



Turist Rehberlerinin Covid-19 Sürecindeki Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi*

The Effect of Burnout Levels of Tourist Guides on Turnover Intentions During The Covid-19 Pandemic

İsa BAYHAN¹ , Asım SALDAMLİ² 

Geliş Tarihi (Received): 20.07.2022

Kabul Tarihi (Accepted): 18.09.2022

Yayın Tarihi (Published): 30.11.2022

Öz: Turist rehberleri destinasyonun turistik çekiciliklerini anlatarak ülkenin doğal ve kültürel mirasını tarihleri ve hikayeleri ile turistlere sunarlar. Bölgelerin ve ülkelerin değerlerini dünyaya ifade edebilme rolleri yüzünden turizm sektörünün etkili paydaşları arasında yer alırlar. Covid-19 sürecinde ülkelerin uyguladığı tedbirler rehberlerin gerçekleştirdikleri rehberlik hizmetlerini sınırlamış ve kimi zaman tamamen engellemiştir. Bu çalışmada profesyonel turist rehberlerinin Covid-19 sürecinde algıladıkları tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetlerine etkisi ele alınmıştır. Araştırma kapsamında turist rehberlerinden anket yöntemiyle elde edilen veriler istatistiki analiz yöntemleriyle incelenmiştir. Turist rehberlerinin pandemiden büyük oranda olumsuz etkilendikleri, uygulanan destek ve teşviklerden yararlanma düzeylerinin sınırlı olduğu, orta düzeyde tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine sahip oldukları, tükenmişlik algılarının işten ayrılma niyetlerini olumlu yönde anlamlı düzeyde etkilediği ortaya konulmuştur. Araştırma sonucunda kamu kurumlarına, işletmelere ve mesleki kuruluşlara önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Covid-19, Turist Rehberi, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti.

&

Abstract: Tourist guides are effective stakeholders in tourism activities because of their roles in explaining the touristic attractions of the destination to tourists, and interpreting the values of regions and countries to the world. Within the scope of this study, the effect of burnout levels of professional tourist guides on their turnover intentions during the Covid-19 pandemic was investigated. The data obtained by the survey method were examined with statistical analysis methods. It was revealed that the tourist guides were mostly negatively affected by the pandemic, their level of benefiting from the provided supports was limited, they had moderate burnout and intention to leave the job, and the perceptions of burnout had a significant positive effect on their intention to leave their job. As a result of the research, suggestions were made to public institutions, businesses and professional organizations.

Keywords: Covid-19, Tourist Guide, Burnout, Turnover Intention.

Atıf/Cite as: Bayhan, İ., Saldamlı, A. (2022). Turist Rehberlerinin Covid-19 Sürecindeki Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi. *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(3), 1142–1154. doi: 10.11616/asbi.1146039

İntihal-Plagiarizm/Etik-Ethic: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş ve intihal içermediği, araştırma ve yayın etiğine uyulduğu teyit edilmiştir. / This article has been reviewed by at least two referees and it has been confirmed that it is plagiarism-free and complies with research and publication ethics. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/asbi/policy>

Copyright © Published by Bolu Abant İzzet Baysal University, Since 2000 – Bolu

* Bu çalışma 7. Uluslararası EMI Girişimcilik ve Sosyal Bilimler Kongresi'nde sunulmuş ve bildiri özeti yayımlanmıştır.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, İsa Bayhan, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, isabayhan@ibu.edu.tr. (Sorumlu Yazar)

² Prof. Dr., Asım Saldamlı, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, asimsaldamli@ibu.edu.tr.

1. Giriş

Turizm sektörü gelişen ülkelerin ekonomileri içinde büyük paya sahiptir. Bu sebeple ülkelerin ve destinasyonların turistleri bölgelerinde ağırlama istekleri artmaktadır. Türkiye'nin de turizme elverişli doğal, sosyal ve kültürel olanakları sektörün ülkede artış eğiliminde olmasını sağlamaktadır. Bununla birlikte turizmin niteliklerinden olan eş zamanlı üretim ve tüketim, tüketicilerle sürekli etkileşim gereksinimi, hizmet kalitesinin karlılık üzerindeki etkisi, işgörenlerin yoğun, dinamik ve stresli koşullarda çalışmalarına sebep olabilmektedir. Bu durum turizm sektöründe tükenmişliği işletmelerin ve turistik faaliyetlerin başarısında oldukça etkili bir unsur haline getirmektedir (Kaplan ve Ulutaş, 2016: 166).

Turizm sektöründe gerçekleştirilen faaliyetlerin büyük bölümü emek yoğunudur ve ortaya konulması gereken çaba düzeyi turistlerle doğrudan etkileşime gerçekleştiren ön saflardaki çalışanlarda yüksek miktarlara ulaşabilmektedir (Lin vd., 2014: 244). Bununla birlikte turizm faaliyetlerinin doğasında bulunan çok yönlü nitelik turistik talebin ekonomik, sosyal ve kültürel birçok faktörden etkilenebilmesini sağlamaktadır. İnsanların turistik seyahatleri boyunca sürekli yaşadıkları yerlerden uzakta bulunması suçlar, terör olayları ve salgınlar gibi güvenlik tehdidi oluşturan durumlarla ilgili yüksek düzeyde hassas olmalarını sağlamaktadır. Covid-19, ülkelerin uyguladıkları seyahat kısıtlamaları ve sağlık tedbirlerinin de etkisiyle dünya turizm hareketliliklerini olağanüstü düzeyde olumsuz etkilemiştir

Çin'in Vuhan kentinde 2019 yılında ortaya çıkıp hızla dünya genelinde bir salgına dönüşen Covid-19 dünya ekonomisinde turizm hareketliliklerinin büyük azalmalara sebep olmuştur. 2022 yılı Temmuz ayı itibarıyla dünya genelinde 569 milyon 896 bin 67 kişiye tanı konulmuş ve 6 milyon 392 bin 162 kişi Covid-19 sebebiyle hayatını kaybetmiştir. Türkiye'de ise Sağlık Bakanlığı Covid-19 Bilgilendirme Platformu (2022) rakamlarına göre 2022 yılı Temmuz ayı itibarıyla 15 milyon 297 bin 539 vaka gerçekleşmiş ve 99 bin 88 ölüme sebep olmuştur. Bu durum turizm istatistiklerine de yansımıştır. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü 2020 yılı Turizm İstatistikleri Raporuna göre 2019 yılında 51 milyon 747 bin 199 olan turist sayısı 2020 yılında yüzde 69,14 azalış göstererek 15 milyon 971 bin 201 şeklinde gerçekleşmiştir. Bu sayı salgının seyri ve aşılama da olumlu etkisiyle aynı müdürlüğün 2021 Aralık ayı bültenine göre 2021 yılında 30 milyon 38 bin 961 sayısına ulaşarak artış göstermiştir. Belirtilen yıllardaki turist sayıları turizm sektörünün hareketliliklerinde büyük oranda azalma gerçekleştiğini ve halen pandemi öncesi rakamlara ulaşamadığını göstermektedir. Bu durum turizm sektöründeki insan emeğinin yoğun olduğu işlerden olan turist rehberlerinin birçoğunun rehberlik faaliyetlerini gerçekleştiremediğinin göstergesidir.

