak bir çalışma ortamı oluşturulması çalışanların iş tatmininin artmasını sağlayacaktır (Öztekin, 2008).

2.1.2.4.2.1. İşin Nitelikleri

İş tatmini açısından en önemli kaynaklardan birisi işin kendisidir. Hackman ve Oldham (1976) işin kendisini, ‘iş özellik modeli’ teorilerinde beş temel özellik üzerinden incelemektedir.

Otonomi: İşin icrası esnasında, çalışanın işi hakkında karar verme özgürlüğünü ifade etmektedir

Görev kimliği: Çalışanın, işini baştan sona kadar ilerletip ilerletmediği ile ölçülür. İşin sadece bir bölümünü yapan çalışanların görev kimliği daha düşüktür.

Görevin önemi: İşin, diğer insanlar, çalışma arkadaşları ve müşteriler tarafından önemli olarak algılanıp algılanmadığıdır.

Beceri çeşitliliği: İşin, kaç çeşit eylem ve kabiliyet gerektirdiğini gösteren özelliktir.

Görev geri bildirim: Çalışanın, işteki verimi hakkında açık ve net geri bildirim alması özelliğidir.

Bu özellikler işini anlamlı bulması, işin sonuçlarına yönelik sorumluluk duygusu geliştirmesi açısından çalışanları etkilemektedir. İş algısına sahip çalışanların motivasyonları ve iş tatminleri artmaktadır.

2.1.2.4.2.2. Çalışma Koşulları

Kişiler; ısınma, aydınlatma, havalandırma, tehlikeli olmama gibi çalışmaya elverişli koşullarda çalışmayı tercih etmektedirler. Birçoğu da işyerlerinin evlerine yakın, temiz ve yeni binalarda olmasını istemektedir (Kantar, 2008). Temiz ve tertipli çalışma şartları sağlayan, yeni alet ve makinelerle çalışma imkanı sunan, çalışma koşullarının doğuracağı olumsuz etkileri ortadan kaldıran örgütler, iyi çalışma koşulları sağlamış demektir ve bu da çalışanların motivasyonunu ve dolaylı olarak iş tatminini yükseltmektedir (Eren, 2000).

Çalışanlar çoğu zaman kaygılarını, işe karşı olan olumsuz düşüncelerini ve yaşadıkları ruhsal sorunları çalışma koşullarına yansıtmaktadır. Bu nedenle çalışma koşullarının şikayet edilmesinin altında yatan sorunların çözülmesi, çalışanların iş tatmininin yükselmesini sağlamaktadır (Başaran, 2000).

2.1.2.4.2.3. Çalışma Arkadaşları

Çalışan kişilerin büyük çoğunluğu, özel hayatlarına ayırdıkları zamandan daha fazlasını işyerinde çalışma arkadaşlarıyla geçirmektedir. Bu nedenle kişinin çalışma arkadaşları ile ilişkisinin olumlu olması tatmin düzeyinin de olumlu olmasını etkilemektedir (Urhan, 2014; Silah, 2005).

Üretim için bir araya getirilmiş çalışanların ilk işi, işin gerçekleşmesine yönelik eylem ve işleri aralarında paylaşmaktır. Üretim için gereken işler bütünlük içinde yapılmazsa üretim olanaksızlaşır. Elbirliği ya da iş birliği yapılamayan işyerlerinde üretim tehlikeye girer (Başaran, 2000).

İyi bir çalışma ekibi olan kişiler iş hayatından daha fazla zevk almaktadır. Çalışan kişinin işini sevmediği durumlarda bile iş arkadaşlarıyla olan olumlu ilişkisi nedeniyle işine gitmek istemektedir. Böyle bir çalışma ekibinden yoksun olan kişilerin tatmin düzeyleri de düşük olmaktadır (Özkalp ve Kirel 2011).

Sousa-Poza(2000) çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkiyi; çalışanların astlarıyla, üstleriyle ve kendisiyle eşit statüde olan çalışanlarla, iletişimin kalite düzeyi olarak tanımlamaktadır. Bir iş yerinde çalışanlar bir arada olmayı ne kadar gerçekleştirebilirse iş tatminleri de o kadar yükselmektedir (Başaran, 2000).

2.1.2.4.2.4. Ücret

Kişiler yaşamlarını sürdürebileceği asgari yaşam standartlarına kapsayacak bir gelire ihtiyaç duymaktadır. Dolayısıyla ücret kişilerin en temel çalışma amaçları arasında yer almaktadır (Keser, 2009). Ücretin yüksek olması çalışanın iş tatmininin sağlanmasında yeterli olmayacaktır çünkü çalışanların harcadığı emek ve aldığı ücret arasında denge olmalıdır (Kantar, 2008). İş tatmini ve ücret miktarı arasındaki ilişki şaşırtıcı derecede küçük olma eğilimindedir. Ücret miktarının iş tatmininden çok ücret tatminiyle alakalı olduğu bilinmektedir. Yani ücretin adil olması ücretin miktarından daha önemli bir faktördür (Spector, 1997).

Çalışan, aldığı ücreti sadece ekonomik bir kazanç olarak görmemektedir. Ücret, aynı zamanda çalışanın örgütüne yapmış olduğu katkının ve verdiği emeğin karşılığı olarak algılanmaktadır. Dolayısıyla ücret, çalışanların iş tatmini ile yakından ilişkisi olan bir etkidir (Eğinli, 2009). Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde en alt basamakta bulunan temel fizyolojik ihtiyaçlar ücret ile karşılanmaktadır. Çalışanlar, aldıkları ücreti güvenlik ve statü sembolü olarak ve örgütte kendisine verilen değer karşılığı olarak da görmektedir. Bu durum kişide başarılı olma duygusunun oluşmasını sağlamaktadır (Telman, 1988).

2.1.2.4.2.5. Terfi Olanakları

Çalışanın örgütteki yetki, sorumluluğunun artması ve ücret yönünden daha üst düzeydeki bir pozisyona atanması terfi olarak adlandırılmaktadır (Özden, 2000). Çalışanı çalışmaya teşvik eden en önemli unsur terfidir (Kantar, 2008). İlerleme imkanının olmadığını bilen bir kişi ücreti artmayacağı duygusuna kapılır ve o iş yerinde çaba göstermenin gereksiz olduğu düşüncesini benimser. Bu da tatminsizliğe neden olmaktadır (Spector, 1997).

Çalışanlar yükselme imkanının olmasını isterler. Uzun süre aynı pozisyonda aynı görevlerle çalışan kişi, yeterli tecrübeye ulaştıkça işin monotonlaştığını düşünecek ve bunun sonucunda sahip olduğu yetki ve sorumlulukları yetersiz bulmaya başlayacaktır. Yükselme imkanı olmayan çalışan ve yöneticilerin, işe karşı heyecanı azalmakta ve bu da iş tatminsizliğine yol açmaktadır (Eren, 2001).

Terfi, maddi gelirin yükselmesi dışında, çalışanın sosyal konumunu ve toplum içindeki yerini etkilemektedir. Bu nedenle çalışanlar, işlerinde yükselme imkanının olmasını arzu etmektedirler. Yükselme isteği olan kişiler, terfi imkanı bulunan işten üst düzeyde tatmin olmaktadır. Her konumdaki çalışanın, başarılı olması durumunda terfi imkanının bulunması, yaptığı işteki tatminini artırmaktadır. İşletmedeki tüm terfi kademelerinin boş olmaması durumunda ise, çalışanın başarılı olsa bile terfi imkanı olmayacağı için iş tatmini de giderek düşmektedir (Erdoğan, 1996).

2.1.3. İşe Bağlılık Kavramı

Bağlılık, kelime anlamı olarak birine karşı sevgi, saygı ile yakınlık duyma ve gösterme, sadakat anlamlarına gelmektedir (http-5). Literatürde bağlılık kavramı genellikle işe bağlılık ya da örgüte bağlılık olarak ele alınmaktadır. İşe bağlılık en genel ifadeyle kişilerin işe yönelik tutumları, işle bütünleşmesi veya bağlantılı olması durumu olarak tanımlanmaktadır (Chusmir, 1982). İşe bağlılığı ilk olarak William A. Kahn(1990) kişinin işini

yaptığı sırada kendini hem fiziksel, hem bilişsel, hem de duygusal olarak işine vermesi olarak tanımlamıştır.

İşe bağlılık, iş tatmininin bir sonucu olarak, çalışanların iş ile ilgili deneyimleri ve ihtiyaçların giderilebilmesi sonucunda, çalışanların işe ilişkin olumlu bir tutumu olarak ortaya çıkmaktadır (Demir ve Öztürk, 2013). İşe bağlılık, kişinin yaptığı işle içsel olarak bütünleşmesidir. Bir çalışanın işine psikolojik olarak bağlanması işe bağlılık olarak ifade edilmektedir (Bashaw ve Grant, 1994). İşe bağlılık, çalışanların yaptıkları işten duydukları haz ve işi sürdürme istekleridir (Noordin ve Zimmer, 2002).

İşe bağlılık iki temele dayanmaktadır (Lodahl ve Kejner, 1965). Bu temellerin birincisi işe bağlılığı iş verimliliği ve özsaygı ilişkileri çerçevesinde tanımlanmakta, ikincisi ise benlik imajının bir parçası olduğu görüşünü ileri sürmektedir.

Çizelge 2: İşe Bağlılık İle İlgili Bazı Tanımlamalar

Brooke, Russell ve Price (1988)	Kişinin işi ile ruhsal kimlik oluşturmasını gösteren bilişsel inançtır.
Dubin (1956)	Çalışanın işi veya işiyle ilgili şeyleri ne seviyede yaşamının merkezinde koyduğudur.
Dubinsky ve diğerleri (1986)	Çalışanın işine ne ölçüde entegre ve bağlı olduğudur.
Elloy, Everett ve Flynn (1991)	Kişinin ihtiyaçlarıyla ilgili iş tatmini boyutudur.
Igbaria ve Siegel (1992)	Kişinin kendisini işiyle ruhsal olarak ne ölçüde görebildiğidir.
Ingram, Lee ve Lucas (1991)	Çalışanların işleriyle kendilerini psikolojik olarak özdeşleştirebilme derecesidir.
Jens (1982)	Kişinin mevcut işi ve konumuyla özdeşleşmesidir.
Jewell (1984)	Kişinin kendini işine adanmasıdır.
Kanungo (1982)	Kişinin psikolojik olarak işiyle özdeşleşmesi ile ilgili bilişsel durumudur.
Lawler ve Hall (1970)	Çalışmanın yaşamın önemli bir parçası olarak algılanması ve ihtiyaçlarını karşılamada yeri olduğu için önemli görülmesidir.
Lodhal ve Kejner (1965)	Kişinin işiyle bütünleşme derecesi veya işinin hayatında önemli bir yere sahip olmasıdır.
Saleh ve Hosek (1976)	İşi ile ilgili “merkezi yaşam ilgisi” düzeyidir.

Kaynak:Karacaoğlu, K. (2005). Sağlık Çalışanlarının İşe Bağlılığa İlişkin Tutumları ve Demografik Nitelikleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi. İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi, s.52.

İşe bağlılık olgusu hem işe bağlılığı algılamada, akılda tutmada ve sorun çözmedeki etkilerini araştıran deneysel çalışmalarda hem de işe bağlılığın, performansın kalitesi ve miktarı, işe geç gelme gibi durumlarla ilişkisini ele alan çalışmalarında kullanılmaktadır (Saleh ve Hosek, 1976).

Ertemli (2011) yaptığı çalışmada işe bağlılığın çalışanlar üzerinde iş tatmininin yükselmesi, psikolojik olarak iyileşme, yeterlilik inancı ve öğrenme hevesinin oluşması, gibi etkileri olduğu sonucuna varmaktadır. Bakker ve Demerouti (2008) işe bağlılığı yüksek çalışanların daha fazla verimlilik göstermelerinin nedenini bu çalışanların mutluluk, sevinç, heves gibi pozitif duygulara sahip olmaları olarak göstermektedir. Aynı zamanda işe bağlılığı yüksek olan çalışanların sağlık durumlarının daha iyi olduğunu ifade etmektedirler. Bu çalışanların işe bağlılıkları başkalarına da geçmektedir (Bakker ve Demerouti 2008).

2.1.3.1. İşe Bağlılık ve Genel İşe Bağlılık

İş tatmini ile genel işe bağlılık ile arasındaki ilişkinin iş tatmininin işe bağlılıkla olan ilişkisinde daha fazla olduğu ifade edilmektedir (Kanungo,1982). Paullay, Alliger ve Stone-Romero (1994) işe bağlılık ve genel işe bağlılık arasındaki farklılığı rol odaklı ve çevre odaklı olmak üzere 2 grupta incelemişlerdir.

2.1.3.1.1. Rol Odaklı İşe Bağlılık

Rol odaklı işe bağlılık çalışanların kendilerini, işlerinin gerektirdiği görevlere bağlı hissetme seviyeleri olarak tanımlanmaktadır (Başibüyük, 2012). Role ilişkin faktörler genel olarak rol çatışması ve rol belirsizliği olmak üzere 2 grupta incelenmektedir.

Rol çatışması, kişinin iki veya daha fazla görev, rol veya iş karşısındaki durumunu ifade etmektedir (Kılınç, 1985). Çalışanın örgüt içinde sessizleşmesi, işe ilgisizlik, çalışma arkadaşlarından uzaklaşma, iş tatminin

düşmesi gibi durumlar rol çatışmasının neden olduğu sonuçlardır (Katz ve Kahn, 1977).

Rol belirsizliği, örgüt içinde belirli konumda olan çalışanın, yapması gereken görevlerle ilgili bilgisinin yeterli olmaması durumudur. Kendisinden yapılması beklenen veya istenen görevler çalışana net olarak aktarılmaması rol belirsizliğine neden olmaktadır (Kutaniş, 2002).

2.1.3.1.2. Çevre Odaklı İşe Bağlılık

Çevre ile ilgili işe bağlılık, kişinin işi tamamladığı ortamı nasıl algıladığıyla ilişkilidir (Başbüyük, 2012). Paullay vd.(1994) genel işe bağlılıktan işin, çalışanın hayatıyla bütünleşme düzeyi olarak bahsetmektedirler. Reeve ve Smith işe bağlılığı bir kişinin işini ne seviyede önemli bulduğu ve ne derecede hayatının merkezi olarak gördüğü şeklinde tanımlamaktadır (Reeve ve Smith, 2001).

2.1.3.2. İşe Bağlılığın Sonuçları

İşe bağlılık, çalışanların sahip olmayı arzuladıkları bir özelliktir. İşine düşkün olan kişiler mesleklerinde, çalışmalarında pozitif bir tutum sergileyerek ve buldukları örgütlere katkıda sağlamaktadır (Carson ve diğ., 1995; Cohen, 1995). İşe bağlılık kişisel ve kurumsal sonuçları olan bir tutumdur. Yalnız çalışan üzerinde değil, kişinin yaptığı iş, çalıştığı kurum ve hatta çalışma arkadaşları üzerinde de işe bağlılığın etkileri görülmektedir (Hopkins-Gardner, 2012:7).

İşe bağlılık kavramı pek çok değişkene etki etmektedir. İşe bağlılık kişisel açıdan, kişinin yaptığı işin kalitesine, iş yapma ilgisine, tecrübesine, yaratıcılığın ve sağlığına etki etmektedir. Örgütsel açıdan ise performans ve karlılık gibi etkileri bulunmaktadır (Keser ve Yılmaz, 2009). İşe bağlılığın, çalışma bağlılığı olan kişilerde zihinsel ve bedensel sağlık durumlarının diğer çalışanlardan daha durumda iyi olması gibi bir etkisi bulunmaktadır. Çalışma bağlılığının sağladığı diğer sonuçlar önceliği ele alma, tedbirli davranışlar

sergileme, öğrenme motivasyonunda yükselme, verimliliğin artması olarak ifade edilmektedir (Sonnentag, 2003; Çalışkan 2014).

Yapılan araştırmalarda, işe bağlılığın kurumla özdeşleşme, örgütsel bağlılık, pozitif örgütsel davranış ve örgütsel vatandaşlık davranışı, kurumsal verim ve uzun süre aynı kurumda-görevde kalma eğilimi ile pozitif yönde (Demerouti, Bakker, Janssen ve Schaufeli, 2001; Sonnentag, 2003; Harter, Schmidt ve Hayes, 2002; Saks, 2006; Hakanen, Bakker ve Schaufeli, 2006; Alarcon ve Edwards, 2010; Bakker ve Demerouti, 2008; Şahinbaş, 2018); işten ayrılma eğilimi, iş değiştirme, devamsızlık ve işe geç kalma ile negatif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Çakır, 2001; Schaufeli ve diğ., 2002; Salanova ve diğ., 2003; Jones ve Harter, 2005; Kahn, 1990).