Tur rehberleri, ziyaretçi deneyimlerini ve organizasyon başarısını etkilemede kritik bir rol oynamaktadır. Ancak tur rehberlerinin deneyimleri, özellikle bu deneyimlerin rehberleri psikolojik ve sosyal olarak nasıl etkilediği hususunda sınırlı düzeyde bilimsel araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda tur rehberlerinin iş tatmini, tükenmişlik ve iyi hissetme durumları gibi konuların (Mackenzie ve Raymond, 2020: 1) farklı çalışmalarla detaylarıyla incelenmesi gereklidir. Turizm sektöründe çalışan insanların mesleklerinde ve yer aldıkları turizm faaliyetlerinde ortaya koymaları arzulan beklenenler, uzun ve yorucu çalışma koşulları, emek-yoğun şekilde ve düzensiz çalışma planları ile bir araya geldiği için (Altay, 2009: 2), özellikle turist rehberleri gibi turistlerle sürekli ve doğrudan etkileşim halinde olması gereken ve sergilemesi gereken belirli duygudurum kalıpları bulunan insanlarda tükenmişliğe nispeten daha fazla sebep olabilecektir. Bununla birlikte Covid-19 sürecinde gerçekleşen seyahat kısıtlamaları ve sağlık tedbirleri rehberlerin işlerini yapmalarına engel oluşturmuştur. Bu kapsamda turist rehberlerinin Covid-19 pandemisindeki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi ve tükenmişlik algularının işten ayrılma niyetlerine etkisinin araştırılması turizm sektörünün mevcut durumu ile yakın geleceğe ilişkin değerlendirmeler için önemli bulgular ortaya koymaktadır. Araştırma probleminin büyük bir örneklem ile sorgulanması sayesinde genel olarak turizm işletmelerine, özel olarak ise seyahat acentalarına, turist rehberliği meslek odalarına ve turizm planlayıcılara etkili gözlemler ve sonuçlar sağlanmıştır.

2. Literatür Taraması ve İlgili Araştırmalar:

Tükenmişlik kavramına ilişkin ilk bilimsel tanımlamalardan biri Freudenberg (1974) tarafından yapılmıştır. Tükenmişliği, aşırı çalışma sebebiyle zayıf düşerek enerjisini ve çalışma gücünü kaybetme şeklinde açıklayan araştırmacı insanları zorlayan iş koşullarına vurgu yapmıştır. Tükenmişlik kavramını tanımlayan Freudenberg, insanların beklentileri, istekleri ve çeşitli arzuları karşılanmadığında tükenmişliğin arttığını, farklı araştırmacılar ise iş hayatında tükenmişliğin çalışanlar ile müşteriler arasında ilişki ve iletişimden kaynaklanabildiğini belirtmiştir (Basım ve Şeşen, 2006, 16; Yirik, Ören ve Ekici, 2014: 6225).

Maslach ve Zimbardo (1982; 2)'a göre ise tükenmişlik, çalışanlarda iş koşullarından kaynaklanan duygusal tükenme, kişisel başarıda azalma ve duyarsız hale gelme sürecidir (Maslach and Jackson, 1981; Maslach ve Zimbardo, 1982: 2; Kaplan ve Ulutaş, 2016: 166). Özellikle insanlarla yoğun olarak etkileşim halinde bulunulması gereken mesleklerde sürdürülmesi gereken iletişim sürecindeki duygu ve tutumlar tükenmişliğe sebep olabilmektedir. Araştırmacılar tarafından farklı yönleri ile ele alınan tükenmişlik ilerleyen çalışmalarda boyutlarıyla incelenmiştir. Christina Maslach Tükenmişlik ile ilgili geçerliliği yaygın olarak onaylanan tarafından Maslach Tükenmişlik Envanterini ortaya koymuştur. Belirtilen tanımlamada araştırmacının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma şeklinde tükenmişliği üç alt boyutta ele aldığı görülmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 116). Tükenmişlik kavramı araştırmacılar tarafından tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarıda düşme şeklinde bir süreç olarak açıklanabildiği gibi belirtilen boyutlar arasında nedensellik ilişkileri de kurulabilmektedir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 134).

Turizm sektöründe işgörenlerin etkin, verimli ve motivasyonu yüksek şekilde çalışması işletme ve organizasyonların başarısı için gerekli unsurlardan biridir (Lin vd., 2014: 244-245, Dai vd., 2021: 114-115). Bununla birlikte sektörün çalışma koşullarında gözlenen iş yükü fazlalığı, işin gerekleri için sergilenmesi arzulan ilgi ve özveri ile yerine getirilmesi gereken sorumluluklar insanların tükenmişlik durumu ile karşı karşıya kalmasını kolaylaştırabilmektedir (Altay ve Akgül, 2010: 88). Turist rehberlerinin turistlerle sürekli iletişim halinde olması, bölgeleri ve destinasyonları farklı kültürlerden insanlara anlatması gereklilikleri anlayışlı, hoşgörülü, davranışlarında ölçülü hareket etmesini zorunlu kılmaktadır. Dolayısıyla rehberlerin sergilemesi ve dikkate alması gereken davranış kalıpları fiziksel yıpranmanın yanında mental yorgunluk ve manevi yıpranmayı da beraberinde getirebilmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 110). Bu bağlamda ülkemiz turist rehberlerinin Covid-19 pandemisindeki tükenmişlik düzeylerinin ve tükenmişlik algılarının işten ayrılma niyetlerine etkisinin araştırılmadığı gözlenmiştir. Araştırma problemi ile ilgili çalışmalar aşağıda kapsam ve sonuçlarıyla açıklanmıştır.

Wong ve Wang (2009: 249-251) çalışmalarında tur liderlerinin işleri gereği yüksek düzeyde duygusal emek sergilemesi gerektiğini belirtmiş ve bunun sonucunda çeşitli olumsuz duygu durumları yaşayabildiklerini açıklamıştır. Meslekleri yüzünden sosyal veya psikolojik zorluklarla karşılaşabildiklerini belirtmiştir. Altay (2009) tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi Antakya ve İskenderun otellerindeki çalışanlarla gerçekleştirdiği çalışmada ele almıştır. Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutlarında iş tatmininin farklılaştığını, iş tatmininin tükenmişlik üzerinde açıklayıcı etkilere sahip olduğunu gözlemlemiştir. Altay ve Akgül (2010) seyahat acentalarındaki çalışanların tükenmişlik düzeylerini araştırdıkları çalışmalarında tükenmişlik düzeylerinin cinsiyete göre farklılaştığı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunda erkeklerde kadınlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu gözlenirken eğitim düzeyi, medeni hal, çalışılan pozisyon, çalışma yılı değişkenlerinde anlamlı farklılık gözlenmemiştir. Kaya ve Özhan (2012) turist rehberlerinin sergiledikleri duygusal emek ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi ele aldıkları çalışmada 147 turist rehberinden elde ettikleri verileri incelemiştir. Araştırmacılar duygusal emek boyutlarından olan derinlemesine ve samimi davranış boyutları ile tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu arasında olumsuz, kişisel başarı hissi arasında olumlu ilişki gözlemlemiştir. Lin vd. (2014) iş ve boş zaman çatışması ile iyi olma hali arasındaki ilişkide sosyal destek, boş zaman faaliyetlerine katılım ve tükenmişlik algısının rolünü inceledikleri çalışmada turizm sektöründe çalışan 488 katılımcıya anket uygulamıştır. Araştırma sonucunda iş boş zaman çatışmasının tükenmişliği olumlu yönde etkilediğini, boş zaman faaliyetlerine katılımın iyi olma halini

olumlu, tükenmişliğin olumsuz etkilediğini ve söz konusu ilişkide tükenmişlik ile boş zaman faaliyetlerine katılımın aracılık rolü olduğunu gözlemlemiştir. Yirik, Ören ve Ekici (2014) otel çalışanlarının örgütsel stresleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi demografik unsurlar çerçevesinde ele aldıkları çalışmada stres ve duygusal tükenme arasında, stres ve duyarsızlaşma arasında ilişkiler gözlemlerken turizm sektöründeki çalışanlarda 13 yıl sonrasında yüksek düzeyde stres ve duyarsızlaşma ortaya çıktığını belirlemiştir. Kaplan ve Ulutaş (2016: 165) Nevşehir'deki otellerin çalışanları ile gerçekleştirdikleri çalışmalarında duygusal emeğin tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırmacılar duygusal emeğin derin davranış boyutunun tükenmişliğin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutlarında olumsuz, kişisel başarı hissi boyutunda olumlu; benzer şekilde yüzeysel davranış boyutunun duyarsızlaşma üzerinde olumlu yönde istatistiki olarak anlamlı etkiler gözlemlemiştir. Akdu ve Akdu (2016) turist rehberleri ile gerçekleştirdiği çalışmalarında duygusal emek ile iş stresinin tükenmişliğe etkisini araştırmıştır. Araştırmacılar turist rehberlerinin iş stresleri ile duygusal emekleri arasında olumlu, iş stresleri ile tükenmişlikleri arasında olumlu, duygusal emekleri ile tükenmişlikleri arasında olumlu ilişki olduğunu, duygusal emeğin iş stresi ve tükenmişlik ilişkisinde aracı etkiye sahip olduğunu çalışmalarında ortaya koymuştur. Türkmen ve Yaşar (2017) Safranbolu'da 392 turizm çalışanından anket yöntemiyle elde ettiği veriler ile gerçekleştirdiği çalışmada tükenmişlik ile motivasyon arasındaki ilişkiyi ele almıştır. Araştırmacılar duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ile motivasyon alt boyutları arasında olumsuz ve anlamlı bir ilişki gözlemlerken, kişisel başarı ile olumlu ve anlamlı ilişki belirlenmiştir. Kırıcı ve Özkoç (2017) çalışmalarında profesyonel turist rehberleri tarafından algılanan tükenmişlik düzeylerinin işe yabancılaşma eğilimine etkisi inceledikleri çalışma kapsamında Nevşehir'deki rehberlerden anket yoluyla veriler elde etmiş ve araştırma sonucunda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları ile işe yabancılaşma boyutları arasında olumlu, kişisel başarı boyutu ile yabancılaşma ile olumsuz ilişki gözlemlemiştir. Çiçek ve Aknar (2019) Antalya-Belek'teki 5 yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları ile gerçekleştirdiği çalışmada kişilik özelliklerinin tükenmişliğe ve presentizme etkisini incelemiştir. Nevrotik ve uyumlu kişiliklerin tükenmişliği etkilediğini, çalışma süresi ve eğitim durumunun ilişkide düzenleyici role sahip olduğunu ortaya koymuştur. Yousaf (2021: 1) çalışmasında seyahat tükenmişliğini araştırmış ve COVID-19 salgını sırasında turistlerin dönüş yolculuklarında yaşadıkları seyahat tükenmişliğinin olumsuz bir duygusal durum olabildiğini belirtmiştir. Özkan ve Yeşildağ (2021) çalışmalarında Covid-19 pandemisinin rehberlik mesleğine etkilerini nitel araştırma yöntemiyle incelemiştir. 33 rehber ile gerçekleştirdiği görüşmeler sonucunda ekonomik, sosyal ve psikolojik olarak olumsuz etkilendiklerini ortaya koymuştur. Li vd. (2021) turist rehberlerinin hizmet kalitesinin tur rehberi sosyal damgalama davranışına etkisini incelediği çalışmada sosyal damgalamanın turist rehberlerinin bireysel tükenmişlik algılamasını artırabildiğini, profesyonel kimliklerini ve mesleki performanslarını olumsuz etkileyebildiğini belirtmiştir.

Araştırmanın Alt Problemleri:

1. Turist rehberlerinin Covid-19 pandemisi sürecinde çalışma durumları ne düzeydedir?
2. Turist rehberlerinin Covid-19 pandemisi tedbirleri sürecinde yaptıkları turların tahmini süresi ne düzeydedir?
3. Turist rehberlerinin Covid-19 pandemisi sürecinde toplam gelirlerinde değişiklik olmuş mudur?
4. Turist rehberlerinin Covid-19 pandemisi sürecinde gelir kaynakları neler olmuştur?
5. Turist rehberleri Covid-19 pandemisi sürecinde kısmi çalışma veya işsizlik ödeneği gibi bir yardımdan yararlanmış mıdır?
6. Turist rehberleri Covid-19 pandemisi sürecinde turist rehberlerine yönelik devletin ortaya koyduğu destekleri uygun bulmuş mudur?
7. Turist rehberleri 2021 yılında mesleklerini yapabileceklerini düşünmüş müdür?
8. Turist rehberleri Covid-19 salgını sonrasında başka bir meslek yapmayı düşünmüş müdür?