2.1.3.3. İşe Bağlılığın Yan Etkileri

İşe bağlılık kavramı bazı yaklaşımlarda tükenmişlik kavramıyla izah edilmektedir. Bu yaklaşımda işe bağlılık tükenmişliğin tam tersi olarak ele alınmaktadır. Bu bağlamda tükenmişlik işe bağlılığın zarar görmüş hali olarak tanımlanmaktadır (Maslach vd. 2001). Tükenmişlik seviyesi yüksek olan kişilerin işe bağlılığının az, tükenmişlik seviyesi az olan kişilerin ise işe bağlılığının yüksek olduğu varsayılmaktadır. Yüksek seviyedeki işe bağlılık sosyal ve psikolojik yan etkiler meydana getirebilir. İş-aile çatışması, fiziksel sağlık problemleri ve kaygı da işe bağlılığın yan etkileri olarak bilinmektedir (Higgins, Duxbury ve Irving, 1992; Wiener, Muczyk ve Martin, 1992).

2.1.3.4. İşe Bağlılık ve İşe Yabancılaşma

İşe bağlılık, kişilerin çalışma ortamlarını nasıl gördükleri, işin kendisi ve iş ve hayatlarının ne derece örtüştüğüyle ilgilidir. İşe bağlılık seviyesinin düşük olması çalışanların amaçlara ve örgütte yabancılaşmasına sebep olmaktadır. İşe yabancılaşma ve işe bağlılık birbirleriyle ilişkisi olan kavramlardır (Haferand ve Martin, 2006). İşine yabancılaşan çalışan, işini isteksiz yapmaya başlamakta hatta yaptığı iş kendisini tatmin etmemeye başlamaktadır. Bu bağlamda yabancılaşmanın bir sonucu olan iş tatminsizliği

meydana gelmekte ve yabancılaşma iş tatminini olumsuz etkilemektedir (Shepard, 197).

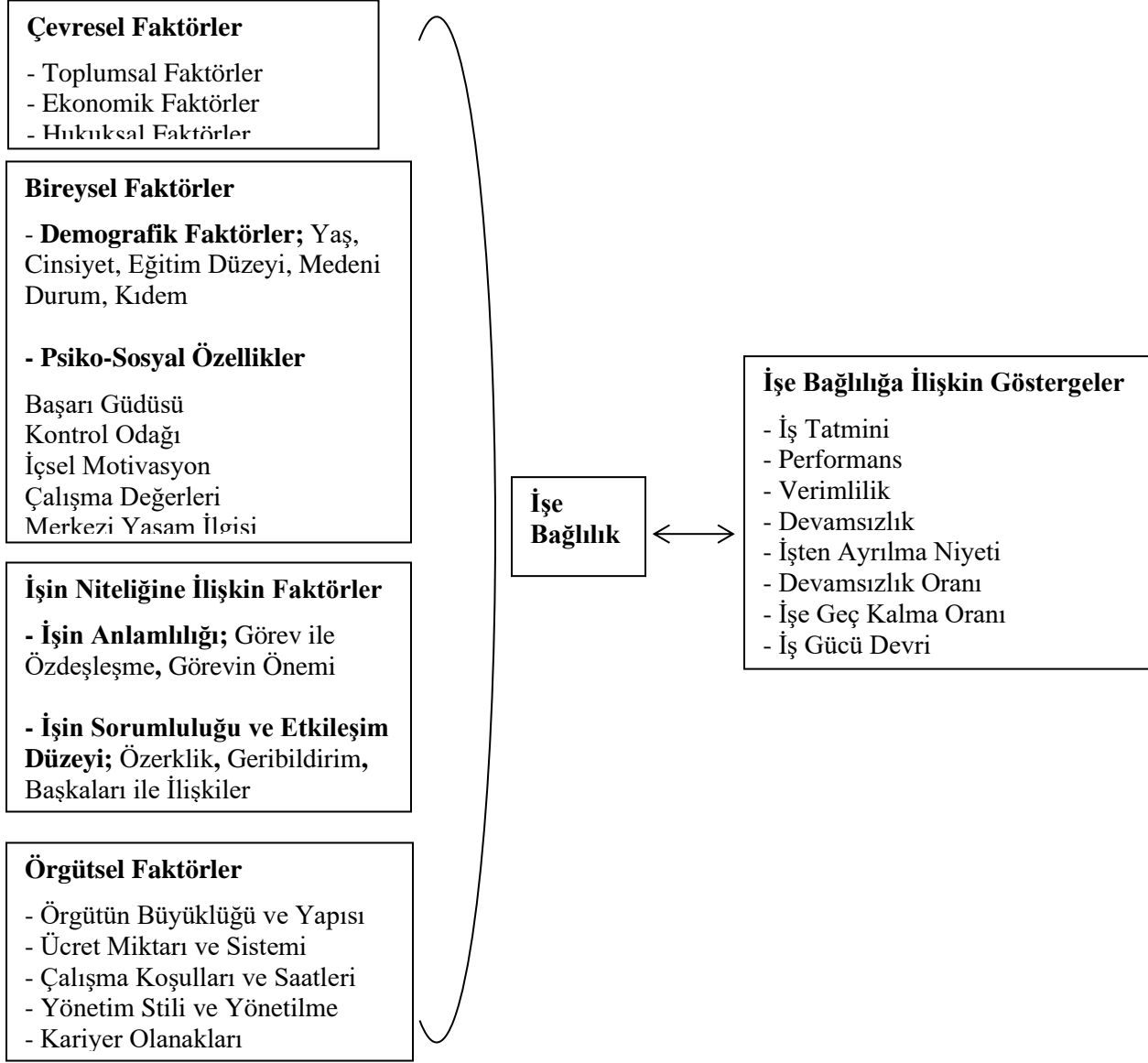
2.1.3.5. İşe Bağlılığı Etkileyen Faktörler

Kişinin işe bağlılığı çevresel, kişisel, örgütsel ve işin özelliğine ilişkin faktörlerden etkilenmektedir. Çevresel faktörler toplumsal, ekonomik ve hukuksal faktörlerdir. Kişisel faktörler yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, kıdem, demografik faktörler, başarı güdüsü, kontrol odağı, içsel motivasyon, çalışma değerleri, merkezi yaşam ilgisi gibi psiko-sosyal özellikleri kapsamaktadır. Örgütsel faktörler ise örgütün büyüklüğü ve yapısı, ücret miktarı ve sistemi, çalışma koşulları ve saatleri, yönetim tarzı ve yönetime katılma gibi faktörlerden oluşmaktadır. İşin özelliğine ilişkin faktörler işin anlamlılığı, işin sorumluluğu, otonomi, geri bildirim ve başkalarıyla ilişkiler olarak ifade edilmektedir.

2.1.3.5.1. İşe Bağlılığı Etkileyen Çevresel Faktörler

Çevresel faktörler üç temel unsurdan oluşmaktadır. Bunlar kişinin içinde yaşadığı toplumun durumuna ilişkin toplumsal faktörler, hayatını sürdürme zorunluluğu ve sorumlu olduğu kişilerin yaşamlarıyla ilgili olan ekonomik faktörler ve çalışma hayatının zorunluluklarından kaynaklanan çevresel faktörlerdir (Diker, 2010).

Şekil 2. İşe Bağlılığı Etkileyen Faktörler ve İşe Bağlılığa İlişkin Göstergeler



Kaynak: Çakır Ö. (2001). İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler. Ankara: Seçkin Yayıncılık, s. 38-178.

2.1.3.5.1.1. Toplumsal Faktörler

İşe bağlılık ile toplumsal faktörler arasındaki ilişki, kişilerin çalışmaları sonucunda takdir edilmesi, üstleneceği görev ile saygınlık kazanması ve çalışma hayatındaki iş etik kurallarına uyarak toplumun takdirini kazanmak şeklinde ifade edilmektedir (Knoop 1995).

Kişi işinde ne kadar başarılı olursa, toplumdaki saygınlığı o kadar artmaktadır. Fakat her çok çalışan kişinin saygınlık kazanması mümkün değildir. Para ve güç kazanma hırsıyla çalışan kişiler çevresine zarar verebilmektedir. Bu da kişinin toplumun gözünden düşmesine sebep olmaktadır. Bu nedenle, toplumsal faktörlerin işe bağlılık üzerindeki etkisi iş etiğiyle açıklanmaktadır. İş etiği ilkeleri kişinin hareketlerin ve düşüncelerini olumlu yönde şekillendirmektedir. Kişiyi dürüst ve doğru çalışmaya yönlendirmekte, sorumlulukların ve verilen vazifelerin yerine getirilmesini sağlamaktadır (Güner, 2007).

2.1.3.5.1.2. Ekonomik Faktörler

Maslow'un kuramında yer alan ihtiyaçlar fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyaçları, sevgi ve aidiyet ihtiyacı, saygı ve değer ihtiyacı ve kendini gerçekleştirme ihtiyacıdır (Beebe ve Masterson, 2009). Bu ihtiyaçların karşılanabilmesi kişilerin sahip oldukları ekonomik güç ile bağlantılıdır. İnsanlar ihtiyaçlarını karşılayabilmek için ekonomik kaygı beslemektedir.

Gelişmekte olan dünyada kişilerarası, gruplar arası ve toplumlararası ekonomik rekabet, tüm tarafların yoğun çalışma temposu içinde olmasını gerektirmektedir. Ekonomik açıdan ihtiyaçlarını karşılama konusunda endişe duyan kişiler çalışma zorunluluğunun farkındadırlar, ancak çalışmalarına olanak tanıyacak işlerine karşı güçlü bir bağlılık hissi duymaktadırlar (Güner, 2007).

Bunu nedeni, ekonomik sıkıntı nedeniyle çalışanlar işlerine daha çok sarılması ve bu dönemde iş imkanlarının kısıtlı olmasından kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla kişi, kriz döneminde işine daha sıkı sarılmakta, işine daha bağlı kalmaktadır. Ekonominin refah olduğu dönemlerde ise işlerinden memnun olmayan kişilerin kolayca ayrılma kararı aldıkları görülebilmektedir (Çakır, 2001).

2.1.3.5.1.3. Hukuksal Faktörler

İşe bağlılığı etkileyen diğer faktör iş hayatına yönelik yapılan hukuksal düzenlemelerdir. Çalışan ile işveren arasında yapılan iş sözleşmeleri, iş hukukunda yer alan yükümlülüklerin yerine getirilmemesi durumunda uygulanacak yaptırımları kapsamı açısından işe bağlılığı olumlu yönde etkilemektedir (Güner, 2007).

İş sözleşmeleri çalışan ve işveren arasında yapılacak işin koşullarını, işin kapsamını, çalışma karşılığında ödenecek ücret gibi konuları içermektedir. Her iki tarafın da mutabakatını gerektirmektedir. Bu sözleşme her iki taraf için de bağlayıcıdır ve karşılıklı hak ve yükümlülükleri kapsar. İşverenin asıl sorumluluğu ücreti ödemekken, çalışanın sorumluluğu çalışmak ve bir iş yapmaktır (Wang, 2007).

2.1.3.5.2. İşe Bağlılığı Etkileyen Kişisel Faktörler

Her kişiyi birbirinden farklı kılan özellikler vardır. Bunlar kişinin fiziksel özellikleri, kişisel özellikleri ve biyolojik özellikleridir. Biyolojik özellikler ve fiziksel özellikler kişi ile ilgili çoğunlukla değiştirilemeyen demografik özellikler ve psiko-sosyal özelliklerdir (Diker, 2010). Yapılan araştırmalarda, çalışanın kişisel özelliklerinin, işin nitelikleri kadar olmasa da, işe bağlılık üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu araştırmaların sonucunda işe bağlılığı etkileyen kişisel faktörler iki grup altında toplanmıştır (Güner, 2007).

2.1.3.5.2.1. Demografik Faktörler

Kişisel özellikler, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, kıdem(hizmet süresi), gelir düzeyi ve kontrol alanını kapsamaktadır (Uygur, 2009). Pek çok araştırmada işin niteliğine ilişkin faktörlerin kişisel faktörlere kıyasla kişilerin işe bağlılığını belirlemede daha etkili olduğu tespit edilmiştir (Çakır, 2001).

Cinsiyet: Yapılan çalışmalar kadın ve erkek çalışanların her işte benzer tepkileri olduğunu ortaya koymaktadır. Cinsiyet farklılığı nedeniyle kadın ve erkek çalışanların iş davranışlarının aynı olmadığı ortaya çıkarılmıştır. Bunun nedeni kişilerin günlük hayatlarında çeşitli sorumluluk ve yükümlülüklerinin olması olarak açıklanmaktadır (Çakır,2001). Yapılan çalışmalarda ortaya çıkarılan işler açısından kadın ve erkek çalışanların başarı oranları arasında yok denilebilecek kadar az fark olduğu tespit edilmiştir. Psikolojik açıdan yapılan çalışmalarda kadın çalışanların daha uyumlu ve yumuşak olduğu görülmüştür. Erkek çalışanların ise daha saldırgan olduğu sonucu elde edilmiştir (Özkalp ve Kırel, 2001).

Çalışanların işe bağlılık düzeylerinde cinsiyetin etkisi görülmektedir. Saal (1987), Lorence (1987) ve Elloy vd. (1995) yaptıkları çalışmada erkeklerin işe bağlılık seviyelerinin kadın çalışanlardan daha fazla olduğu sonucunu elde etmişlerdir. Mauno ve Kinnunen (2000), Al-Otaibi (2000) ve Parasuman ve Simmers (2001) tarafından yapılan çalışmalarda da erkeklerin işe bağlılık düzeylerinin kadınlardan daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Uygur, 2009).

Yaş: Kişilerin istekleri, düşünceleri, bakış açıları, ihtiyaç ve gereklilikleri buldukları yaşa göre değişiklik göstermektedir. Kişinin yaşı kişinin işine karşı oluşturduğu algılarını da etkilemektedir. Kişinin yetenek ve kapasitesi de yaş faktörüne göre değişmektedir. Bir örgütte çalışanlar genç, orta yaş ve yaşlı kişiler olarak gruplandırılmaktadır. Orta yaş ve yaşlı grubundaki çalışanların çalışma alışkanlıkları, çalışmalarına ve örgütlerine karşı olan aitlik duygusu gençlerden farklı düzeydedir (Gasimova, 2019).

Genç yaş grubunda yer alan çalışanlar vakitlerini daha çok eğlence ve ilgi çekici aktivitelerle geçirmeyi tercih etmelerinden dolayı iş alışkanlıkları ve işe bağlılıkları daha azdır. İşe bağlılık dereceleri düşük olmasına rağmen örgütler yaratıcı ve yenilikçi genç çalışanlara ihtiyaç duymaktadırlar. Orta yaş grubunda yer alan çalışanlar işlerine daha bağlıdırlar. Bunun nedeni sahip

oldukları iş alışkanlıklarıdır. Ayrıca orta yaş grubundaki çalışanlar daha önce çalıştıkları örgütle şimdi çalıştığı örgütü kıyaslayarak genç ve yaşlı çalışan gruplarından farklı iş tutumlarını geliştirmektedir (Güner, 2007).

Eğitim düzeyi: Kişilerin sahip olduğu eğitim düzeyi, çalışma yaşamına bakışını ve beklentilerini etkileyen bir faktördür. Eğitim düzeyi yükseldikçe işe yüklenen anlam ve beklentiler çeşitliliği artmaktadır (Çakır, 2001). Çalışma hayatına erken yaşta başlamak yerine uzun yıllar eğitim alıp, maddi olarak da riskler almış olan kişiler, eğitimleri sonucunda nitelikli çalışanlar olarak çalışma hayatına başlamaktadır. Bu kişiler için çalışma, para kazanma aracından çok sosyal açıdan önem taşımaktadır (Orpen 1997).

Biri ilkokul mezunu diğeri üniversite mezunu olan iki gencin iş yaşamına bakış açıları farklılık göstermektedir. Üniversite mezunu olan kişiler, eğitim hayatı boyunca harcadığı maliyeti ve sahip olduğu nitelikleri göz önünde bulundurarak, iş hayatında ücret, prim, terfi ve diğer imkanlarla ilgili talebini yükseltebilmektedir. İlkokul mezunu olan gencin ise, erken yaşta başladığı işte sadece hayatını geçindirecek ölçüde talepleri olabilmektedir (Güner, 2007).