Araştırma Hipotezleri:

H1: Turist rehberlerinin tükenmişlik algıları ile işten ayrılma niyeti arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Turist rehberlerinin tükenmişlik algıları işten ayrılma niyetlerini olumlu yönde anlamlı düzeyde etkilemektedir.

3. Yöntem

Turist rehberlerinin Covid-19 sürecindeki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi ve tükenmişlik algılarının işten ayrılma niyetlerine etkisinin araştırılması amacıyla gerçekleştirilen çalışma nicel araştırma yöntemlerine uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Olay ve olguların ölçülebilir, tanımlanabilir, gözlemlenebilir ve karşılaştırılabilir şekilde incelenmesi sıkça kullanılan nicel araştırma yöntemleri genel olarak sosyal bilimler alanında, özel olarak turizm araştırmalarında yaygın olarak kullanılmaktadır.

Araştırma evrenini Türkiye’de rehberlik hizmetlerini gerçekleştirebilmek için ruhsatname sahibi olan turist rehberleri oluşturmaktadır. Araştırma evreninin algılarının ve değerlendirmelerinin incelenmesi için kolayda örnekleme metodu ile 1158 katılımcıdan anket yöntemiyle elde edilen verilerden yararlanılmıştır. Turist Rehberleri Birliği (TUREB) 2022 Temmuz ayı rehber istatistiklerine göre 12004 ruhsatname sahibi rehber olduğu düşünüldüğünde, 1158 katılımcının evreni temsil etme yeterliliğinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Anket formu üç bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde turist rehberlerinin cinsiyet, yaş, medeni durum gibi demografik bilgilerine ilişkin sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde turist rehberlerinin mesleki deneyimi, ruhsatname sahibi olduğu ve rehberlik hizmeti verdiği yabancı dili ile bölgesi gibi mesleki bilgilerine ilişkin sorular yöneltilmiştir. Üçüncü bölümde ise Covid-19 sürecine ilişkin sağlanan desteklerle ilgili değerlendirmeleri ile tükenmişlik düzeylerinin ve işten ayrılma niyetlerinin ortaya konulması için yararlanılan ifadeler yer verilmiştir. Araştırma kapsamında Malach-Pines (2005) tarafından geliştirilen ve Çapri (2013) tarafından Türkçe uyarlaması gerçekleştirilen tükenmişlik ölçeği ile Wayne, Shore, Liden, (1997) tarafından geliştirilen ve Küçükusta (2007); Avcı, Küçükusta, (2009) tarafından Türkçe hali kullanılarak güvenilirliği ortaya konulan işten ayrılma niyeti ölçeğinden faydalanılmıştır. Anket pandemi tedbirlerine uygun olarak çevrimiçi anket yöntemiyle turist rehberlerine ulaştırılmıştır ve elde edilen veriler istatistiki analiz yöntemleriyle incelenmiştir.

Verilerin incelenmesinde öncelikle ölçeklerin güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiş ve Cronbach Alfa katsayılarının yüksek güvenilirlik düzeyini gösterdiği görülmüştür. Q-Q, Box Plot ve Stem and Leaf grafiklerine bakılmış, çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiş, Kolmogorov-Smirnov Normallik Testi ve Levene Homejen Varyans Testi ile normallik varsayımlarının sağlandığı gözlenerek betimsel bulguların yüzdeler ve aritmetik ortalamalar gösteriminin uygun olduğu, nedensellik analizi için basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmesinin uygun olduğu ortaya konulmuştur.

4. Bulgular

Araştırma verilerinin incelenmesi yoluyla elde edilen araştırma bulguları tablolar ve istatistiki analiz sonuçları şeklinde ortaya konulmuştur.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Bilgileri

	n	%
Cinsiyet		
Kadın	321	27.7
Erkek	837	72.3
Medeni Durum		
Bekar	514	44.4
Evli	644	55.6
Doğum Yılı		
1960 öncesi	68	5.9
1960-1979	509	44.0
1980-1999	580	50.0
2000 ve sonrası	1	0.1
Bakmakla Yükümlü Olunan Kişi Sayısı (Çocuk, anne, baba eş vb.)		
Yok	258	22.3
1	239	20.6
2	345	29.8
3	216	18.7
4 ve üzeri	100	8.6
Mesleki Deneyim		
1 yıldan az	51	4.4
1-5 yıl arası	229	19.8
6-10 yıl arası	178	15.4
10 yıldan fazla	700	60.4
Toplam	1158	100

Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların yüzde 27.7'sinin kadın ve %72.3'ünün erkek olduğu, %44.4'ünün bekar ve %55.6'sının evli olduğu, %94'ünün 1960-1999 yılları arasında doğduğu ve %60'ının 10 yıldan fazla süredir rehberlik yaptığı görülmektedir. Katılımcı bilgileri seçilen örneklemin araştırma problemi hususunda bilgi ve değerlendirme yapmaya uygun deneyimli rehberlerden oluştuğunu göstermektedir.

Tablo 2: Katılımcıların Mesleki Bilgileri

	n	%
Rehberlik Eğitimi Alınan Program		
2 yıllık meslek yüksekokulu rehberlik programı	342	29.5
4 yıllık turist rehberliği lisans bölümü	255	22.0
Meslek kursu/Sertifika programı	531	45.9
Tezli yüksek lisans programı	6	0.5
Tezsiz yüksek lisans programı	24	2.1
Katılımcıların Çalışma Kartlarında Yazan Meslek Dillerine Göre Dağılımı (Birden Çok Dil Dahil)		
İngilizce	822	53.66
Almanca	136	8.88
Fransızca	97	6.33
İspanyolca	88	5.74
Arapça	63	4.11
Rusça	60	3.92
Çince	53	3.46
İtalyanca	52	3.39
Japonca	44	2.87
Diğer (Endonezce, Portekizce, Hırvatça, Farsça, İbranice, Korece, Sırpça, Bulgarca, Romence, Flemenkce vd.)	117	7.64
Toplam	1532	100
Katılımcıların Fiili Olarak Meslek Yaşamında Sürekli Kullandıkları Dillere		

Göre Dağılımı (Birden Çok Dil Dahil)		
Türkçe	590	30.06
İngilizce	740	37.70
Almanca	118	6.01
Fransızca	89	4.53
İspanyolca	77	3.92
Arapça	63	3.21
Çince	51	2.60
İtalyanca	48	2.45
Rusça	47	2.39
Japonca	38	1.94
Diğer (Endonezce, Portekizce, Hırvatça, Farsça, İbranice, Korece, Sırpça, Bulgarca, Romence, Flemenke vd.)	102	5.20
Toplam	1963	100
Başlıca Çalıştıkları Bölgeye Göre Katılımcılar		
Marmara Bölgesi	407	35.1
Ege ve Akdeniz Bölgeleri	402	34.7
İç Anadolu Bölgesi	208	18.0
Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgeleri	76	6.6
Karadeniz Bölgesi	65	5.6
Toplam	1158	100

Tablo 2 incelendiğinde katılımcıların %45.9'unun sertifika programı ile, %51.5'inin önlisans ve lisans eğitimi ile rehberlik ruhsatnamesi aldığı, %53.6'sının İngilizce dilinde çalışma kartına sahip olduğu, %67.76'sının Türkçe ve İngilizce dillerini kullandıkları, %35.1'inin başlıca çalışma bölgesinin Marmara Bölgesi olduğu, %34.7'sinin ise Ege ve Akdeniz Bölgesi olduğu gözlenmektedir. Katılımcıların mesleki özelliklerine göre dağılımı değerlendirildiğinde ankete katılan rehberlerin yarısına yakınının sertifika eğitimi ile rehberlik ruhsatnamesi alması, %67'sinin Türkçe ve İngilizce dillerini kullanması ve %70'e yakınının Marmara, Ege ve Akdeniz bölgelerinde çalışmakta olması çalışmanın değerli bulgularındandır. Turizm planlayıcıların ve mesleki kuruluşların diğer dillerde ve bölgelerdeki turist rehberi ihtiyacı ile ilgili detaylı araştırmalar gerçekleştirmesi mümkündür. Bu sayede sektördeki profesyonel turist rehberi gereksinimine ilişkin temel ve tamamlayıcı özellikler ortaya konulabilir.

Tablo 3: Tur Çeşitlerine Göre Katılımcıların Rehberlik Hizmeti Gerçekleştirme Sıklıkları

Turlar ve Sıklıkları*	Hiç	Çok Nadir	Bazen	Çoğu zaman	Sürekli	\bar{x}	ss
Paket Tur	212 (18.3)	123 (10.6)	278 (24.0)	346 (29.9)	199 (17.2)	3.17	1,3406
Günübirlik Tur	112 (9.7)	187 (16.1)	324 (28.0)	347 (30.0)	188 (16.2)	3.26	1,1942
Outgoing Tur	779 (67.3)	154 (13.3)	115 (9.9)	59 (5.1)	51 (4.4)	1.66	1,1217
Anadolu Tur	298 (25.7)	149 (12.9)	228 (19.7)	292 (25.2)	191 (16.5)	2.93	1,4380
Bölgesel Tur	325 (28.1)	226 (19.5)	318 (27.5)	207 (17.9)	82 (7.1)	2.56	1,2613

*: Frekans ve Yüzde, \bar{x} : Ortalama, ss: Standart Sapma

Tablo 3. incelendiğinde katılımcıların tur çeşitlerine göre rehberlik hizmeti gerçekleştirme sıklıklarının sırasıyla en sık olandan başlayarak günübirlik tur, paket tur, Anadolu turu, bölgesel tur, outgoing turu şeklinde olduğu ortaya konulmuştur. Günübirlik turların, paket turların ve Anadolu turlarının gerçekleştirilen tur çeşitlerinde öne çıkması Türkiye'nin turizm hareketliliklerine ilişkin durumu ortaya koyması yönüyle dikkate değerdir. Türkiye'de özellikle Covid-19 sonrası turist eğilimleri dikkate alındığında iç turizmin artması ve uluslararası seyahat tedbirlerinde gevşemenin zamanla gerçekleşmesi günübirlik turların ilk sırada yer almasını sağlamış olabilir. Bununla birlikte Türkiye'den yurtdışına

gerçekleşen turlarda Anadolu turlarında görev alan rehberlerin sınırlı düzeyde yer alması outgoing turlarına katılımlarının en az sıklıkla gerçekleşmesinde etkili olabilir.

Tablo 4: Covid-19 Pandemisinin Turist Rehberlerine Etkisi

	n	%
Katılımcıların Seyahat Kısıtlamaları Sürecinde Çalışma Durumları		
Seyahat kısıtlamaları sürecinde tüm çalışma hayatım kesintiye uğradı, herhangi bir iş yapamadım	741	64
Tamamen rehberlik dışı başka iş(ler) ile meşgul oldum	156	13,5
Kısıtlı da olsa rehberlik yapmaya devam ettim	117	10,1
Tedbir amaçlı olarak salgın bitene kadar rehberlik yapmayı düşünmedim	91	7,9
Kısmen rehberlik yapmaya devam ettim, ancak ek işler de yaptım	42	3,6
Ücretli izin kullandım	11	0,9
Katılımcıların Seyahat Kısıtlamaları Sürecinde Toplam Gelirlerinde Değişiklik Oluşma Durumu		
Pandemi öncesine kıyasla daha çok kazandım	14	1,2
Kazancım değişmedi (kazancım ne arttı ve azaldı)	30	2,6
Pandemi öncesine kıyasla daha az kazandım	1114	96,2
Katılımcıların Seyahat Kısıtlamaları Sürecinde Gelir Kaynakları		
Yakınlarımdan yardım ve borç alarak	557	48,1
Tamamı rehberlik dışı uğraşlarımdan	343	29,6
Tamamı rehberlik faaliyetlerinden	153	13,2
Kısmen rehberlik faaliyetlerinden ama daha çok rehberlik dışı uğraşlarımdan	75	6,5
Kısmen rehberlik dışı uğraşlarımdan ama daha çok rehberlik faaliyetlerinden	30	2,6
Katılımcıların Covid -19 Sebebiyle Bir Yakınlarını veya Tanıdıklarını Kaybetme Durumları		
Evet	507	43,8
Hayır	651	56,2

Tablo 4. incelendiğinde seyahat kısıtlamaları sürecinde katılımcıların %64'ünün tüm çalışma hayatının kesintiye uğradığını ve herhangi bir iş yapmadığını belirttiği, %96.2'sinin pandemi öncesine kıyasla daha az kazandığını belirttiği, %48.1'inin gelir kaynağının yakınların yardımları ve borç alma olduğu, %29.6'sının gelir kaynağının rehberlik dışı uğraşları olduğu ortaya çıkmaktadır. Covid-19'un turist rehberlerini büyük oranda olumsuz etkilemesi uygulamaya konulan seyahat tedbirleri ve turizm faaliyetlerinde gerçekleşen azalma sebebiyle beklentiler dahilindedir. Bununla birlikte gelirlerinde gözlenen azalma, gelir kaynaklarının yakınlarının yardımları ve borç alma olması süreçte yaşadıkları olumsuzluklara ilişkin oldukça desteksiz kaldıklarını ve bireysel mücadeleleri ile sürecin üstesinden gelmeye çalıştıklarını ortaya koymaktadır.