Medeni Durum: Kişilerin medeni durumu iş dışındaki yaşantılarında sahip olduğu sorumluluklar açısından işe bağlılığa etki edebilecek bir unsurdur. Yapılan çalışmalar evli çalışanların daha az devamsız olduklarını, daha az işten ayırdıklarını ve daha çok memnuniyet gösterdiklerini ortaya koymaktadır (Özkalp ve Kırel, 2003). Bekar kadınların evli olan hemcinslerine göre kariyer beklentilerinin daha fazla olduğu görülmektedir.

Moen ve Smith (1986)'in araştırmasına göre, küçük çocuğu olan kadın çalışanların çocuğu olmayan kadın çalışanlara göre işe bağlılık düzeylerinin daha düşüktür. Kadının toplumdaki rolünün ve işe bağlılık ilişkisini inceleyen çalışmalar rolün gerektirdiği sorumluluklar altında ezilen kadın çalışanların işe bağlılık düzeylerinin düşük olduğu sonucunu göstermektedir (Lorence 1987).

Kıdem(Hizmet Süresi): Kıdem, sözlük anlamıyla, bir görevde rütbece eskilik veya bir görevde geçirilen süre olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2020). Kişilerin kıdemleri yükseldikçe işe bağlılık derecelerinin de yükseleceği düşünülmektedir. Bunun sebebi uzun süre aynı işi yapan ve yaptığı işten tatmin duyan kişilerin kendilerini işleriyle psikolojik olarak ilişkilendirmesi ve işlerine olan bağlılığı olarak açıklanmaktadır (Çiftçi, 2013). Uzun süre bir işte çalışmanın işten ayrılma niyetini azalttığı bu varsayımın kaynağı olarak gösterilmektedir. Kişinin farklı bir iş bulamaması, ekonomik durumunun yeterli olmaması veya farklı sebepler dolayısıyla işini terk edemiyor olması gibi zorunlu sebepler de çalışanın işe bağlılığını azaltmaktadır (Gasimova, 2019).

2.1.3.5.2.2. Psiko-Sosyal Faktörler

Kişilerin başarı güdüsü, kontrol odağı, içsel motivasyon, merkezi yaşam ilgisi ve çalışma değerleri gibi psiko-sosyal özellikleri kişisel faktörler başlığı altında incelenmektedir (Çakır, 2001).

Başarı Güdüsü: Başarı güdüsü, kişilerin eksiksiz sonuçlara elde etmek için emek sarf etmesine neden olan bir faktör olarak tanımlanmaktadır (McClelland 1961). McClelland (1971), başarı güdüsünü işleri daha iyi yapmaya odaklanmış bir çaba olarak tanımlamaktadır. Yüksek başarı güdüsüne sahip olan çalışanların işe bağlılık derecesinin, düşük başarı güdüsüne sahip çalışanlara oranla daha yüksek olduğunu söylemek mümkün olmaktadır (Güner, 2007).

Kontrol Odağı: Kontrol odağı, içsel kontrolden dışsal kontrole, davranışın sonuçlarını kimden ya da neyden etkilendiğini açıklamaktadır. İçsel kontrol odağı, gelecekteki sonuçlara dair kontrolü sağlayan kişinin öncelikle kendisi olduğunu anlatmak için kullanılan bir terimdir. İçsel kontrol odağı olan kişiler hareket ve tutumlarının sonuçlarının kader, şans ya da bir başkası olduğuna inanmamaktadırlar. Dışsal kontrol odağı ise, kontrolün kişinin kendisinin dışında olmasıdır (Çırakoğlu ve Tezer, 2010).

Kontrol odağının işe bağlılık üzerindeki etkisini araştırmaya yönelik yapılan çalışmalarda, iç ve dış kontrol odağı ayrımı göz önünde bulundurularak iş ortamına göre değerlendirme yapılmaktadır. Çünkü kişinin aile veya arkadaşlık ortamındaki kontrol odağı ile iş ortamındaki kontrol odağı, kişinin bu ortamlardan elde ettiği deneyimlere bağlı olarak değişmektedir (Çakır, 2001).

İçsel Motivasyon: Motivasyon sözcüğünün kökeni Latince hareket anlamına gelen 'motivere' sözcüğünden gelmektedir. Motivasyon, kişilerin amaçlarını gerçekleştirmek üzere kendi istekleri doğrultusunda hareket etmeleri olarak tanımlanmaktadır (Tınaz, 2009). Herzberg motivasyonu içsel ve dışsal olarak iki şekilde 'çift faktör teorisi' adı altında incelemektedir (Çakır 2001). Bu teoriye göre iki farklı güdü söz konusudur. Birincisi, dışsal faktörlerdir. Bunlar kişinin kontrolü dışında dengeyi bozan her şeydir. İkincisi ise, içsel faktörlerdir. İçsel faktörler, başarı, tanınma, terfi, sorumluluk ve yetki güdülerinden oluşmaktadır (Güner, 2007).

Motivasyon ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi açıklamak için birçok araştırma yapılmıştır. Wermimont(1966) bazı kişilerin dışsal faktörlerle de motive olabileceği sonucunu elde etmiştir. Vroom (1962) işe bağlılığı yüksek olan çalışanların, işlerinde daha çok içsel şekilde motive olan kişiler olarak ifade etmektedir. Weissenberg ve Gruenfeld (1968) ise yapmış oldukları araştırmada, içsel motivasyonla işe bağlılık arasında güçlü bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Hackman ve Lawler, içsel güdülerini fazla olan kişilerin, dışsal güdülerini güçlü olan kişilere kıyasla daha yüksek işe bağlılığa sahip olduklarını ortaya çıkarmışlardır (Hackman ve Lawler, 1971).

Çalışma Değerleri: Çalışma değerleri, kişinin dünyaya geldiği ve parçası olduğu toplumda geçirdiği sosyalleşme süreci boyunca edindiği değerler olarak ifade edilmektedir(Ergenç 1982). Çalışma değerleri araçsal yaklaşım ve amaçsal yaklaşım olarak 2 başlıkta incelenmektedir (Çakır, 2001). Araçsal yaklaşım, kişinin hayatını idame ettirmek için ihtiyacı olan maddi

kazancı sağlamak için çalışması durumudur. Amaçsal yaklaşım, ise kişinin çalışmayı bir amaç olarak görmesi, başarının verdiği hazzı ön planda tutmasıdır (Diker, 2010).

Çalışma değerleri ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi inceleyen az sayıda araştırma yapılmıştır (Kuruüzüm vd., 2010). Olumlu çalışma değerlerine sahip kişilerin iş tatmini ve işe bağlılıklarının düzeyleri daha yüksektir (Çakır, 2001). Saal (1987) iş ahlakı yüksek olan kişilerin işe bağlılıklarının yüksek olduğunu ifade etmektedir.

2.1.3.5.2.3. İşe Bağlılığı Etkileyen İşin Niteliğine İlişkin Faktörler

İşin nitelikleri, işten alınan tatminin yükseltilmesi, motivasyonun sağlanması, verimliliğin artırılması ve işe bağlılığa etkisi gibi konularla bağlantılı olarak incelenmektedir (Çakır, 2001). İşin niteliğine ilişkin faktörler, temel olarak Turner ve Lawrence (1971), Hackman ve Lawler (1971), Hackman ve Oldman'ın (1975) çalışmalarına dayanılarak sınıflandırılmaktadır (Çakır, 2001).

İşin Anlamlılığı: Kişinin kendi beceri ve çabasıyla önceden belirlenmiş sonuca ulaşmasıyla kendisini işe yarar hissetmesi işin anlamlılığı olarak açıklanmaktadır. Çalışana bu duyguyu yaşatan önemli faktörler; işin çeşitliliği, kişinin çalışması ile bütünleşmesi ve görevin önemidir (Güner, 2007). Çalışanın farklı yeteneklerini kullanmasına olan sağlayan işler işin beceri çeşitliliğini ifade etmektedir (Bilgiç, 2008).

İş ile Özdeşleşme ve İşin Önemi: Çalışanın düşünce ve inançlarını yaptığı işle veya bulunduğu faaliyetle ilişkilendirmesi sonucunda ortaya çıkan sonuç olarak tanımlanmaktadır (Güner, 2007). Bir işin çalışanla özdeşleşebilmesi için, o işin birtakım şartları içermesi gerekmektedir. Bu şartlar ilerleyiş sürecindeki tüm adımları içermesi, başlangıç ve bitiş noktalarının belirli ve anlaşılır olması, çalışmanın tamamlanması ve etkili bir sonuca ulaşabilmesi, anlamlılık sağlayabilmesidir (Turner ve Lawrence 1965).

İşin önemi, işin kendisinin ya da iş sonucunda ulaşılabilecek neticenin, işin çevresindeki elementler açısından faydalı olup olmadığına, nasıl imkanlar sunduğuna göre değerlendirilmektedir (Çakır, 2001). Brown çalışmasında işe bağlılıkla işin öneminin orta seviyede olduğunu ancak diğer iş niteliklerinden önce geldiğini ifade etmektedir. Elde edilen benzer sonuçlar işin önem seviyesinin işin nitelikleri kısmında ayrıca incelenmesi gereken bir nitelik olduğunu ve işe bağlılığı etkileyen önemli bir faktör olduğunu göstermektedir (Çakır, 2001).

2.1.3.5.2.4. İşe Bağlılığı Etkileyen Örgütsel Faktörler

İşe bağlılık, birçok araştırmacıya göre örgütün etkili olmasında en önemli faktördür. Çünkü işe bağlılık hem kişisel hem örgütsel sonuçları etkileyen kilit noktadır (Başibüyük, 2012).

İşe bağlılık, örgütsel açıdan değerlendirildiğinde işçinin motivasyonunun ve çalışma aşkının anahtarıdır. Kişisel açıdan değerlendirildiğinde de işe bağlılık; sadece iş ortamındaki motivasyonu, hedefe odaklı davranışlar için değil aynı zamanda kişisel gelişim ve çalışma hazzı açısından da o kilidi açan anahtardır. İşe bağlılığın güçlendirilmesi, çalışanın işe tam odaklı çalışması, örgütsel etkililiği ve verimliliği artırır. İşe bağlılığın artırılması, çalışanların tatmin duygusunu artırarak çalışanlara önemli ve anlamlı deneyimler kazandırmaktadır (Brown,1996).

İşe bağlılığı etkileyen örgütsel unsurlar, bireyi çevreleyen koşulları içere n unsurlardır. Örgütün büyüklüğü ve yapısı; örgütteki ücretlendirme sistemi, ücret miktarı; çalışma koşulları ve çalışma süreleri yanısıra çalışanın yönetime katılabilmesi, örgütteki yönetim biçimi, oluşmuş olan örgün kültürü, örgütsel faktörlerdir (Çakır, 2001).

2.1.3.5.2.4.1. Örgütün Büyüklüğü ve Yapısı

Örgüt büyüklüğü, girişimcilerce oluşturulan üretim araçlarının tümünün hacmi olarak tanımlanabilmektedir (Karalar, 2007). Örgütlerde çalışanların

sayısı artmasıyla doğru orantılı olarak bürokratik işler de artmaktadır. Büyük örgütlerde yönetimin ve denetimin mükemmel biçimde yürütülebilmesi için hiyerarşik yapının iyi belirlenmesi gerekir. Örgütte herkesin yetki ve sorumlulukları ile ilgili ayrıntılı bilgi sahibi olması, yöntemler belirlemesi için somut ilkeler bulunur. Örgütte kişiler arası ilişkiler, bulunulan pozisyonların somut ilkelerine göre sürdürülmektedir (Aktay, 2010).

2.1.3.5.2.4.2. Ücret Miktarı ve Sistemi

Yapılan görev karşılığında çalışana taahhüt edilen ve görevin icrası neticesinde ödenen bedel ücret olarak tanımlanır. Ücret, çalışanlar için örgütteki çalışmanın aksamaması, çalışmalarının verimli olabilmesi, örgütte olumlu tutum ve davranışlar içerisinde bulunulması açısından önemli bir faktördür. (Diker, 2010). Çalışan; aldığı ücretin, emeğinin karşılığı olmadığını düşünmesi ya da diğer çalışanların ücretlerinden daha düşük olduğu saptaması çalışanın motivasyonun düşürebilmektedir (Güner,2007). Ücret, motive edici özelliği ile işe bağlılık üzerinde çok etkilidir (Çakır, 2001).

İşletmeler, yapılarına göre ya da insan kaynakları politikalarına göre ücret sistemleri uygulamaktadırlar. Bu ücret sistemleri, kıdem, performans, bireysel performans, örgüt performansı, ekip performansı, beceri, zamana dayalı ve özendirici ücret sistemleri olarak tanımlanmaktadır. (Sabuncuoğlu, 2000).

2.1.3.5.2.4.3. Çalışma Koşulları ve Saatleri

İşyerindeki gürültü, sıcaklık, nem, vardiya sistemi, fazla mesai süreleri gibi faktörleri çalışma koşullarını belirlemektedir. Bu nedenle çalışanın, işyerinde etkin, verimli, sağlıklı ve güvenli çalışabilmesi için, bu belirleyicilerin çalışanı rahatsız etmeyecek şekilde düzenlenmesi gerekir. Çalışanın işe bağlılığı; rahat, huzurlu, güvenli, sağlıklı bir ortamda daha etkin ve verimli gelecektir Güner, 2007). Bununla beraber çalışma saatlerinin uzun düzensiz olması, vardiyalı çalışma iş verimliliğinin azalmasına neden olabilir. Bu da hataların ve iş kazalarının artmasına, sağlık sorunlarına, psikolojik

sorunlara, aile ilişkilerinin ve toplumsal ilişkilerin zedelenmesine yol açabilmektedir. Bu olumsuzluklar, çalışanın işe bağlılığı ile doğru orantılıdır (Çakır 2001).

2.1.3.5.2.4.4. Kariyer Olanakları

Kariyer; mesleki süreçte, zamana ve zamanla elde edilen aşamaya, başarıya bağlı uzmanlık olarak tanımlanmaktadır (http-5). Çalışanın kariyer ile ilgili beklentileri, çalışmaları sonunda ulaşmak istediği hedefi olarak tanımlanabilmektedir (Diker, 2010). Örgütte var olan kariyer olanaklarını ve işte yükselme politikalarını görmek, çalışanların gelecekteki kariyerleri ile ilgili hedeflerine olan inancı, motivasyonu yükseltmektedir. Örgütte en üst basamağa ulaşabileceğine inanan çalışanlara, bu tür kariyer olanaklarının sunulması, çalışanların işe bağlılığını arttıran en önemli faktörlerden olabilmektedir (Güner, 2007).

2.1.3.5.2.4.5. Yönetim Tarzı ve Yönetime Katılma Olanakları

Örgütteki yönetim tarzı, yönetim kurallarının uygulanma biçime ve yönetimin çalışanlarla ilgili çalışanlarda işe bağlılığı etkiler. Bu etkileme, yönetimin çalışana karşı tutumu ve çalışanın, yönetimde söz sahibi olarak kendisini örgütün bir parçası görmesi iki şekilde olmaktadır (Diker,2010). Yönetici baskısı ya da yönetici desteği çalışanlar için çok önemli bir faktördür.

Örgüt tarafından, çalışanların bireysel hedeflerinin önemsenmesi ile yönetim, çalışanın iş-aile çatışmasından daha az etkilenecektir. Çalışanların kişisel gelişimini destekleyen, iş görenin çalışma hayatlarını düzenleyerek doğru çalışma ortamı hazırlayan yöneticiler, çalışanların iş-aile çatışmasından kaynaklı sorunlarını en aza indirmeyi başarmaktadırlar (Önel, 2006).

Bu yaklaşım doğrultusunda çalışana sunulan, yönetime katılabilme , söz sahibi olabilme hakkı kişinin örgütteki statüsü ile ilgili yargılarını ve düşüncelerini etkileyerek örgüte dolayısıyla işe bağlılığı arttırmaktadır (Diker,2007).

2.2. İlgili Araştırmalar

Bu bölümde işe bağlılık ve iş tatmini ile ilgili bazı çalışmalara yer verilmektedir.