Tablo 5: Covid-19 Kapsamındaki Desteklere ve Pandemi Sonrasına Yönelik Değerlendirmeler

	n	%
Katılımcıların Covid-19 Sürecinde Kısmi Çalışma veya İşsizlik Ödeneği Gibi Bir Yardımdan Yararlanma Durumları		
Evet	174	15,0
Hayır	984	85,0
Toplam	1158	100,0
Katılımcıların Covid-19 Pandemisi Sürecinde Turist Rehberlerine Yönelik Devletin Sağladığı Destek Uygulamalarına Dair Değerlendirmeleri		
Destek ne uygundu ne de yeterliydi	968	83,6
Destek uygundu, ama yeterli değildi	170	14,7
Destek uygundu ve yeterliydi	20	1,7
Toplam	1158	100,0
Katılımcıların Kısıtlamalar Sürecinde Aynı Yıl Mesleklerini Yapabileceklerini Düşünme Durumlarına Göre Dağılımı		
Evet	468	40,4
Hayır	690	59,6
Katılımcıların Covid-19 Salgını Sonrasında Başka Bir Meslek Yapmayı Düşünme Durumları		
Evet	527	45,5
Hayır	631	54,5

Tablo 5 incelendiğinde katılımcıların %85'inin Covid-19 sürecinde kısmi çalışma veya işsizlik ödeneği gibi bir yardımdan yararlanmadığı, %83,6'sının Covid-19 sürecinde turist rehberlerine yönelik devletin ortaya koyduğu destek uygulamalarını uygun veya yeterli bulmadıkları, % 54,5'inin Covid-19 salgını sonrasında başka bir meslek yapmayı düşünmedikleri görülmektedir. Katılımcıların Covid-19 kapsamındaki desteklere ve pandemi sonrasına yönelik değerlendirmeleri ele alındığında destekleri büyük oranda uygun ve yeterli bulmadıkları, benzer şekilde sağlanan yardımlardan büyük oranda yararlanmadıkları ortaya çıkmaktadır. Bu durum Tablo 4'te bahsedilen Covid-19'un rehberlere etkisine ilişkin süreci büyük oranda bireysel mücadeleleriyle geçirdikleri bulgusunu destekler niteliktedir. Bununla birlikte rehberlerin yarısından fazlasının süreçten sonra başka bir meslek yapmayı düşünmemesi mesleklerine bağlılıklarını ve işlerine yaklaşımlarını ortaya koymasıyla dikkate alınması gereken gözlemlerden biridir.

Katılımcıların tükenmişlik algılarının işten ayrılma niyetlerine etkisini incelemek için Pearson korelasyon analizi ve basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Tablo 6: Katılımcıların Tükenmişlik Algılarının İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Regresyon Analizi

Tükenmişlik-İşten Ayrılma Niyeti	R	R ²	Standardize edilmiş Beta katsayısı	t	p
Model	.455	.207	.455	17,362	,000

(F: 301,449; Kareler Toplamı: 359,628)

Korelasyon analizi sonucunda turist rehberlerinin tükenmişlik algıları ile işten ayrılma niyetleri arasında olumlu yönde anlamlı düzeyde ilişki olduğu gözlenmiştir (p: 0.000; R: .455). Analiz sonucunda gözlenen ilişki sebebiyle H₁ hipotezi kabul edilmiştir (p<0.01). Tablo 6.'da katılımcıların tükenmişlik algılarının işten ayrılma niyetlerine etkisi regresyon analizi sonucu gösterilmiştir. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların tükenmişlik algıları işten ayrılma niyetlerinin %20,7'sini açıklamıştır. Tabloya göre turist rehberlerinin tükenmişlik algıları işten ayrılma niyetini olumlu yönde (t: 17,362) ve anlamlı düzeyde (p: 0.000) etkilemektedir (p<0.01; F: 301,449). Analiz sonucunda 'Turist rehberlerinin tükenmişlik algıları işten ayrılma niyetlerini olumlu yönde anlamlı düzeyde etkilemektedir.' şeklindeki H₂ hipotezi kabul edilmiştir.

5. Sonuç

Turist rehberleri ülkelerin, bölgelerin ve destinasyonların turistler tarafından ziyaret edilmesi sürecinde etkili ve turizm faaliyetlerinin başarıyla gerçekleşmesinde belirleyici aktörlerdendir. Profesyonel turist rehberlerinin nasıl etkilendiklerini, pandemi sürecindeki destekleri değerlendirme durumlarını, pandemi sonrası sürece ilişkin düşüncelerini ve Covid-19 sürecinde algıladıkları tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetlerine etkisini ele alan bu çalışma ile turist rehberlerinin pandemi sürecindeki durumlarının kapsamlı şekilde incelenmesi amaçlanmıştır.

Araştırma sonucunda katılımcı rehberlerin %64'ünün salgın sürecinde tüm çalışma hayatının kesintiye uğradığını ve herhangi bir iş yapmadığını belirtmiştir. Pandemi sürecinde Türkiye'de uygulamaya konulan pandemi tedbirlerinden birinin seyahat yasakları veya kısıtlamaları olduğu düşünüldüğünde belirtilen sonuç beklentiler dahilindedir. Benzer şekilde rehberlerin %96.2'sinin pandemi süresince pandemi öncesine kıyasla daha az kazandığını belirtmiştir. Tur faaliyetlerine katılmayan rehberlerin büyük bölümünün gelir durumunda azalma olduğu anlaşılmıştır. Katılımcı rehberlere pandemi sürecinde gelir kaynakları sorulduğunda ise %48.1'inin pandemi sürecinde gelir kaynağının yakınların yardımları ve borç alma olduğu, %29.6'sının gelir kaynağının rehberlik dışı uğraşları olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum turist rehberlerinin kriz, savaş, pandemi gibi koşullarda yakınlarından destek almaya ve farklı uğraşlarına yönelebildiklerini göstermiştir. Dolayısıyla ilgili kamu kurumlarının, özel sektör kuruluşlarının ve sivil toplum örgütlerinin olağanüstü koşullarda turist rehberlerinin ekonomik ihtiyaçlarını karşılayabilecek tedbirler alması gerektiğini ortaya koymaktadır. Söz konusu duruma ilişkin çeşitli fonların oluşturulması, turist rehberlerinin bilgi ve becerilerinin farklı iş alanlarında kullanması için gerekli iş birliklerinin sağlanması benzer koşullarda rehberlerin karşılaşılabilecekleri olumsuz durumları azaltabilir ve ekonomik olanaklarının korunmasına katkı sağlayabilir. Araştırma kapsamında katılımcılara pandemi sebebiyle sağlanan desteklerden yararlanma durumu sorulduğunda katılımcı rehberlerin %85'inin Covid-19 sürecinde kısmi çalışma veya işsizlik ödeneği gibi bir yardımdan yararlanmadığı, %83.6'sının Covid-19 pandemisi sürecinde turist rehberlerine yönelik devletin ortaya koyduğu destek uygulamalarını uygun veya yeterli bulmadıkları ortaya çıkmıştır. Bu durum özellikle turizm planlayıcılarının ve kamu otoritelerinin turist rehberlerine desteklemek için uyguladıkları yardımları geliştirmelerinin gerektiğini göstermiştir. Desteklerin miktarının ve çeşitlerinin artırılması, turist rehberlerinin beklediği desteklere ilişkin çalışmalar yapılması, rehber odaları ile bir araya gelerek olası benzer koşullarda uygulamaya konulabilecek yeni yardım olanaklarının belirlenmesi ve diğer ülkelerde ortaya konulan destekler incelenerek söz konusu seçeneklerin değerlendirilmesi ileriye yönelik planlamalar için faydalı olabilecektir.