Arslan(2016) örgütsel sinizm ve iş tatmini arasındaki ilişkileri incelemeye yönelik çalışmasında Aydın Turist Rehberleri Odası'na kayıtlı olan eylemli turist rehberlerine üzerinde uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, turist rehberlerinin örgütsel sinizm düzeyleri ile iş tatminleri arasında zayıf düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, turist rehberlerinin demografik özellikleri ile örgütsel sinizm ve iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Mizrahi ve Özmutaf (2018) tarafından cinsiyet bağlamında iş tatmininin işe bağlılığa etkisinin belirlenmesine yönelik muhasebe çalışanları kapsamında yaptıkları araştırmada hem erkek hem de kadınlara göre ‘örgütsel ortam’ ve ‘yönetmel katkı’ kapsamındaki unsurlar için iş tatmini artışının işe bağlılığa pozitif etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Erkek katılımcılarda; iş tatmini artışının işe bağlılığa pozitif etkisi açısından yeterli ücret, işbirliği içinde olma, iletişim yüksekliği, yeterli yetki ve sorumluluk önermelerinin daha fazla etkili olduğu algısı öne çıkmıştır. Kadın katılımcılarda ise; destek verilmesi ve eğitim olanağı sağlanması önermelerinin daha fazla etkili olduğu algısı öne çıkmıştır.

Ertan (2019) temel amacı nomofobinin örgütsel değişkenler üzerinde etkisinin incelenmesi olan araştırmasını kamu ve özel sektör çalışanları üzerinde gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda; mobil telefonsuz kalma korkusunun (nomofobi) iş tatmini, işe bağlılık ve sosyal izolasyon üzerinde pozitif yönlü bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

Carmeli ve Freund (2004)'un çalışması, İsrail'deki özel hukuk firmaları tarafından istihdam edilen avukatların ortak çalışma taahhütleri, iş tatmini ve iş performansı arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlamıştır. Çalışmanın sonucunda iş tatmininin ortak çalışma taahhüdü ve iş performansı arasındaki ilişkide aracı rolü olduğu tespit edilmiştir.

Andelković, Dragin, Božić ve Košić (2017) amacı, kırsal alanlardaki rehberlerin iş tatminlerini ve duygusal tükenmelerini belirlemek olan çalışmalarının sonucunda iş tatmin düzeylerinin tatmin edici olmadığını, duygusal tükenmenin kabul edilebilir sınırların altında olduğu sonuca ulaşmışlardır. Kırsal alanlarda tur rehberlerinin iş mükemmelliği elde etmek için iş tatmini ve duygusal yorgunluk konusunda derin bir anlayışa gerek olduğunu ifade etmişlerdir.

Bir diğer çalışma, Kore'deki tur rehberlerinin iş tatmini üzerinde hangi faktörlerin etkili olduğunu ve tur rehberinin iş tatmininin müşteri memnuniyetini ve iş sonuçlarını üzerinde etkisi olup olmadığını incelemektedir. Choi ve Shin (2005)'in yapmış olduğu bu araştırmada Kore'de Japonca ve Çince dillerinde çalışan tur rehberlerinin psikolojik ve davranışsal sonuçlarını iyileştirmek için, iş doyumu faktörleri birçok yönden iyileştirilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

3. YÖNTEM

İş tatmininin turist rehberleri üzerinde incelenmesiyle birlikte bu durumun turist rehberlerinin işe bağlılığıyla ilişkisinin belirlenmesi, ayrıca turist rehberlerinin iş tatmini ve işe bağlılık düzeylerinde görüş farklılıklarının olup olmadığının ortaya koyulması araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Bu bölümde araştırmanın amacı doğrultusunda gerçekleştirilen ankete ilişkin detaylı bilgiler yer almaktadır. Daha sonra onu, araştırmanın evren ve örnekleminin tanımlanması, veri toplama aracı ve teknikleri hakkında bilgi verilmesi ile verilerin analizi aşamaları takip etmektedir.

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu araştırmada 3 adet temel hipotez test edilmiştir.

Hipotez 1: Turist rehberlerinin iş tatmin düzeyleri, demografik değişkenler açısından farklılık göstermektedir.

Hipotez 2: Turist rehberlerinin işe bağlılık düzeyleri, demografik değişkenler açısından farklılık göstermektedir.

Hipotez 3: İş tatmini düzeyi ile işe bağlılık arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki vardır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Türkiye’de eylemli olarak görev yapan turist rehberleri oluşturmaktadır. 2020 yılı itibariyle, Türkiye’de toplam 11.123 turist rehberi bulunmaktadır. Eylemli turist rehberi sayısı 8292, eylemsiz turist rehberi sayısı 2831dir (TUREB, 2020). Araştırma kapsamına tüm turist rehberlerinin dahil edilmesi planlanmıştır. Zaman ve maliyetin kısıtlı olması ve araştırma evrenine ulaşmanın mümkün olmaması nedeniyle örnekleme yöntemine başvurulmuştur.

Örnekleme, araştırma evreninden, evreni temsil edebilecek özellikleri taşıyan ve belli ölçütlere göre seçilen bir kesimi tarif etmektedir (Kozak, 2015). 2020 Şubat-Haziran ayları arasında çevrimiçi bir anket programı yoluyla 800 turist rehberine gönderilen ankete geri dönüş yapan 133 turist rehberi araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Örnekleme belirlenirken kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

3.3. Veri Toplama Aracı ve Teknikleri

Araştırmada öncelikle iş tatmini ve işe bağlılık ile ilgili alan yazın taraması yapılmıştır. Daha sonra elde edilen bilgiler doğrultusunda birincil verilerin toplanması aşamasına geçilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır.

Anket formları turist rehberlerine çevrimiçi bir anket sitesi yardımıyla ulaştırılmıştır. Bu yöntemin tercih edilmesinin sebebi; turist rehberlerinin yoğun iş temposu içerisinde anketi cevaplamak için yeterli vakit ayıramamalarıdır. Ayrıca dünya genelinde yaşanan Covid-19 salgını nedeni ile turların büyük oranda iptal olmasıyla beraber rehberlerle yüz yüze görüşme imkanının ortadan kalmasıdır. Diğer yandan internet üzerinden daha geniş kitlelere ulaşılabilmesi, zaman konusunda büyük ölçüde tasarruf sağlaması ve ekonomik bir veri toplama tekniği olması (Wright, 2015) nedeniyle anket formunun internet üzerinden iletilmesi yöntemi tercih edilmiştir.

Katılımcılardan boş soru bırakılmaması rica edilmiş ve katılımcılara kimliklerini belli edecek herhangi bir soru bulunmadığı bilgisi verilmiştir. Hazırlanan anket formu Ek 1’de sunulmuştur. Anket üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcı rehberlere demografik özelliklerini ve mesleki tecrübe, rehberlik yapılan diller, tura çıkılan grupların büyüklüğü gibi mesleki niteliklerini belirleyebilmek amacıyla sorular yöneltilmiştir. İkinci bölümde ise rehberlerin iş tatminlerini belirlemek amacı ile 10 ifadeden oluşan ölçek Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, Weiss, Davis, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilmiştir. Baycan (1985)

tarafından Türkçe'ye çevrilmiş, 10 maddeden oluşan ve 5'li Likert tipinde olan bu ölçeğin geçerlilik katsayısı 0.80 ve güvenirlik katsayısı 0.83 olarak bulunmuştur. Üçüncü bölümde ise turist rehberlerinin işe bağlılıklarını ölçmek amacıyla 20 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Soruların hazırlanmasında Kanungo'nun (1982) ölçeğinden yararlanılmıştır. Bu ölçekteki önermeler üzerinde yapılan inceleme neticesinde 10., 15. ve 18. ifadelerin diğer önermeler ile bağdaşmadığı sonucuna varılarak söz konusu ifadeler ölçekten çıkartılmıştır. Bu haliyle Cronbach Alpha güvenirlik katsayısı 0,78 olarak tespit edilmiştir. Anket formlarının bilgisayar ortamına aktarılması Haziran 2020 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Veriler SPSS 21.0 istatistik paket programı ile analiz edilip değerlendirilmiştir.

3.4. Verilerin Analizi

Veri analizi, farklı kaynaklardan elde edilen verilerin işlenerek paylaşılması ve anlaşılabilir bir bilgi dizinine dönüştürülmesi işlemidir (Kozak, 2015). Anket yolu ile elde edilen veriler SPSS 20.0 (Statistical Package for Social Science) programına aktarılmış ve bu doğrultuda değerlendirmeye alınmıştır.

Sosyo-demografik özellikler ve çalışma durumuna yönelik özellikler için sayı, yüzde ve aritmetik ortalama kullanılmıştır. İş tatmini ve işe bağlılık arasındaki anlamlılığı ölçmek için Kruskal-Wallis testi; iki grup arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığını tespit edebilmek için Mann Whitney U testi kullanılmıştır. İş tatmini ile işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek için doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır.

4. BULGULAR ve YORUMLAR

Bu bölümde araştırmada kullanılan anket formundan elde edilen verilerin bulgularına ve bulgulara ilişkin yorumlara yer verilmiştir. Verilerin dağılımlarının, aritmetik ortalama, mod, medyan, arpıklık ve basıklık katsayıları gibi istatistikler üzerinden incelenmesi, betimsel yöntemler olarak belirtilmektedir (Abbott, 2011; Kirk, 2008). Bu kapsamda aritmetik ortalama, mod ve medyanın eşit ya da yakın olması, arpıklık ve basıklık katsayılarının ± 1 sınırları içinde 0'a yakın olması, standart sapma ile ortalamanın oranını yüzde olarak ifade eden bağıl değişim katsayısının 20 ile 25 aralığında olması normal dağılımın varlığına kanıt olarak değerlendirilmektedir (Lind, vd. 2006; Howitt ve Cramer, 2011; Wilcox, 2012; McKillup, 2012; Tabachnick ve Fidell, 2013). Normallik varsayımına yönelik incelemelerde betimsel yöntemlerin de diğer yöntemlerle birlikte kullanılması ve sonuçların birlikte değerlendirilmesi önerilmektedir (Gnanadesikan, 1997; Abbott, 2011; McKillup, 2012).

Verilerin analizinde parametrik veya parametrik olmayan testlerin kullanımına karar verilebilmesi için verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine bakılmıştır. Değerlerin normal dağılıma uymadığı belirlenmiş ($p=0,000<0,05$) ve çalışma için parametrik olmayan analizlerinin uygulanmasına karar verilmiştir (George ve Mallery 2010).

4.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Turist rehberlerinin demografik özelliklerine ilişkin bulgular bu bölümde yer almaktadır. Rehberlerin cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, eğitim düzeyleri ve aylık gelirleri ile ilgili bulgular izelge 3'te görülmektedir.

Çizelge 3. Araştırmaya Katılan Rehberlerin Demografik Özellikleri

Yaş	N	Yüzde(%)
18-23	16	12,0
24-29	47	35,3
30-35	37	27,8
36-41	10	7,5
42 ve üzeri	23	17,3
Cinsiyet	N	Yüzde(%)
Erkek	74	55,6
Kadın	59	44,4
Medeni Durum	N	Yüzde(%)
Evli	43	32,3
Bekar	86	64,7
Diğer	4	3,0
Eğitim Düzeyi	N	Yüzde(%)
Önlisans	21	15,8
Lisans	87	65,4
Lisansüstü	25	18,8
Total	133	100,0

Araştırma kapsamındaki rehberlerin demografik özelliklerinin dağılımı incelendiğinde; katılımcıların %55,6'sının erkek, %44,4'ünün kadın olduğu; %32,3 ünün evli ,%64,7 sinin bekar olduğunu; yaşlarının %12 sinin 18-23 yaş aralığında, %35,3 ünün 24-29 yaş aralığında , %27,8 inin 30-35 yaş aralığında, %7,5 inin 36-41 yaş aralığında , %17,3 ünün 42 yaş ve üzerinde olduğu; eğitim düzeylerinin %15,8 inin önlisans, % 65,4 ünün lisans ve % 18,8 inin lisansüstü olduğu belirlenmiştir.

4.2. Katılımcıların Mesleki Niteliklerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan turist rehberlerinin mesleki niteliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Bu doğrultuda çalışma süresi, eğitim durumu, ek iş yapma durumu, çalışma şekli ile ilgili bulgular Çizelge 4'te görülmektedir.

Çizelge 4. Araştırmaya Katılan Rehberlerin Mesleki Özellikleri

Rehberlik Eğitimi	N	Yüzde(%)
Kurs	18	13,5
Önlisans kurumu	29	21,8
Lisans kurumu	66	49,6
Yüksek Lisans kurumu	20	15,0
Rehberlik Mesleği	Sayı	Yüzde(%)
Asıl iş	109	82,0
Ek iş	24	18,0
Meslek Yılı	N	Yüzde(%)
2 yıldan az	56	42,1
2-5 yıl	42	31,6
6-9 yıl	13	9,8
10-13 yıl	5	3,8
14-17 yıl	5	3,8
18 yıl ve üzeri	12	9,0
Çalışma Şekli	N	Yüzde(%)
Acentaya bağlı	38	28,6
Bağımsız	95	71,4
Ruhsatname	N	Yüzde(%)
Bölgesel	88	66,2
Ülkesel	45	33,8
Kullanılan Dil Sayısı	N	Yüzde(%)
1 dil	80	60,2
2 dil	47	35,3
3 ve üzeri dil	6	4,5
Tur Yönetimi	N	Yüzde(%)
Günlük	73	54,9
Uzun süreli turlar	49	36,8
Yurtdışı	11	8,3
Toplam	133	100,0

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin eğitim durumları incelendiğinde, katılımcıların %13,5'inin rehberlik kursunda eğitim aldığı, %21,8'inin önlisans düzeyinde, %49,6'sının lisans düzeyinde ve %15'inin yüksek lisans düzeyinde eğitim aldıkları belirlenmiştir. Araştırma kapsamındaki rehberlerin %82 sinin asıl işinin rehberlik olduğu, %18 inin ek iş olarak rehberlik yaptığı belirlenmiştir. Araştırmaya katılan rehberlerin % 42,1 inin 2 yıldan daha az süre rehberlik yaptığı, %31,6 sının 2-5 yıl arasında

rehberlik yaptığı, % 9,8'inin 6-9 yıl arasında rehberlik yaptığı belirlenmiştir. Araştırma kapsamındaki rehberlerin %28,6 sının acentaya bağlı olarak çalıştığı, % 71,4'ünün bağımsız olarak çalıştığı belirlenmiştir. Araştırma kapsamındaki rehberlerin % 66,2'sinin bölgesel ruhsatnameye sahip olduğu, % 33,8'inin ise ülkesel ruhsatnameye sahip olduğu belirlenmiştir. Araştırma kapsamındaki rehberlerin % 54,9'unun günlük tur yönetiminde çalıştığı, % 36,8'inin uzun süreli Anadolu turlarında çalıştığı belirlenmiştir. Araştırma kapsamındaki rehberlerin % 60,2'sinin 1 dil kullandığı, %35,2'sinin 2 dil kullandığı belirlenmiştir.

Çizelge 5. Araştırmaya Katılan Rehberlerin Kullandığı Diller

Kullanılan Dil	N	%
İngilizce	44	33,08
Türkçe	27	20,30
Almanca	7	5,26
Arapça	4	3
İspanyolca	6	4,51
Rusça	5	3,75
Çince	2	1,5
Fransızca	3	2,25
İtalyanca	1	0,75
Portekizce	1	0,75
Endonezce	1	0,75
Farsça	1	0,75
Japonca	1	0,75
İsveççe	1	0,75
Yunanca	1	0,75
Toplam	133	100,00

4.3. Ölçek Maddelerine İlişkin Bulgular

Güvenirlilik katsayısı 0 ile 1 arasında değerler alır (Kurtuluş, 2010) ve bu değer 1'e yaklaştıkça güvenirlilik artar (Ural ve Kılıç, 2013). Güvenirlilik analizi sonucunda, iş tatmini ölçeğinin Cronbach alfa katsayısı 0,936 olarak bulunmuştur. 10 maddeden oluşan iş tatmini ölçeğine ait güvenirlilik düzeyinin yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir. 10 maddeden oluşan ölçek beşli likert tipindedir. Ölçekte yer alan her madde 1 ile 5 puan (1: kesinlikle katılmıyorum, 2: katılmıyorum, 3: ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: katılıyorum, 5: kesinlikle

katılıyorum) arasında puanlandırılmaktadır. Aritmetik ortalamaların yorumlanmasında 1,00-1,79=kesinlikle katılmıyorum, 1,80-2,59=katılmıyorum, 2,60-3,39=Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 3,40-4,19=Katılıyorum, 4,20-5,00=Kesinlikle katılıyorum aralıklarından faydalanılmıştır. Ölçekte yer alan 7. ifade ters kodlanmıştır.

Çizelge 6. Araştırmaya Katılan Kişilerin İş Tatminine Ait Betimsel İstatistikler

İFADELER		SS
Hayatımdaki en büyük tatmini işim sağlar.	3,27	1,232
Bana göre işim kim olduğumun küçük bir göstergesidir.	3,47	1,118
Kişisel olarak işime oldukça bağlıyım.	3,92	1,052
İşim; yemek, içmek, nefes almak gibidir.	3,47	1,145
İlgi alanlarımdan çoğu işimin çevresinde yoğunlaşır.	3,70	1,128
İşime koparılması güç bağlarla bağlıyım.	3,54	1,111
Genellikle işime karşı kendimi ilgisiz hissederim.	4,37	0,925
Kişisel yaşam hedeflerimin çoğu işimle ilgilidir.	3,35	1,123
İşimi varoluşumun nedeni olarak görüyorum.	2,82	1,180
Zamanımın çoğunu işimde geçirmekten hoşlanırım.	3,44	1,083

Çizelgedeki iş tatmini ölçeğine ait betimsel istatistikler incelendiğinde, iş tatmini düzeylerinin orta seviyede olduğu belirlenmiştir (\bar{x} = 35,35). İş tatmini ölçeğine ait en yüksek düzeye sahip maddenin 4,37 ortalama ile ‘7. Genellikle işime karşı kendimi ilgisiz hissederim.’ maddesi olduğu, en düşük düzeye sahip maddenin ise 2,82 ortalama ile ‘9. İşimi varoluşumun nedeni olarak görüyorum.’ maddesi olduğu belirlenmiştir. 7. ifade ters kodlanmış olduğu için turist rehberlerinin işine karşı ilgili oldukları; ancak işlerini varoluşlarının nedeni olarak görmedikleri sonucuna ulaşılmaktadır.

Güvenilirlik analizi sonucunda işe bağlılık ölçeğinin Cronbach alfa katsayısı 0,928 olarak bulunmuştur. 20 maddeden oluşan işe bağlılık ölçeğine ait güvenilirlik düzeyinin yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir. 20 maddeden oluşan ölçek beşli likert tipindedir. Ölçekte yer alan her madde 1 ile 5 puan (1:hiç memnun değilim, 2:memnun değilim, 3:kısmen memnunum kısmen değilim, 4:memnunum, 5:çok memnunum) arasında puanlandırılmaktadır. Aritmetik ortalamaların yorumlanmasında 1,00-1,79=hiç memnun değilim, 1,80-2,59=memnun değilim, 2,60-3,39=Kısmen memnunum kısmen değilim,

3,40-4,19=Memnunum, 4,20-5,00=Çok memnunum aralıklarından faydalanılmıştır. Ölçekten alınan puan arttıkça işe bağlılığın artması olarak değerlendirme yapılmaktadır. Ölçekte yer alan 1. ifade ters kodlanmıştır.

Çizelge 7. Araştırmaya Katılan Kişilerin İşe Bağlılıklarına Ait Betimsel İstatistikler

İFADELER	\bar{x}	SS
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından.	2,38	0,795
Bağımsız çalışma imkanının olması bakımından.	4,05	0,782
Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından.	4,11	0,666
Toplumda 'saygın bir kişi' olma şansını bana vermesi bakımından.	3,92	0,942
Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından.	3,45	0,812
Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından.	3,42	0,855
Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden.	3,69	0,827
Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden.	2,98	1,138
Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden.	3,95	0,767
Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden.	3,83	0,845
Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden.	4,09	0,830
İşimle ilgili alınan kararların uygulanması bakımından.	3,70	0,887
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden.	3,89	0,893
Terfi imkanının olması yönünden.	3,04	1,131
Kendi fikir-kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden.	3,83	0,931
Çalışma şartları yönünden.	3,49	0,974
Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları yönünden.	3,50	0,876
Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden.	3,82	0,911
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden.	4,11	0,850
Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanı verme açısından.	4,09	0,830

Çizelge 7'deki işe bağlılık ölçeğine ait betimsel istatistikler incelendiğinde, iş tatmini düzeylerinin orta seviyede olduğu belirlenmiştir (\bar{x} =73,34). Mesleki memnuniyet ölçeğine ait en yüksek aritmetik ortalamaya sahip maddenin 4,11 ortalama ile '3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından.' maddesi olduğu belirlenmiştir. Buna göre turist rehberlerinin arasına değişik şeyler yapabilme imkanı sunması açısından memnun oldukları belirlenmiştir. En düşük ortalamaya sahip maddenin ise 2,38 ortalama ile '1. Beni her zaman meşgul etmesi bakımından.' maddesi olduğu belirlenmiştir. 1. madde ters kodlanmış olduğu için turist rehberlerinin işlerinin onları meşgul etmesinden memnun oldukları belirlenmiştir.

4.4. Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Faktör analizi, birbiriyle ilişkili birden fazla değişkeni bir araya getirerek sayıca az ve kavramsal olarak anlamlı yeni değişkenler(faktörler, boyutlar) bulmayı amaçlayan çok değişkenli bir istatistiktir (Büyüköztürk, 2002). Verilerin faktör analizine uygunluğu üç yöntem ile belirlenir. Bunlar; Barlett testi, korelasyon matrisinin oluşturulması ve Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testleridir. Bu araştırmada faktör analizinin uygulanması aşamasında bu üç testin ikisinden yararlanılmıştır. Bu bölümde KMO-Barlett küresellik testi ve faktör analizi bulguları yer almaktadır.

Çizelge 8. İş Tatmini ve İşe Bağlılık Ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin and Bartlett		
Kaiser-Meyer-Olkin		,889
Bartlett	Approx. Chi-Square(Yaklaşık Ki Kare)	3326,437
	df (sd)	435
	Sig.(p-Anlamlılık)	,000

Çizelgede görüldüğü gibi iş tatmini ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin değeri .889 ve Bartlett's Testi değeri= 3326,437 ($p < .001$) olarak tespit edilmiştir. KMO değeri 0.80'in üstünde 0,889 olduğundan örneklemden elde edilen verinin yeterli olduğu kabul edilmektedir. Bartlett testi sonucunun .05'den küçük olması ölçek maddeleri arasındaki ilişkinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Çizelge 9. İş Tatmini Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

Madde	Tatmin	İlgi
İşim; yemek, içmek, nefes almak gibidir.	-0,898	
İşime koparılması güç bağlarla bağlıyım.	-0,869	
Kişisel olarak işime oldukça bağlıyım.	-0,842	
Kişisel yaşam hedeflerimin çoğu işimle ilgilidir.	-0,819	
İşimi varoluşumun nedeni olarak görüyorum.	-0,801	
Zamanımın çoğunu işimde geçirmekten hoşlanırım.	-0,799	
Bana göre işim kim olduğumun küçük bir göstergesidir.	-0,797	
Hayatımdaki en büyük tatmini işim sağlar.	-0,730	
Genellikle işime karşı kendimi ilgisiz hissedirim.		0,868
İlgi alanlarımla çoğu işimin çevresinde yoğunlaşıyorum.		0,898
Açıklanan varyans(%)	14,046	4,008

Çizelge 9’da iş tatmin ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Faktör sayısının belirlenmesi aşamasında birden büyük özdeğere sahip olanlar dikkate alınmıştır. Döndürme metodu olarak Varimax tekniği tercih edilmiştir. Bir faktörde binişik maddelerin bulunması durumunda farkın en az .100 olmasına dikkat edilmiştir. Herhangi bir faktörde boyutlanmayan maddeler için ölçekten çıkarma fikri benimsenmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda özdeğeri 1’den büyük 2 boyut belirlenmiştir. 1. Boyut ‘tatmin’ ikinci boyut ‘ilgi’ olarak adlandırılmıştır. Çizelge 9’de görüldüğü gibi 2 faktör toplam varyansın %18,154’sını açıklamaktadır. 1. faktörün özdeğeri 4,214 ve açıkladığı varyans miktarı %14,046’dır. 2. Faktörün özdeğeri 1,202 ve açıkladığı varyans miktarı %4,008’dir. Buna göre belirlenen 2 boyut toplam varyansın %18,154’ünü açıklamaktadır.

Çizelge 10’da işe bağlılık ölçeğine ait faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Faktör analizi toplam 20 değilken üzerinde uygulanmış, döndürme sonrası aynı yapıyı ölçmeyen, yüklediği faktörler örtüşmeyen 3 madde elenmiştir. Bu maddeler “Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden”, “Kendi fikir-kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden”, “Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden” şeklindeki ifadelerdir. Geriye kalan 17 madde tekrar faktör analizine tabi tutulmuş ve 17 maddenin üç boyutta toplandığı görülmüştür. Bu boyutların toplam varyansın %52,466’sını açıkladığı görülmüştür.

Çizelge 10. İşe Bağlılık Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

Madde	Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık
Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından.	0,876		
Bağımsız çalışma imkanının olması bakımından.	0,853		
Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanı verme açısından.	0,790		
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden.	0,752		
Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden.	0,673		

Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden.	0,656		
Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden.	0,651		
İşimle ilgili alınan kararların uygulanması bakımından.	0,328		
Terfi imkanının olması yönünden.		-0,810	
Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden.		-0,761	
Çalışma şartları yönünden.		-0,749	
Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları yönünden.		-0,526	
Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından.			-0,766
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından.			0,671
Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden.			-0,600
Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından.			-0,589
Toplumda 'saygın bir kişi' olma şansını bana vermesi bakımından.	0,363		-0,479
Açıklanan Varyans (%)	42,220	6,416	3,830

İşe bağlılık ölçeği faktör analizi sonucunda özdeğeri birden büyük maddeler üç boyut altında toplanmıştır. Bu boyutlar duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olarak isimlendirilmiştir. Toplam varyansın %42,220'sini duygusal bağlılık, %6,416'sını devam bağlılığı, %3,830'unu normatif bağlılık oluşturmaktadır.

4.5. Turist Rehberlerinin İş Tatmin Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarına Ait Analiz Sonuçları

İki grup arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın olup olmadığının tespit edilmesinde kullanılan T-testinin varsayımları karşılanamadığı için parametrik olmayan test karşılığı Mann-Whitney U testi uygulanmıştır. Burada incelenen bağımsız değişkenler iki kategoriden oluşmaktadır.

Mann-Whitney U testi sonucuna göre p anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; asıl işi rehberlik olan katılımcıların ek iş olarak rehberlik yapan katılımcılardan iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu ($U=702$ $p=0,000<0,05$) ve katılımcıların iş tatmininin cinsiyete, çalışma şekline ve ruhsatnameye göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

Çizelge 11. Turist Rehberlerinin İş Tatmin Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarına Ait Analiz Sonuçları

Cinsiyet	N	Sıralar ortalaması	U	p
Kadın	59	73,41	1805	0,086
Erkek	74	61,89		
Rehberlik Mesleği	N	Sıralar ortalaması	U	p
Asıl iş	109	72,56	702	0,000
Ek iş	24	41,75		
Çalışma Şekli	N	Sıralar ortalaması	U	p
Acentaya bağlı	38	71,86	1620,50	0,357
Bağımsız	95	65,06		
Ruhsatname	N	Sıralar ortalaması	U	p
Bölgesel	88	64,13	1727,50	0,229
Ülkesel	45	72,61		
Toplam	133			

Tek yönlü Anova varsayımları karşılanamadığı için parametrik olmayan test karşılığı Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır. Burada incelenen bağımsız değişkenler üç ve daha fazla kategoriden oluşmaktadır.

Kruskal-Wallis testi sonucuna göre p anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; katılımcıların iş tatmin düzeylerinin katılımcıların yaşına, rehberlik eğitimine, meslek yılına, kullandığı dil sayısına, tur çeşidine ve eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

Çizelge 12. Turist Rehberlerinin İş Tatmin Düzeylerinin Mesleki Özelliklerine Göre Analiz Sonuçları

Yaş Aralığı	N	Sıralar ortalaması	Kruskal-Wallis	p
18-23	16	59,41	2,247	0,690
24-29	47	70,9		
30-35	37	61,72		
36-41	10	73,8		
42 ve üzeri	23	69,85		
Rehberlik Eğitimi	N	Sıralar ortalaması	Kruskal-Wallis	p
Kurs	18	72,28	0,4	0,940
Önlisans kurumu	29	66,07		
Lisans kurumu	66	66,4		
Yüksek Lisans kurumu	20	65,58		
Meslek Yılı	N	Sıralar ortalaması	Kruskal-Wallis	p
2 yıldan az	56	61,25	3,541	0,617
2-5 yıl	42	68,38		
6-9 yıl	13	76,08		
10-13 yıl	5	60,4		

14-17 yıl	5	81,8		
18 yıl ve üzeri	12	75,75		
Dil Sayısı	N	Sıralar ortalaması	Kruskal-Wallis	p
1 dil	80	67,79	0,395	0,821
2 dil	47	66,85		
3 dil ve üzeri	6	57,58		
Tur Çeşidi	N	Sıralar ortalaması	Kruskal-Wallis	p
Günlük	73	63,79	1,547	0,461
Uzun süreli turlar	49	72,43		
Yurtdışı	11	64,09		
Eğitim Düzeyi	N	Sıralar ortalaması	Kruskal-Wallis	p
Önlisans	21	65,5	0,298	0,861
Lisans	87	66,29		
Lisansüstü	25	70,74		
Toplam	133			

4.6. Turist Rehberlerinin İşe Bağlılık Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarına Ait Analiz Sonuçları

Mann-Whitney U testi sonucuna göre p anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; asıl işi rehberlik olan katılımcıların ek iş olarak rehberlik yapan katılımcılardan işe bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğunu ($U = 916$, $p = 0,02 < 0,05$) ve katılımcıların işe olan bağlılığının cinsiyete, çalışma şekline ve ruhsatnameye göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

Çizelge 13. Turist Rehberlerinin İşe Bağlılık Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılıklarına Ait Analiz Sonuçları

Cinsiyet	N	Sıralar ortalaması	U	p
Kadın	59	65,72	2107,50	0,732
Erkek	74	68,02		
Rehberlik Mesleği	N	Sıralar ortalaması	U	p
Asıl iş	109	70,60	916	0,022
Ek iş	24	50,67		
Çalışma Şekli	N	Sıralar ortalaması	U	p
Acentaya bağlı	38	73,46	1559,50	0,221
Bağımsız	95	64,42		
Ruhsatname	N	Sıralar ortalaması	U	p
Bölgesel	88	64,13	1727,50	0,229
Ülkesel	45	72,61		

Kruskal-Wallis testi sonucuna göre p anlamlılık düzeyleri incelendiğinde; katılımcıların işe bağlılık düzeylerinin katılımcıların yaşına,

rehberlik eğitimine, meslek yılına, kullandığı dil sayısına, tur çeşidine ve eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

Çizelge 14. Turist Rehberlerinin İşe Bağlılık Düzeylerinin Meslek Özelliklerine Göre Analiz Sonuçları

Yaş Aralığı	N	Sıralar ortalaması	Kruskal-Wallis	p
18-23	16	65,63	0,668	0,955
24-29	47	65,41		
30-35	37	71,15		
36-41	10	62,55		
42 ve üzeri	23	66,46		
Rehberlik Eğitimi	N	Sıralar ortalaması	Kruskal-Wallis	p
Kurs	18	65,97	0,572	0,903
Önlisans kurumu	29	63,79		
Lisans kurumu	66	69,46		
Yüksek Lisans kurumu	20	64,45		
Meslek Yılı	N	Sıralar ortalaması	Kruskal-Wallis	p
2 yıldan az	56	67,83	5,531	0,355
2-5 yıl	42	61,05		
6-9 yıl	13	86,96		
10-13 yıl	5	71,60		
14-17 yıl	5	50,40		
18 yıl ve üzeri	12	67,33		
Dil Sayısı	N	Sıralar ortalaması	Kruskal-Wallis	p
1 dil	80	65,23	3,000	0,223
2 dil	47	66,64		
3 dil ve üzeri	6	93,42		
Tur Çeşidi	N	Sıralar ortalaması	Kruskal-Wallis	p
Günlük	73	65,38	0,429	0,807
Uzun süreli turlar	49	69,86		
Yurtdışı	11	65,00		
Eğitim Düzeyi	N	Sıralar ortalaması	Kruskal-Wallis	p
Önlisans	21	52,81	3,554	0,169
Lisans	87	70,45		
Lisansüstü	25	66,92		
Toplam	133			

4.7. Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Yordayıcı (bağımsız değişken=iş tatmini) değişkenin yordanan (bağımlı değişken = işe bağlılık) değişken üzerindeki etkisini incelemek için doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. İş tatmini ile işe bağlılık arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu belirlenmiştir (F=34,822 p <0,05 p=0,000).