Araştırma kapsamında turist rehberlerine öngörü ve değerlendirmeleri sorulduğunda %59.6'sının aynı yıl mesleklerini yapabileceklerini düşünmedikleri, % 54.5'inin Covid-19 salgını sonrasında başka bir meslek yapmayı düşünmedikleri görülmüştür. Bu durum turist rehberlerinin 2021 yılında pandemide gözlenen yavaşlamayı sınırlı düzeyde öngördüklerini, buna rağmen rehberlerin yarısından fazlasının farklı meslek yapmayı düşünmediklerini göstermiştir. Turist rehberlerinin söz konusu koşullarda farklı meslekler yapmayı istememesi mesleklerine bağlılıkları ve işlerinden duydukları memnuniyeti göstermesi bakımından önemlidir. Akdu ve Akdu (2016), Li vd. (2021) gibi araştırmacılar çeşitli sosyal ve psikolojik durum ve davranışların turist rehberlerinin mesleğe bakış açısını etkileyebildiğini ortaya koymuştur. Bu bağlamda meslek koşullarına ilişkin ilerleyen yıllarda yapılabilecek iyileştirmeler ile turist rehberliği mesleğine yönelik bağlılıklarının ve motivasyonlarının artması beklentiler dahilindedir.

Araştırma kapsamında turist rehberlerinin tükenmişlik algıları ve işten ayrılma niyetleri belirlenmeye çalışılmıştır. Katılımcı rehberlerin tükenmişlik algıları ortalamasının 3.10 ve işten ayrılma ortalamasının 2.59 şeklinde oluşması turist rehberlerinin pandemi koşullarında orta düzeyde duygusal tükenmişlik hissettiğini, nispeten daha düşük olmasına rağmen orta düzeyde işten ayrılma niyeti taşıdıklarını ortaya koymuştur. Bu bağlamda yapılan incelemede turist rehberlerinin pandemi koşullarında algıladıkları tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetleri ile arasında olumlu yönde anlamlı düzeyde ilişki olduğu ve rehberlerin tükenmişlik algılarının işten ayrılma niyetlerini olumlu yönde anlamlı düzeyde etkilediği

gözenmiştir. Turist rehberliği mesleğinin doğası gereği çeşitli engellerle karşılaşılabilen bir meslek olduğu (Güzel vd., 2014), duygusal emek gerektirdiği, iş tatmini ve sosyo-ekonomik kazanımlar sağlanmaması durumunda olumsuz etkiler söz konusu olabileceği (Wong ve Wang, 2009 vd.) ve duygusal emeğin tükenmişlikle arasındaki ilişki (Kaya ve Özhan, 2012 vd.) bilindiği için tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki olumlu ilişki beklendiği şekilde gerçekleşmiştir. Dolayısıyla kamunun ve sektördeki paydaşların turist rehberlerinin işten ayrılmaları azaltmak için duygusal tükenmişlik algılarını azaltacak çalışmalar gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Turist rehberliği mesleğinin doğasında bulunan turistlerle etkileşim, seyahat halinde olma durumu, sektörel belirsizlikler turist rehberlerinde belirli düzeyde duygusal tükenmişlik algısı oluşturabilir. Lin vd. (2014) turizm sektöründe sosyal destekler sağlanması, iş ve boş zaman çatışmasının azaltılması gibi uygulamalarla tükenmişliğin azaltılabildiğini ortaya koymuştur. Bununla birlikte turist rehberlerinin işi üzerindeki kontrolünün ve özerkliğinin yüksek olduğu bilindiği için (Kırıcı ve Akkoç, 2017; Fu vd., 2021, Li vd., 2022 vd.) tükenmişliklerinin azaltılması hususunda gerçekleştirilecek çalışmalarda ihtiyaç ve beklentilerindeki çeşitlilik dikkate alınmalıdır. Benzer şekilde rehberlerin meslekleri gereği turistlerle sürekli iletişim halinde oldukları için (Mackenzie vd., 2020) turizm bilinci ve empati yeteneği yüksek turistlerle çalışırken sergileyebilecekleri hizmetin kalitesi artabilecek (Li vd., 2021; Lin vd., 2022) ve tükenmişlik düzeyleri azalabilecektir. Bu sebeple turizm planlayıcıların rehberlik mesleğinin gerektirdiği bilgi ve gayreti turizm farkındalığını artırma amaçlı kamu bilgilendirmelerinde anlatması, seyahat acentalarının ve tur operatörlerinin organizasyonlarında rehberlerin ve diğer turizm çalışanlarının emeğine ilişkin bilgilendirmeler gerçekleştirilmesi faydalı olabilir. Çalışma savaş, salgın hastalık gibi olağanüstü kriz dönemlerinde turist rehberlerinin yüksek düzeyde olumsuz etkilenebileceği düşüncesini desteklemiştir. Turizm sektörünün ekonomik ve sosyal koşulları politik ve kurumsal bağlamda geliştirilerek turist rehberlerinin beklenmeyen durumlardan olumsuz etkilenmeleri önlenmelidir. Bu tür durumlarda rehberlerin tercihlerine göre yabancı dil bilgilerinden ve mesleki deneyimlerinden yararlanmak amacıyla çeşitli diplomatik kuruluşlarda, eğitim kurumlarında, kültür merkezlerinde görevlendirilebilmesi gibi yapısal stratejiler ve mekanizmalar oluşturulmalıdır. Belirtilen koşullarda turist rehberlerinin tükenmişlik algılarının artmaması için mesleğe ilişkin aidiyet duyguları, olağan koşullarda yaşadıkları sosyal ve kültürel etkileşim, ülke turizminin mesleki sorunlarının çözümleri gibi pek çok değişkenin dikkate alınması gerekir. Turist rehberlerinin Covid-19 sürecinden ne düzeyde etkilendiklerini, kendilerine sağlanan destekleri değerlendirme durumlarını ve Covid-19 sürecinde algıladıkları tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetlerine etkisini inceleyen mevcut araştırma turist rehberlerinin Covid-19 sonrası ne kadar hızlı sektöre dönebildiği, Covid-19 öncesi çalışma olanaklarına ulaşım ulaşamadıkları, tükenmişlik düzeylerini ve işten ayrılma niyetlerine etkileyebilecek diğer değişkenlerin neler olduğu ve belirtilen değişkenlerden ne düzeyde etkilenebildikleri hususlarının incelenmesini ileriki çalışmalara bırakmıştır.