Çizelge 15. Doğrusal Regresyon Testi Sonuçları

Değişken	β	Standart Hata	p
Sabit	52,378	3,665	14,291 0,000
İş Tatmini	0,594	0,101	5,901 0,000
R ² =0,210			
F=34,822	p=0,000		Durbin Watson=1,703

İş tatmininin işe bağlılığı tek başına % 21 ini açıkladığı belirlenmiştir (R²=0,210). İşe bağlılığı % 79 unu modele dahil edilmeyen diğer değişkenler tarafından açıklanmaktadır. Regresyon analizi sonuçlarına göre işe bağlılığın yordanmasına ilişkin regresyon eşitliği aşağıda verilmiştir.

$$\text{İşe Bağlılık} = 52,378 + 0,594 * \text{İş Tatmini}$$

İş tatmini bir birim artırıldığında işe bağlılığın 0,594'lük olumlu yönde etkilediği görülmektedir.

Çizelge 16. Hipotez Sonuçları

	HİPOTEZ	SONUÇ
1	Turist rehberlerinin iş tatmin düzeyleri, demografik değişkenler açısından farklılık göstermektedir.	Red
2	İş tatmini düzeyi ile işe bağlılık arasında anlamlı ilişki vardır.	Kabul
3	Turist rehberlerinin işe bağlılık düzeyleri, demografik değişkenler açısından farklılık göstermektedir.	Red

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm yoğun emek gerektiren bir sektördür. Sektörde devamlılığın sağlanması için turizm işletmelerinin kaliteli hizmet üretmesi ve sunması gerekmektedir. Bunun sağlanmasındaki başlıca yollardan biri öncelikle çalışanların iş tatmininin sağlanmasıdır. Bu nedenle iş tatmini büyük önem taşımaktadır. Turizm çalışanlarının iyi hizmet verebilmeleri ve yüksek performans göstermeleri iş tatmini ile mümkündür. Turizm endüstrisinin önemli unsurlarından biri olan turist rehberleri için de iş tatmini büyük önem taşımaktadır.

Turist rehberleri uzun saatler boyunca yüksek bir tempoda çalışmaktadırlar. İş tatmini sağlanamayan turist rehberinin hizmet kalitesi düşebilir ve bu da turistlerin memnuniyetinin azalmasına neden olur. Bu nedenle turist rehberlerinin iş tatmininin sağlanması oldukça önemlidir. İş tatmini çalışanların işe, mesleğe ya da örgüte bağlılığının oluşmasını sağlamaktadır.

İş tatmini yüksek olan turist rehberlerinin işe bağlılık seviyeleri de yüksek olabilmektedir. İş tatmini yüksek olan turist rehberleri çalıştığı acentayı sahiplenir ve işe bağlılığı artar. Buna karşılık, iş tatminsizliği sonucu işe bağlılığı düşük olup maddi kaygılar nedeniyle çalışmak zorunda olan turist rehberlerinin performansı düşebilmektedir. Tatmin olmayan turist rehberinin yaşam doyumu düşebilmekte, işe bağlılığı azalabilmekte ve rehber mesleği bırakma eğilimi gösterebilmektedir. Bu nedenle turist rehberlerinin iş tatmininin sağlanması önemlidir.

İş tatmini ve işe bağlılık, son zamanlarda önemli araştırma konularından biri haline gelmiştir. Bunun nedeni üretimin daha verimli hale gelmesi için işletmelerin, çalışanlarının işletme çıkarlarını korumasına ve bunun için çalışan

sadakati sağlmasına ihtiyaç duymasdır. Kendini değerli hisseden çalışanlar işletmelerini ve dolayısıyla işletmenin çıkarlarını sahiplenecektir. Aynı durum turist rehberleri için de geçerlidir.

Turist rehberlerinin iş tatminlerinin pozitif yönde olması oldukça önemlidir. Bu çalışmada turist rehberlerinin iş tatminlerinin işe bağlılıklarına etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. İş tatmini ve işe bağlılık arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik yapılan bu çalışmanın sonuçları ve ilgili sonuçlara yönelik öneriler şu şekilde özetlenebilir.

Araştırmaya katılan turist rehberleri incelendiğinde, cinsiyet faktörüne göre erkek sayısı kadın sayısından fazladır. Daha önce yapılan araştırmalar incelendiğinde (Gökdemir, 2017; İrigüler, 2015; Köroğlu, 2011; Yazıcıoğlu vd, 2008; Yıldız ve Değirmencioğlu, 2008; Hacıoğlu vd, 2007; Batman, 2003) ankete katılanların büyük bir çoğunluğunun erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Kadın rehberlerin ev-aile hayatı ile ilgili sorumluluklarının olması, rehberliğin çalışma saatlerinin uzun ve düzensiz olması, bazı tur programlarının fiziksel güç gerektirmesi, bazı seyahat acentalarının turlarında erkek rehber tercih etmeleri gibi faktörler kadın rehberler tarafından rehberlik mesleğinin erkeklere oranla daha az tercih edilmesine neden olabilmektedir.

Rehberlerin yaş gruplarına bakıldığında en fazla katılımcının genç(24-29) yaş grubunda olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Gökdemir (2017), Köroğlu (2011), Yazıcıoğlu vd, (2008), Yıldız ve Değirmencioğlu (2008), Hacıoğlu vd, (2007), Batman (2003)'ün yaptıkları araştırma sonucuyla örtüşmektedir. Rehberlik mesleğinin fiziki güce dayalı olması, rehberliğin mevsimlik bir iş olması, rehberliğin iş güvencesinin olmaması, rehberlikte emekliliğin olmaması veya çok geç olması gibi faktörler rehberlik mesleğinin daha çok genç yaş grubu tarafından tercih edilmesine neden olabilmektedir.

Araştırmaya katılan bekar rehberlerin sayısı evli katılımcılardan daha fazladır. Bu sonuç, Gökdemir (2017), Türker, İnan ve Şahin (2014), Köroğlu (2011) ve Köroğlu vd, (2007)'nin çalışmalarını desteklemektedir. Rehberlik

mesleğin sosyal güvencesinin olmaması, uzun ve düzensiz çalışma saatleri, fiziksel olarak yorucu bir meslek olması, sezonluk bir meslek olması, özel gün ve tatillerde çalışmayı gerektirmesi gibi özellikler rehberlerin özel yaşam ve aile hayatının olumsuz etkilemesi nedeniyle evli rehberlerin mesleği terk etmesine neden olabilmektedir.

Araştırmada yer alan eğitim düzeyi grupları arasından en fazla katılımcı sahibi olan üniversite mezunu grubudur. Araştırmaya katılanların neredeyse yarısı rehberlik eğitimini lisans programında tamamlamışlardır. Bu sonuç Köroğlu (2011), Yazıcıoğlu vd, (2008), Yıldız ve Değirmencioğlu, (2008), Hacıoğlu vd, (2007), Batman, (2003)'ın çalışmalarıyla benzerlik göstermektedir. Bunu önlisans ve yüksek lisans mezunu olan rehberler takip etmektedir. Bu sonuç turist rehberlerinin eğitim seviyesinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Çalışma süresi(kıdem) değişkenine göre rehberlerin çoğunun 0-5 yıl çalışmış olduğu görülmektedir. Bu sonucun Köroğlu (2011), Yazıcıoğlu vd, (2008), Hacıoğlu vd, (2007), Köroğlu ve diğerleri (2007) tarafından yapılan araştırmalarla benzer olduğu görülmektedir. Deneyimi yüksek olan rehberlerin sayısı arttıkça rehber sayılarının azaldığı görülmektedir.

Rehberlerin büyük çoğunluğu rehberlik mesleğini asıl iş olarak ve bağımsız, herhangi bir acentaya bağlı olmadan icra etmektedir. Gökdemir, (2017), Yazıcıoğlu (2008)'in çalışmalarında da benzer sonuç ortaya çıkmıştır. Rehberliğin ek iş olarak yapılmasının en önemli nedenleri rehberliğin mevsimlik bir iş olması, sosyal güvencesinin olmaması ve acentaların taban ücret altında rehber çalıştırmak istemeleridir.

Rehberlerin çoğu tek dilden rehberlik yapmaktadır. Rehberlerin büyük bir bölümü İngilizce rehberlik yapmaktadır. Bunun nedeni İngilizce'nin evrensel bir dil olması ve Türkiye'de okullarda İngilizce'nin daha yaygın olarak verilmesi gösterilebilir. Bunu Türkçe, Almanca, Rusça, Arapça ve İspanyolca izlemektedir. Katılımcı rehberlerin hizmet verdiği diğer diller;

Çince, Fransızca, Portekizce, Endonezce, Farsça, İsveççe, İtalyanca ve Yunancadır.

Rehberlerin yönettikleri tur çeşitlerine bakıldığında büyük çoğunluğunun günlük turlarda çalıştıkları görülmektedir. Bu sonuç Gökdemir (2017)'in araştırma sonucuyla örtüşmektedir. Bunun sebebi turist rehberlerinin çeşitli neden ve kaygılarla daha düzenli bir hayatı tercih etmeleri olarak gösterilebilir. Uzun süreli Anadolu turları yapan rehberlerin sayısının ise daha az olduğu görülmektedir. Anadolu turlarının rehberler tarafında tercih edilmemesinin nedeni uzun seyahatlerin yorucu olması, yaşanılan yerden ya da aileden günlerce uzakta kalma zorunluluğu gibi faktörlerdir. Yurt dışı turlarını yöneten rehber sayısı ise oldukça azdır. Bunun nedeni ise yurt dışına çıkmak için gerekli olan pasaport, vize gibi belgeleri sağlamanın kolay ve düzenli olmaması olarak gösterilebilir.

Turist rehberlerinin iş tatmin düzeylerinin yaşa, rehberlik eğitimine, meslek yılına, kullandığı dil sayısına, tur çeşidine ve eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, bazı araştırmalar ile benzerlik göstermektedir (Gökdemir; 2017; Güler, 2016; Aksakal vd, 2007; Yürümezoğlu, 2007; Ay vd, 2007; Demirkol, 2006; Tarlan ve Tütüncü, 2001; Kantarcı, 1997). Araştırmaya katılan turist rehberlerinin asıl işi rehberlik olan katılımcıların iş tatmin düzeylerinin ek iş olarak rehberlik yapan katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni mesleği asıl iş olarak icra eden rehberlerin mesleği hayat tarzı olarak benimsemiş olmaları olarak gösterilebilir.

İş tatmini ölçeğine ait betimsel istatistikler incelendiğinde, rehberlerin iş tatmini düzeylerinin orta seviyede olduğu belirlenmiştir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde turist rehberlerinin genel iş tatminlerinin orta düzeyde olduğu görülmektedir (Köroğlu, 2011; Özdemir, 2016; Gökdemir, 2017; Kabakulak, 2018). İş tatmini ölçeğine ait en yüksek düzeye sahip madde 'Genellikle işime karşı kendimi ilgisiz hissedirim.' maddesidir. Bu madde ölçekte ters kodlanmış

olduğundan katılımcı rehberlerin işlerine karşı ilgili olduğunu söylemek mümkündür. En düşük düzeye sahip madde ise ‘İşimi varoluşumun nedeni olarak görüyorum.’ maddesi olduğu belirlenmiştir. İş tatmini ile ilişkinin en fazla olduğu diğer maddeler ‘Bana göre işim kim olduğumun küçük bir göstergesidir.’ Ve ‘İşim; yemek, içmek, nefes almak gibidir.’. Bu maddelerin en yüksek düzeyde çıkması rehberlerin işlerini benliklerinden ayırmadığını, mesleklerinin onların kişiliğinin aynası olduğunu ve rehberliği bir meslekten çok hayat tarzı olarak gördüklerini göstermektedir.

Turist rehberlerinin işe bağlılık düzeylerinin yaşa, rehberlik eğitimine, meslek yılına, kullandığı dil sayısına, tur çeşidine ve eğitim düzeylerine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Asıl işi rehberlik olan turist rehberlerinin işe bağlılık düzeylerinin, ek iş olarak rehberlik yapan katılımcılardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Rehberlerin, işe olan bağlılığının cinsiyete, çalışma şekline ve ruhsatnameye göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

İşe bağlılık ölçeğine ait betimsel istatistikler incelendiğinde, rehberlerin işe bağlılık düzeylerinin orta seviyede olduğu belirlenmiştir. Bayram (2019) yaptığı çalışmada benzer sonuca ulaşmıştır. İşe bağlılık ölçeğine ait en yüksek düzeye sahip madde ‘Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından.’ maddesidir. En düşük düzeye sahip maddenin ise ‘Beni her zaman meşgul etmesi bakımından.’ maddesi olduğu belirlenmiştir. İşe bağlılık ile ilişkinin en fazla olduğu diğer maddeler ‘Kendi fikir-kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden.’ ve ‘Toplumda ‘saygın bir kişi’ olma şansını bana vermesi bakımından.’ maddeleridir. Bu maddelerin en yüksek düzeyde çıkması rehberlerin işe bağlı olduklarını göstermektedir.

‘Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından.’ ve ‘Kendi fikir-kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden.’ maddeleri rehberin yaratıcılık kabiliyetiyle alakalıdır. Tur programının ilerleyişinden sorumlu olan rehber karşılaşacağı sorunlarda kendi başına çözüm bulmak ve kendi

yöntemlerini kullanmak ister. Hızlı ve doğru kararlarının turistlerin ve acentanın memnuniyetiyle sonuçlandığını gören rehberin işe bağlılık düzeyi de artacaktır. Genellikle eğitim ve gelir seviyesi yüksek olan meslekler toplum tarafından itibar görürler. Turist rehberliği de birçok konuda bilgi sahibi olmayı gerektirdiği için saygın bir meslek olarak kabul edilmektedir. Turist rehberliği mesleğinin saygın bir meslek olarak ifade edilmesi rehberlerin işe bağlılığını pozitif yönde etkilemektedir.

Turist rehberlerinin iş tatmin düzeyi ile işe bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek için yapılan regresyon analizi sonucuna göre, iş tatmin düzeyi ile işe bağlılık düzeyi arasında istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde pozitif yönlü orta kuvvette anlamlı doğrusal bir ilişki olduğu belirlenmiştir. İş tatmini ile işe bağlılık arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu belirlenmiştir.

İş tatmini ve işe bağlılık arasındaki ilişkiyi turist rehberleri üzerinden araştırmayı amaçlayan bu çalışmanın sonucunda elde edilen verilere dayanarak sunulabilecek öneriler aşağıda yer almaktadır.

- Araştırmaya katılan erkek rehberler sayıca kadınlardan fazladır. Seyahat acentaları tarafından kadın rehberlerin bu mesleği yapabilmeleri için daha uygun koşulların sunulması kadın rehberleri mesleğin icrasına teşvik edebilir. Kadın rehberlerin nokta rehber olarak kullanılması bu koşullardan biri olabilir.
- Araştırmada genç yaş grubundaki rehberlerin daha fazla olduğu görülmektedir. Mesleği icra eden rehberin yaşı deneyimiyle doğru orantılı olarak yükselmektedir. Deneyimli rehberlin sektörde tutunması için emeklilik, sigorta, iş güvencesi gibi koşulların sağlanması gerekmektedir.