Finansman/ Grant Support

Yazar(lar) bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

The author(s) declared that this study has received no financial support.

Çıkar Çatışması/ Conflict of Interest

Yazar(lar) çıkar çatışması bildirmemiştir.

The authors have no conflict of interest to declare.

Yazarların Katkıları/Authors Contributions

Çalışmanın Tasarlanması: Yazar-1 (%50), Yazar-2 (%50)

Conceiving the Study: Author-1 (%50), Author-2 (%50)

Veri Toplanması: Yazar-1 (%50), Yazar-2 (%50)

Data Collection: Author-1 (%50), Author-2 (%50)

Veri Analizi: Yazar-1 (%60), Yazar-2 (%40)

Data Analysis: A Author-1 (%60), Author-2 (%40)

Makale Gönderimi ve Revizyonu: Yazar-1 (%60), Yazar-2 (%40)

Submission and Revision: Author-1 (%60), Author-2 (%40)

Açık Erişim Lisansı/ Open Access License

This work is licensed under Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY NC).

Bu makale, Creative Commons Atf-GayriTicari 4.0 Uluslararası Lisansı (CC BY NC) ile lisanslanmıştır.

Kaynaklar

- Akdu, U. ve Akdu, S. (2016), Duygusal Emek ve İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(47), s.1142-1153.
- Altay, H. (2009), Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(12), s.1-17.
- Altay, H. ve Akgül, V. (2010), Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(14), 87-112.
- Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009), Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, s.33-44.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006), Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamuda Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6(2), s.15-23.
- Covid-19 Bilgilendirme Platformu, (2022), <https://covid19.saglik.gov.tr/> Erişim Tarihi: 20.07.2022
- Çapri, B. (2013), Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu ile Eş Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu'nun Türkçe Uyarlaması ve Psikoanalitik-Varoluşçu Bakış Açısından Mesleki ve Eş Tükenmişlik İlişkisi, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), s.1393-1418.
- Çiçek, B. ve Aknar, A. (2019), Kişilik Özelliklerinin Tükenmişlik ve Presenteizm Davranışları Üzerindeki Etkisi, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 54 (3), s.1234-1258.
- Dai, Y. D., Altınay, L., Zhuang, W. L. ve Chen, K. T. (2021), Work Engagement And Job Burnout? Roles Of Regulatory Foci, Supervisors' Organizational Embodiment And Psychological Ownership, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, s.114-122.
- Freudenberger, H. J. (1974), Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), s.159-165.
- Fu, X., Liu, X., Hua, C., Li, Z., & Du, Q. (2021). Understanding Tour Guides' Service Failure: Integrating A Two-Tier Triadic Business Model With Attribution Theory. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 47, 506-516.
- Güzel, F. O., Türker A. ve Şahin İ. (2014), Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, s.173-190.
- Kaplan, M. ve Ulutaş, Ö. (2016), Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35), s.165-174.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012), Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), s.109-130.
- Kırıcı, E. ve Özkoç, A. G. (2017), Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İşe Yabancılaşma Eğilimlerine Etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(1), s.20-32.
- Küçükusta, D. (2007), Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi, *Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir*.
- Li, Y., Song, Y., Wang, M. ve Huan, T. C. T. (2021), The Influence of Tour Guides' Service Quality on Tourists' Tour Guide Stigma Judgment: An Asian Perspective. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, s.551-560.
- Li, S., Chen, G., Liu, M., Xu, J., Cao, J., ve Yang, J. (2022), How Does Tour Guide Humor Influence Tourist Citizenship Behavior?, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50, 108-118.

- Lin, Y. S., Huang, W. S., Yang, C. T. ve Chiang, M. J. (2014), Work–Leisure Conflict And Its Associations With Well-Being: The Roles of Social Support, Leisure Participation And Job Burnout, *Tourism Management*, 45, s.244-252.
- Lin, H., Tian, J., Kong, Y. ve Gao, J. (2022). Impact of Tour Guide Humor on Tourist Pro-Environmental Behavior: Utilizing The Conservation of Resources Theory, *Journal of Destination Marketing and Management*, 25, 100728.
- Mackenzie, S. H. ve Raymond, E. (2020), A Conceptual Model of Adventure Tour Guide Well-Being, *Annals of Tourism Research*, 84, 102977.
- Mackenzie, S. H., Boudreau, P. ve Raymond, E. (2020). Women’s Adventure Tour Guiding Experiences: Implications For Well-Being, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 410-418.
- Malach-Pines, A. (2005), The Burnout Measure, Short Version. *International Journal of Stress Management*, 12(1), s.78-88.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981), The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2, s.99-113.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P. G. (1982) *Burnout – The Cost of Caring*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc, Englewood Cliffs.
- Özkan, Ç. ve Yeşildağ, B. (2021), Covid-19 Salgınının Turist Rehberliği Mesleği Üzerine Etkileri: Çanakkale Rehberler Odası Örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(3), s.1603-1615.
- Sağlam Arı, G. ve Çına Bal, E. (2008), Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, *Yönetim ve Ekonomi*, Cilt: 15, Sayı:1, s.131–148.
- Türkmen, F. ve Yaşar, Z. (2017), Turizm Sektöründe Tükenmişlik ve Motivasyon Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Safranbolu Örneği, *Turan-Sam Stratejik Araştırmalar Merkezi Uluslararası Bilimsel Hakemli Dergisi*: 9(35), 164.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. ve Liden, R. C. (1997), Perceived Organizational Support And Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective, *Academy of Management Journal*, 40(1), s.82-111.
- Wong, J. Y. ve Wang, C. H. (2009). Emotional Labor of The Tour Leaders: An Exploratory Study. *Tourism Management*, 30(2), s.249-259.
- WTO, (2022), <https://www.unwto.org/> Erişim Tarihi: 06.02.2022.
- Yirik, S., Ören, D. ve Ekici, R. (2014), Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi, *Journal of Yaşar University*, 9 (35), s.6223-6234.
- Yousaf, S. (2021), Travel Burnout: Exploring The Return Journeys of Pilgrim-Tourists Amidst The COVID-19 Pandemic, *Tourism Management*, 84, 104285.