- Araştırmada rehberlerin en çok hizmet verdiği dillerden birinin İngilizce'nin yanısıra Türkçe olduğu görölmektedir. Bu da yerli turistlerin rehberli turlara çıkma kültürlerinin oluştuğunu göstermektedir. Yerli turist artışı göz önünde bulundurularak yerli turist memnuniyetini arttırmaya yönelik düzenlemeler yapılabilir.
- Araştırmaya katılan rehberlerin çoğunun bağımsız çalıştığı tespit edilmiştir. Turist rehberlerinin acentaya bağlı çalışmamasının nedeni acentalarla yaşanan sorunlar olabilmektedir. Bu sorunlardan bazıları acentaların rehberleri kendi görevleri dışındaki işleri yapmaya zorlaması, komisyonculuğa zorlaması ve taban ücret altında çalıştırmak istemesidir. Turist rehberinin davranışları, seyahat acentesinin hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir. Turist rehberi, işin etkili oluşu ve kalitesini, müşterilerin memnuniyetini ve seyahat acentesinin imajını ve ününü etkiler. Bu nedenle acentaların rehberlere, onların hakları doğrultusunda görevlendirmelidir.
- Rehberliğin çalışma saatlerinin uzun ve belirsiz olması, bayram gibi özel günlerde çalışma zorunluluğunun olması, sebebiyle rehberler özel hayatlarına zaman ayıramamakta bu da tatmin düzeylerini olumsuz yönde etkilemektedir. Rehberleri çalışma saatlerinin düzenlemesi, birbirini takip eden tur programları arasında belli bir süre boş gün gün bırakılması rehberlerin yoğun sezonda dinlenebilmesine, kendine vakit ayırabilmesine, aile ve yakınlarıyla vakit geçirebilmesine imkan sağlayacaktır. Bu da rehberin tatmin düzeyine olumlu yönde yansıtacaktır.
- Kaçak çalışan yerli ve yabancı tur liderleri rehberlik mesleğinin imgesini olumsuzlaştırmaktadır. Kaçak rehberlik sonucunda ücretler düşmekte ve rehberlik mesleği toplum tarafından yanlış

algılanmaktadır. Kaçak rehberlik sorununun çözülebilmesi için kaçak rehberlik faaliyetlerine ilişkin denetimlerin artması, çalışma kartı olmadan çalışanlara ciddi yaptırımlar uygulanması gerekmektedir.

Turist rehberliği mesleği turizm sektörü açısından büyük önem taşımaktadırlar. Bu nedenle rehberlerin iş tatmini ve işe bağlılık düzeylerinin yüksek olması gerekmektedir. Rehberlerin iş tatmini ve işe bağlılık düzeylerinin yüksek olabilmesi için rehberlere mesleki sorumlulukları dışında görev dayatılmaması, rehberlerin ihtiyaçlarının dikkate alınması, uygun çalışma koşullarının sağlanması, taban ücret altında tura çıkmanın teklif edilmemesi, rehber meslektaşların mesleki etiğe uygun davranması gerekmektedir.

Ayrıca Ocak ayında görülmeye başlanan ve Mart 2020’de Türkiye’de ortaya çıkan Korona (Covid-19) Virüs salgınıyla birçok alan gibi turizm sektörü de etkilenmiştir. Sektördeki işleyişin tamamen durduğu zor zamanlarda devletin sağladığı herhangi bir desteğin olmaması iş, sağlık ve emeklilik güvencesi olmayan turist rehberlerinin zor durumda kalmasına sebep olmuştur. Turist rehberlerin ülkedeki temsilcisi olan TUREB, rehberlerin koşullarının iyileştirilmesi, devlet desteği, teşvik gibi haklardan faydalanması için çalışmalar yapmalıdır.

Her çalışmada olduğu gibi bu çalışmanın da sınırlılıkları bulunmaktadır. Bundan sonraki yapılacak çalışmalarda daha çok turist rehberiyle görüşme sağlanarak örneklem genişletilebilir. Tur çeşidine göre sadece şehir turları ya da uzun süreli turları yürüten turist rehberlerinin iş tatmin ve işe bağlılık düzeylerini araştıran çalışmalar yapılabilir. Sadece yurtiçi ya da sadece yurtdışı turları yapan rehberler üzerine araştırmalar yapılabilir. Turist rehberlerinin içsel ve dışsal tatmin boyutlarını inceleyen çalışmalar yapılması önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Abbott, M. (2011). *A Research to Practice View of an Early Literacy PD Model*. NHA Dialog: A Research-to-Practice Journal for the Early Childhood Field, 14(4), 327-331.
- Acuner, Ş. (2010). *Örgüt Kültürünü Oluşturan Unsurların Çalışanlar Üzerindeki Motivasyonel Etkileri*. Ankara: MPM Basım Yayım.
- Ahipaşaoğlu, S. (1994). *Dört Yıllık Turizm Yüksekokullarında Eğitim Öğretim Sorunları ve Çözüm Yolları*. Erciyes Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu, Hafta Sonu Seminerleri, 1.
- Ahipaşaoğlu, S. (1997). *Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Rehberliğin Meslek Olarak Seçilmesinin Nedenleri Üzerine Bir Uygulama*. Ankara: Varol Matbaası.
- Ahipaşaoğlu, S. (2001). *Turizmde Rehberlik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ahipaşaoğlu, S. (2006). *Turizmde Rehberlik*. Ankara: Fersa Matbaacılık.
- Ahipaşaoğlu, S. H. (1996). *Seyahat İşletmelerinde Kalitenin Belirleyicisi Olarak Turist Rehberlerinin Roller ve Önemleri*. Hafta Sonu Semineri III, Turizm İşletmelerinde Hizmet Kalitesi, Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu: 192-195.
- Aka, B. (2018). *Bebek Patlaması, X Ve Y Kuşağı Yöneticilerin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Kamu Ve Özel Sektör Farklılıklarına Göre İncelenmesi: Bir Araştırma*. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 9(20), 118-135.
- Akbayır, S. (2007). *Dil ve Diksiyon, Yazılı ve Sözlü Anlatım Bozuklukları*. Ankara: Akçağ Yayınları.
- Akbolat, M. ve Işık, O. (2008). *The Levels Of Burnout Of Health Employees: Sample Of A Public Hospital*. Journal of Health Administration of Hacettepe, 11(2), 231-254.
- Akgündüz, S. (2006). *Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi Ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akman, K. (2012). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. İzmir: İlya İzmir Yayınevi.
- Aktay, D.D. (2010). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki Ve Askeri Hastanede Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Albuz, N., Çakmak, T.F., Eren, A., Tekin, Ö. ve Güven Yeşildağ G.N. (2018). *Turist Rehberliğine Giriş*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Amoah, V. and Baum, T. (1997). *Tourism Education: Policy Versus Practise*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, C:9, No:1 ss.5.
- Andelković, Ž., Dragin A., Božić, S. and Košić, K. (2017). *Emotional Exhaustion and Job Satisfaction of Tour Guides In Rural Areas*. Economics of Agriculture (1).
- Arslan, A. (2016). *Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Aydın Turist Rehberleri Odası'na Kayıtlı Olan Profesyonel Turist Rehberleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bakker, A.B. and Demerouti, E. (2008). *Towards a Model of Work Engagement*. Career Development International, Vol.13, No.3.
- Bashaw, R. E. and Grant, E.S. (1994). *Exploring The Distinctive Nature of Work Commitments: Their Relationships with Personal Characteristics, Job Performance and Propensity to Leave*. Journal of Personal Selling and Sales Management, 14(2): 1-16.
- Bass, B.M. and Baret, G.V. (1972). *Man Work and Organization: Organization Psychology*. Boston: Allyn and Bacon Inc.
- Başaran, E. (1982). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Ankara Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları (108).
- Başaran, İ.E. (2000). *Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü*. Ankara: Feryal Matbaası.
- Başbüyük, K. (2005). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İşe Bağlılıkları ve Moral Durumu Arasındaki İlişki*. İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Batman, O. (2003). *Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma*. Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi, 2003/2, Adapazarı: Değişim Yayınları, 115-132.
- Batman, O., Yıldırğan, R. ve Demirtaş, N. (2000). *Turizm Rehberliği*. Ankara: Değişim Yayınları.
- Baycan, A.F. (1985). *Analysis of Several Affects of Job Satisfaction Between Different Occupational Groups*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul, T.C. Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Beebe, S.A. and Masterson, J.T. (2009). *Communicating In Small Groups : Principles and Practices*. Boston : A&B Pearson.
- Bilgiç, R. (2008). *İş Özellikleri Kuramı: Geniş Kapsamlı Gözden Geçirme*. Türk Psikoloji Yazıları. 11 (22), 66-77.

- Bölükbaşı, A. ve Yıldıztan, D. (2009). *Yerel Yönetimlerde İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Alan Araştırması*. İstanbul: Marmara Üniversitesi, İ.İ.B.F. Yayınları. Cilt XXVII, Sayı II.
- Brown, S. (1996). *A meta-Analysis and Review of Organizational Research on Job Involvement*. Psychological Bulletin. 120(2), 235-255.
- Brush, D.H., Moch, M.K. and Pooyan, A.(1987). *Individual Demographic Differences and Job Satisfaction*. Journal of Occupational Behaviour, (8).
- Büyüköztürk, Y . (2002). *Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı*. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi , 32 (32) , 470-483 .
- Büyükyılmaz, O., Vargün, H. ve Uygurtürk, H. (2018). *Mesleki Bağlılığın İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma*. Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , 9 (17) , 53-71.
- Canbulat, S. (2007). *Duygusal Zekanın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi.
- Carmeli, A. and Freund, A. (2004). *Work Commitment, Job Satisfaction and Job Performance: An Empirical Investigation*. International Journal of Organization Theory and Behavior, 6(4), 289-309.
- Cerev, G, ve Yıldırım, S . (2018). *Çalışanların Kişisel Özelliklerinin İş Kazası ve Meslek Hastalıklarına Etkisi Üzerine Bir İnceleme* . Fırat Üniversitesi Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi , 2 (1) , 53-72.
- Ceylan, U. (2019). *Turist Rehberlerinin Özellikleri*(eds: Köroğlu, Ö ve Güzel. Ö.), *Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği*, Ankara: Nobel Yayın, 137-155.
- Choi, H-S. and Shin, D-S. (2005). *An Empirical Study on Job Satisfaction of Tour Guide*. Journal of the Korean Data and Information Science Society 16(1).
- Chusmir, L.H. (1982). *Job Commitment and The Organizational Woman*. Academy of Management Review. 7(4), 595-602.
- Çakır Ö. (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık, s. 38-178.
- Çakmak, T.F. (2018). *Turist Rehberliğinin Açmazları*.(eds: Eser, S., Şahin, S. Ve Çakıcı. C.),*Turist Rehberliği*, Ankara: Detay Yayıncılık, s. 287-306.
- Çalışkan, C.S. (2014). *Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenleri İle Yeni Araştırma Modelleri Geliştirme Arayışları: Pozitif Örgütsel Davranış Değişkenlerinin İşe Adanmışlık, Tükenmişlik ve Sinizm Üzerine Etkileri*

- ve Bu Etkileşimde Örgütsel Adalet Algısının Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(3), s. 363-382.
- Çelebi, S. (2019). *Turist Rehberliği Terminolojisi*.(eds: Köroğlu, Ö ve Güzel. Ö.), *Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği*, Ankara: Nobel Yayın, s. 27-29.
- Çeşmeci, N. (2018). *Tur Çeşitleri ve Turist Rehberliği*.(eds: Eser, S., Şahin, S. Ve Çakıcı. C.). *Turist Rehberliği*, Ankara: Detay Yayıncılık, s. 161-181.
- Çetin, G. Ve Kızılırmak, İ. (2012). *Türk Turizmde Kokartlı Turist Rehberlerinin Mevcut Durumlarının Analizi*, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi, XIV(2), s. 307-318.
- Çırakoğlu, O.C. ve Tezer, E. (2010). *Kontrol Odağı ve Eleştirel Düşünmenin Üniversite Öğrencilerinin İlişki Doyumsuzluklarına Verdikleri Tepkiler Üzerindeki Yordayıcı Rolü*. Türk Psikoloji Yazıları, 13, s. 29-41.
- Çiftçi, E. (2013). *Genel Sinizmin ve Örgütsel Sinizmin İşe Bağlılık Düzeyine Etkisi: Konya İlindeki Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,.
- Çolakoğlu, O.E., Epik, F. ve Efendi, E. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Demir, C. ve Öztürk, U.C. (2013). *Örgüt Kültürünün Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi Ve Bir Uygulama*. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 26(1).
- Demirkol, İ. (2006). *Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Mersin: Mersin Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dereli, T. (1976). *Organizasyonlarda Davranış*. İstanbul: Alfa Basım Yayım.
- Diker, O. (2010). *İş-Aile Çatışması ve İşe Bağlılık İlişkisinin Turizm Sektöründe İncelenmesi: Nevşehir Bölgesinde Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir: Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,.
- Duncan, J. (1981). *Organizational Behaviour*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Eğinli, A. (2009). *Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu Ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma*. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23(3).
- Ercenk, G. (1992). *Turist Rehberliği Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri*. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 3 (1) , s. 14-16.

- Erdoğan, İ. (1991). *İşletmelerde Davranış*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fak. İktisadi Ens., Yay., Yayın No:135, İstanbul.
- Erdoğan, İ. (1994). *İşletmelerde Davranış*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Erdoğan, Ş. (2013). *Örgüt İklimi İle Çalışanların Motivasyonu ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler Özel Bir Hastanede Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Gediz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü.
- Eren, E. (2000). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Eren, E. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Ergenç, A. (1982). *Kişinin Performans Düzeyi, İşe Bağlılığı Ve İş Doyumu*. Psikoloji Dergisi, Sayı 16, s. 116-131.
- Erkol Bayram, G . (2019). *Turist Rehberlerinde Duygusal Zeka, Motivasyon, Performans İlişkisi*. Turizm Akademik Dergisi, 6 (2) , 43-59.
- Ertan, G. (2019). *Mobil Telefonsuz Kalma Korkusunun (Nomofobi) İş Tatmini, İşe bağlılık ve Sosyal İzolasyon Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eser, S. (2018). *Meslek Olarak Turist Rehberliği*.(eds: Eser, S., Şahin, S. Ve Çakıcı. C.),*Turist Rehberliği*, Ankara: Detay Yayıncılık, s. 25-38.
- Evans, G.L. (1996). *The Relationship Between Organizational Climate and Job Satisfaction as Reported by Community College Presidents*. Unpublished Doctoral Dissertation. University of Florida, UMI Dissertation Service.
- FEG-European Federation of Tourist Guides, Press Release From The International Association of Tour Managers and The European Federation of Tourist Guide Associations.
- Gasimova, S. (2019). *İş-Aile Çatışmasının İşe Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Samsun: Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- George, D. and Mallery, P. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 17.0 Update*. 10th Edition, Pearson, Boston.
- Gibson, J.L, and Klein S.M. (1970). *Employee Attitudes As A Function Of Age And Length Service: A Re-Conceptualisation*. Academy Of Management Journal. Vol. 13, Pp.411-425.
- Gökdemir, S. (2017). *Turist Rehberlerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik İlişkisi: Bir Alan Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Güler, B. K. (2016). *Avukatlarda Bazı Demografik Değişkenlerin Tükenmişlik, Denetim Odağı ve İş Doyumu Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gülersoy, Ç. (1996). *Turizm Elçilerimiz Tercüman Rehberler*. Rehber Dünyası Dergisi.
- Güner, A.R. (2007). *Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık, İşe Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Modellenmesi*, Yüksek Lisans Tezi. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güneş, N. ve Şengül, N.Ç. (2017). *Antik Dönemden Günümüze Turist Rehberliği*.(ed: Güzel, Ö., Altıntaş. V. ve Şahin. İ.), *Turist Rehberliği Araştırmaları*, Ankara: Detay Yayıncılık, s. 3-23.
- Güney, S. (2000). *Yönetim ve Kurum El Kitabı*. Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.
- Güzel, F.Ö., Türker, A. Ve Şahin. İ. (2014). *Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi (2), s. 173-190.
- Güzel, Ö. (2007). *Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü: Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hacıoğlu, N. (1989). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Balıkesir: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Hacıoğlu, N. (1996). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Bursa: Vipaş A.Ş. Yayını.
- Hacıoğlu, Necdet, Ahmet Köroğlu ve Özlem Köroğlu. (2007). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Meslekte Uzmanlaşma Eğilimlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. I. Ulusal Türkiye Turizmi Kongresi (07-08 Eylül 2007) Bildiriler Kitabı, Ankara: Detay Yayıncılık, 685-700.
- Hackman, J.R and Oldham, G.R. (1976). *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 16, Issue 2.
- Hackman, J.R. and Lawler, E.E. (1971). *Employee Reactions to Job Characteristics*. Journal of Applied Psychology Monograph, 55, 259-286.
- Haferand, J.C. and Martin, T.N. (2006). *Job Involvement or Affective Commitment: A Sensitivity Analysis Study of Apathetic Employee Mobility*. Institute of Behavioral and Applied Management.
- Herzberg, F. (1960). *Work and the Nature of Man*. NewYork: The World Publishing Company.

- Higgins, C. A., Duxbury, L. E., and Irving, R. H. (1992). Work-Camily Conflict In The Dual-Career Family: *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 51(1), 51–75.
- İnce, G. (2019). *Turlarda Yaşanabilecek Sorunlar ve Çözüm Önerileri*. (eds: Köroğlu, Ö ve Güzel. Ö.), *Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği*, Ankara: Nobel Yayın, s. 321-363.
- İrigüler, F. (2015). *Turist Rehberlerinin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma: İzmir İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Katip Çelebi Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kabakulak, A. (2018). *Kişilik Özelliklerinin Mesleki Tutum ve İş Doyumuna Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kahn, W.A. (1990). *Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work*. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Kantar, H. (2010). *İşletmede Motivasyon*. İstanbul: Kum Saati Yayınları.
- Kantarıcı, K. (1997). *Otel İşletmelerinde İş Tatminin Ölçülmesi ve İşgören Performansına Etkileri*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Karacaoğlu, K. (2005). *Sağlık Çalışanlarının İşe Bağlılığa İlişkin Tutumları ve Demografik Nitelikleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi. İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi, s.52: 54-70.
- Karacaoğlu, S. ve Sert, A.N.(2018). *Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma Kapadokya Örneği*. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), s. 81-99.
- Karakaş, B. (2018). *Turist Rehberlerinin Mesleki sorunları ve Çözüm Önerileri: İstanbul Örneği*. Yüksek Lisans Tezi Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karalar, R. (2007). *İşletme Yönetiminde Halkla İlişkiler*. Eskişehir: Baran Ofset.
- Katz D. and Kahn, R.L. (1977). *Örgütlerin Toplumsal Psikolojisi* (Çev:Can H. ve Bayar Y.). Ankara: Doğan Basımevi, s.217-420.
- Kaya, İ. (2004). *Otel İşletmelerinde İşgörenlerin İş Tatmininin Ölçülmesi ve İş Tatmininin İşgörenlerin İşlerini Bırakma Tutumları Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Mersin: Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Kaynak, T. (1995). *Organizasyonel Davranış ve Yönlendirilmesi*. İstanbul: Alfa Basım Yayım.
- Keit, D. (1982). *İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış*, (Çev. K. Tosun Başkanlığında Tomris Somay ve diğerleri), İşletme Fakültesi Yayınları. İstanbul.
- Kılınç, T. (1985). *Örgütlerde Çatışma: Mahiyeti ve Nedenleri*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 14(1), s.120-121.
- Knoop, R. (1995). *Relationships Among Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment for Nurses*. Journal of Psychology, Vol. 129, No. 6, pp. 643-650.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köroğlu, Ö. (2011). *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Köroğlu, Ö., Şahin, S. ve Tetik, N. (2007). *Turizm Sektöründe Bayan Çalışanların Sorunları: Bayan Profesyonel Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Sorunları Belirlemeye Yönelik Sınırlı Bir Örneklem Üzerinde Araştırma*. I. Ulusal Türkiye Turizmi Kongresi (07-08 Eylül 2007) Bildiriler Kitabı, Ankara: Detay Yayıncılık, 719-739.
- Kurtuluş, K. (2010). *Araştırma Yöntemleri*. (1. Baskı). İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Kutunis, R.Ö. (2002). *Esnek Örgütlenme Yöntemi Olarak Takımlar Modern Yönetim Yaklaşımları*. İstanbul: Beta Yayınları, s. 242.
- Kutunis, R.Ö. (2003). *Örgütlerde Davranış Bilimleri*. Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Küçükaslan, N. (2009). *Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Tur Yönetimi*. Bursa: Alfa Akademi Basım Yayım.
- Lind, D. A., Marchal, W. G. and Wathen, S. A. (2006). *Basic Statistics for Business and Economics (5th edition)*. United States: McGraw-Hill Companies.
- Locke, E.A., Cartlodge, N. and Knerr, C.S. (1979). *Motivation and Work Behaviour* (eds. R.M. Steers. ve L.W. Porter, McGrawhill). Studies of the Relationship Between Satisfaction, Goal Settings and Performance.
- Lodahl, M.T. and Kejner, M. (1965). *The Definition and Measurement of Job Involvement*. Journal of Applied Psychology, 49(1), 24-33.

- Lorence, J. (1987). *A Test of "Gender" and "Job" Model of Sex Differences in Job Involvement*. Social Forces, Vol. 66, No. 1, pp.121-125.
- McClelland, D.C. (1961). *The Achieving Society*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- McClelland, D.C. (1971). *Assessing Human Motivation*. New York: General Learning Press.
- McGregor, D. (1957). *The Human Side of Enterprise*. Management Review, Vol. 46. Nr.11 American Management Assosication.
- Mısırlı, İ. (2010). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mısırlı, İ. (2015). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mizrahi, R., Özmutaf, N. (2018). *Muhasebe Meslek Mensuplarında Cinsiyet Bağlamında İş Tatmininin İşe Bağlılığa Etkisi: İzmir İlinde Ampirik Bir Çalışma*. İzmir: Katip Çelebi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1 (1) , 120-131.
- Moses, P. (1954). *The Voice of the Neurosis*. New York: Grune and Stratton.
- Murray, H.A. (1938). *Explorations in Personality*. New York: Oxford University Press.
- Noordin, F., Williams, T. and Zimmer, C. (2002). *Career Commitment in Collectivist and Individualist Cultures: A Comparative Study*. Journal of Human Resorces Management. 13:135-154.
- Orpen, C. (1997). *The Interactive Effects of Communication Quality and Job Involvement on Managerial Job Satisfaction and Work Motivation*. Journal of Psychology, Vol. 131, No. 5, pp.519-524.
- Önel, N. (2006). *İş-Aile Çatışmasının Çalışan Kadının Aile İçi İlişkileri Üzerine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Öter, Z. ve Sarıbaş, Ö. (2018). *Turist Rehberlerinin Görevleri ve Rollerini*(eds: Eser, S., Şahin, S. ve Çakıcı, C.), *Turist Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık, s. 101-116.
- Özdemir, Ö. (2016). *Turist Rehberlerinde Personel Güçlendirme Uygulamalarının İş Doyumuna Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özdürgen, E. (2002). *Takım Çalışmasının İş Tatminine Etkisi Ve Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi.

- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Paullay, I.M., Alliger, G.M., and Stone-Romero, E.F. (1994). *Construct Validation of Two Instruments Designed to Measure Job Involvement and Work Centrality*. Journal of Applied Psychology, 79, 2, 224-228.
- Pond, K. L. (1993). *The Professional Guide; Dynamics of Tour Guiding*. New York: John Wiley and Sons.
- Reeve, C. L. and Smith, C. S. (2001). *Refining Lodahl and Kejner's Job Involvement Scale with A Convergent Evidence Approach: Applying Multiple Methods to Multiple Samples*. Organizational Research Methods. 4, 91-111.
- Resmi Gazete, Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği Kanunu, Sayı 28331 Tarih 7.6.2012.
- Resmi Gazete, Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği, Sayı 19152, Tarih 2.7.1986.
- Sabuncuoğlu, Z. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Bursa: Ezgi Kitapevi.
- Saleh, D.S. and Hosek, J. (1976). *Job involvement: Concepts and measurements*. Academy of Management Journal. 19(2), 213-224.
- Saleh, S.D. and Otis, J.L. (1964). *Age and Level of Job Satisfaction*. Personal Psychology, 17(4), 425-430.
- Scholl, R.W. (2002). *Affective Motivation and Emotional Intelligence*. University of Rhode Island. September:15.
- Serim, S. (2009). *Duygusal Zeka Düzeyi ve İş Tatmini İlişkisinin Analizi: Afyonkarahisar İli Kamu Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu, (1972).
- Shepard, J.M. (1971). *Automation and Alienation: A Study of Office and Factory Workers*, MIT Press, Cambridge.
- Sonnentag, S. (2003). *Recovery, Work Engagement and Proactive Behavior: A New Look at the Interface between Nonwork and Work*. Journal of Applied Psychology, 88 (3), 518-528.
- Sousa-Poza, A. (2000). *Well Being at Work: A Cross-National Analysis of The Levels and Determinants of Job Satisfaction*. Journal of Socio-Economics, 29(6).
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction; Application, Assessment, Cause and Consequences*. Sage Publication, California.

- Şahin, G. (2004). *Atatürk Döneminde Batı'daki Olumsuz Türk ve Türkiye İmajını Düzeltme Çabaları ve Türk Seyyahin Cemiyeti'nin Bu Konudaki Çalışmaları*. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:8.
- Şen, C., Mert, İ.S. ve Aydın, B.O. (2015). Psikolojik Sermayenin Çalışanın Stresle Başa Çıkmasına, İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi. 23. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 14-16 Mayıs 2015, Muğla.
- Şimşek, A. ve Çetinkaya, N. (2017). *Yiyecek İçecek İşletmeleri Personelinin Kişilik Özellikleri ve İşe Bağlılıkları Arasındaki İlişki*. Akademik Bakış Dergisi. Sayı 64: 529-543.
- Tabachnick, B. G., and Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics (6th ed.)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Tarlan, D. ve Tütüncü, Ö. (2001). *Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlendirilmesi ve İş Doyumu Analizi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 3, 2, 141-163.
- TDK, (2012). Türk Dil Kurumu, *Güncel Türkçe Sözlük*.
- TDK, (2020). Türk Dil Kurumu, *Güncel Türkçe Sözlük*.
- Telman, N. (1988). *İş Tatminsizliği ve Bunun Yabancılaşma Duygusu ile Olan İlişkisi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Temizkan, R. Erbaş, A., ve Cankül, D. (2014). *Turizm Personeli Meslek Yasası Mümkün mü?*. Journal of Recreation and Tourism Research, Cilt: 1, No: 4, s. 22-30.
- Tınaz, Pınar. (2009). *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Topçu, M. K. ve Ocak, M. (2012). *Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Algısı Üzerine Etkisinde İş Tatmininin Aracılık Rolü: Türkiye ve Bosna-Hersek Sağlık Çalışanları Örneği*, 20. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, İzmir.
- Topçuoğlu, D. (2016). *Medya İşletmelerinde Ücret Politikaları, İş Tatmini ve Verimlilik: İstanbul: Konuya İlişkin Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TUREB, (2007). *Profesyonel Turist Rehberinin El Kitabı*. İstanbul: Şan Ofset, s. 23-25.
- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği. (2014). <https://teftis.ktb.gov.tr/TR-120445/turist-rehberligi-meslek-yonetmeliği.html>, Erişim: 21 Haziran 2020.

- Turner, A.N. and Lawrence, P.R. (1965). *Industrial Jobs and the Worker: An Investigation of Response to Task Attributes*. Boston: Harvard University Graduate School of Business Administration, s.264.
- Türetgen, İ. ve Başbuğ, G. (2013). *Tutumlar ve İş Tatmini*. – İnci Erdem 2013, Örgütsel Davranış.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss ile Veri Analizi*. (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uygur, A. (2009). *Örgütsel Bağlılık ve İşe Bağlılık*. Ankara: Barış Platin Kitabevi.
- Wang, Y. (2008). *Applying FMCDM to Evaluate Financial Performance of Domestic Airlines in Taiwan*. Expert Systems with Applications, 34(3), pp. 1837- 1845.
- Wright, K.B. (2015). *Researching Internet-Based Populations: Advantages and Disadvantages of Online Survey Research, Online Questionnaire Authoring Software Packages and Web Survey Services*. Journal of Computer-Mediated Communication, s. 10.
- Yalçın, A., İplik, F. N. (2005). *Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü Dergisi, 14(1), 395-412.
- Yarcan, Ş. (2007). *Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme*. Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 18(1): 33-44.
- Yazıcıoğlu, İ., Tokmak, C. ve Uzun S. (2008). *Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı*, Üniversite ve Toplum Dergisi, 8 (2).
- Yenipınar, U. (2019). *Turist Rehberliği Mesleği*.(eds: Köroğlu, Ö ve Güzel. Ö.), *Kavramdan Uygulamaya Turist Rehberliği Mesleği*, Ankara: Nobel Yayın, s. 1-18.
- Yıldız, S. ve Değirmencioğlu Ö. (2008). *Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği*. III. Ulusal Eğirdir Turizm Sempozyumu (17-19 Ekim 2008) Bildiriler Kitabı, Isparta, 310-321.
- Yılmaz, E. (2017). *Turist Rehberliği*.(ed: Kozak, M.), *Rekreasyonel Liderlik ve Turist Rehberliği*, Ankara: Detay Yayıncılık, s. 118-128.
- Zhang, H.Q. and Chow, I. (2004). *Application of Importance-Performance Model In Tour Guides’ Performance: Evidence from Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong*. Tourism Management. 25(1), s. 81-91.

http-1: www.tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik ,erişim tarihi 18.7.2020.

http-2: www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide, erişim tarihi
10.2.2020.

http-3: www.tursab.org.tr/dosya , erişim tarihi: 10.07.2020.

http-4: www.touristguides-europe.org/definitions.html, Erişim tarihi:17.2.2020.

http-5: www.tdk.gov.tr , erişim tarihi: 18.06.2020.

EK-1 ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yürütülmekte olan “İş Tatmini ve İşe Bağlılık Arasındaki İlişki: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma” başlıklı tez araştırmamın temelini oluşturacak verilerin toplanması için hazırlanmıştır. Bilgiler bilimsel amaçlı kullanılacak olup 3. şahıslarla paylaşılmayacaktır. Sorulara vereceğiniz cevaplar, araştırmama katkıda bulunacaktır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Bengican Ödemiş

1.Yaşınız?

() 18-23 () 24-29 () 30-35

() 36-41 () 42 ve üzeri

2.Cinsiyetiniz?

() Kadın () Erkek

3.Medeni durumunuz?

() Evli () Bekar () Diğer

4.Eğitim durumunuz?

() Lise () Önlisans () Lisans () Lisansüstü

5.Rehberlik eğitimi aldığınız kurum?

() Rehberlik eğitimi veren yüksek lisans kurumu

() Rehberlik eğitimi veren lisans kurumu

() Rehberlik eğitimi veren önlisans kurumu

() Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın/Turist Rehberleri Birliği'nin düzenlediği kurs

6.Rehberlik mesleğini asıl iş olarak mı yoksa ek iş olarak mı yapıyorsunuz?

() Asıl iş () Ek iş

7.Kaç yıldır bu mesleği yapıyorsunuz?

() 2 yıldan az () 2-5 yıl () 6-9 yıl () 10-13 yıl () 14-17 yıl () 18 yıl ve üzeri

8.Çalışma Şekliniz?

() Acentaya Bağlı () Bağımsız

9.Ruhsatnamenizin türü?

() Bölgesel () Ülkesel

10.Kaç dilden rehberlik yapmaktasınız?

() 1 dil () 2 dil () 2 dilden fazla

11.Hangi dil ya da dillerde rehberlik yapmaktasınız?.....

12.Hangi turları yönetiyorsunuz?

() Günlük turlar

() Uzun süreli turlar

() Yurtdışı

Lütfen Aşağıdaki ifadelerden size en uygun gelen seçeneği X ile işaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum/ Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Hayatımdaki en büyük tatmini işim sağlar.					
Bana göre işim kim olduğumun küçük bir göstergesidir.					
Kişisel olarak işime oldukça bağlıyım.					
İşim; yemek, içmek, nefes almak gibidir.					
İlgi alanlarımdan çoğu işimin çevresinde yoğunlaşır.					
İşime koparılması güç bağlarla bağlıyım.					
Genellikle işime karşı kendimi ilgisiz hissedirim.					
Kişisel yaşam hedeflerimin çoğu işimle ilgilidir.					
İşimi varoluşumun nedeni olarak görüyorum.					
Zamanımın çoğunu işimde geçirmekten hoşlanırım.					

Lütfen aşağıdaki ifadeleri mesleğinizi ve memnuniyet düzeyinizi değerlendirerek ifadeye uygun düşen yere X ile işaretleyiniz.

MESLEĞİMDEN	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kısmen Memnunum	Memnunuzum	Çok Memnunuzum
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından.					
Bağımsız çalışma imkanının olması bakımından.					
Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından.					
Toplumda 'saygın bir kişi' olma şansını bana vermesi bakımından.					
Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından.					
Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından.					
Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden.					
Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden.					
Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden.					
Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden.					
Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden.					
İşimle ilgili alınan kararların uygulanması bakımından.					
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden.					
Terfi imkanının olması yönünden.					
Kendi fikir-kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden.					
Çalışma şartları yönünden.					
Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları yönünden.					
Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden.					
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden.					
Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanı verme açısından.					

KATKINIZ VE KATILIMLARINIZ İÇİN TEŞEKKÜRLER...