

TURİST REHBERLERİNDE TÜKENMİŞLİK VE MESLEKTEN AYRILMA NİYETİ¹

Burnout Level and Intention of Leaving the Tourist Guide Profession in Turkey

Gönderim Tarihi: 07.03.2018

Kabul Tarihi: 08.06.2018

Doi: 10.31795/baunsobed.437800

Sinan GÖKDEMİR*
Necdet HACIOĞLU**

ÖZ: Ziyaretçi memnuniyetindeki önemli aktörlerden birisi de profesyonel turist rehberleridir. Rehberler, sadece rehberlik yaptıkları çekim yerini tanıtan kişiler değil; ziyaret edilen ülkeyi en iyi şekilde temsil etmekle yükümlü gönüllü turizm elçileridir. Turist rehberleri bünyesinde çalıştıkları acenta, bölge ve hatta ülke hakkında iyi bir imaj oluşturulmasında etkili faktörlerden birisidir. Bu sebeple turist rehberleri entelektüel seviyeleri yüksek, ziyaret edilen ülkeyi en iyi yönleriyle ziyaretçilere tecrübe ettirecek, örnek bir birey olmalıdırlar. Tükenmişlik, insanlarla yüz yüze ve karşılıklı iletişime dayalı mesleklerde gözlemlenebilmektedir. Freudenberger'e (1974) göre tükenmişlik "başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu"dur. Tükenmişlik sendromu, turist rehberlerinin de içerisinde bulunduğu hizmet sektöründe çalışan kişilerde karşılaşılabilen bir durumdur. Bu çalışma, turist rehberlerinin tükenmişlik seviyelerinin tespit etmek, buradan çıkacak sonuçlara göre de turist rehberlerinin bu mesleği icra etmeye devam etmek isteyip istemediklerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu doğrultuda, çalışma kapsamında eylemli turist rehberlerinin tükenmişlik seviyeleri alt boyutlar üzerinden tespit edilmiş, daha sonra bu değişkenlerin turist rehberlerinin meslekten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinin olup olmadığı ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırma kapsamında Tureb'e bağlı toplamda 550 turist rehberinin

¹ Bu çalışma 2017 yılında Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği anabilim dalında tamamlanmış olan " Turist Rehberlerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik İlişkisi: Bir Alan Araştırması" isimli doktora tezinden türetilmiştir.

* Dr. Öğr. Üyesi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi/ Turizm Fakültesi / Seyahat işletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü, sinan.gokdemir@yahoo.com, ORCID ID: orcid.org/0000-0002-9360-086X

** Prof. Dr., Balıkesir Üniversitesi/ Turizm Fakültesi/ Turist Rehberliği Bölümü, hacioglu@balikesir.edu.tr ORCID ID: orcid.org/0000-0002-9830-3178

anket formunu dağıtılmış ve doldurması sağlanabilmiştir. Toplanan anket formlarının 138 tanesi eksik cevaplar, tutarsız bilgiler ve benzeri nedenlerden dolayı geçersiz sayılmış ve analiz dışında bırakılmıştır. 412 geçerli anketten elde edilen veriler ile istatistiksel analizler yapılmış ve bulgulara ulaşılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, turist rehberleri üzerinde yapılan bu çalışmada, turist rehberlerinin tükenmişliklerinin turist rehberlerinin mesleği bırakma niyetlerini pozitif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberliği, Tükenmişlik, Meslekten Ayrılma Niyeti.

ABSTRACT: One of the most important actor in visitor satisfaction is the tourist guides. Guides are not just people who introduce the place they work; they are volunteer tourism represents in the same time. Tourist guides are one of the factors that are effective in creating a good image about agency, region and even country. Thus, tourist guides should be an exemplary individual who will give good experience to visitors with their high intellectual levels. Burnout can be observed in occupations based on face-to-face communication with people. According to Freudenberger (1974) burnout is, "A state of extinction in the internal resources of the individual as a result of failure, depreciation, loss of energy and power, or unfulfilled wishes". Burnout syndrome is a situation that can be encountered in people working in the service sector, including tourist guides. This study was conducted in order to determine the burnout levels of tourist guides and to determine whether the tour guides would like to quit this profession according to the burnout level. Within the scope of the study, the burnout levels of tour guides were determined on the sub-dimensions, then it was tried to show whether these variables were effecting the intention of quitting the tourist guide profession. Within the scope of the research, a survey form distributed to 550 tourist guides who are member of Tureb (The Chamber of Tourist Guides in Turkey). 138 of the collected questionnaires were deemed invalid due to incomplete answers, inconsistent information and similar reasons and left out of the analysis. Statistical analyzes were conducted to 412 valid questionnaires and findings were obtained. As a result, the burnout level of tourist guides has led to the positive impact of the tourist guides' intention to quitting the profession.

Keywords: Tourist Guidance, Burnout, Quitting the Tour Guidance Profession.

GİRİŞ

Turist rehberleri bir ülkenin kültür elçileridir ve ülke için önemli olan konularda eğitim ve uygulama tecrübesine sahip olduktan sonra belge alabilmektedirler. Turizmin önemli paydaşlarından olan turist rehberleri ülkenin tanıtılmasında ve dünya turizm pastasından ülkenin pay almasında önemli etkiye sahiptirler. Bu amaçla yetiştirilmiş olan turist rehberlerinin meslek içerisinde

turulması gerekmektedir. Ülkemizde turist rehberlerinin profili incelendiğinde görülmüştür ki turist rehberleri belirli bir yıl ya da yaştan sonra mesleği terk etmekte ve başka iş kollarında iş yaşamlarına devam etmektedirler. Bu durum ülke turizmi açısından bir kayıp olarak nitelendirilebilmektedir. Bu duruma araştırmanın ana problemini oluşturmaktadır. Bu duruma sebep olan olgunun tükenmişlik olabileceği düşünülmüş ve bu çalışma ortaya konulmuştur. Tükenmişlik boyutlarının ve dolayısıyla turist rehberlerinin mesleği bırakma eğilimlerinin belirlenmesi amacıyla yapılan bu araştırmanın, hem rehberlere hem de rehberlerin ana işvereni olan seyahat acentaları başta olmak üzere turizm paydaşlarını bilgilendirme açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Çalışmanın temel amacı; turist rehberlerinin tükenmişlik seviyelerinin ölçülmesi ve eğer tükenmişlik seviyesi yüksek ise tükenmişliğe sebep olan faktörlerin belirlenmesi ve bu faktörlere çözümler üretilmesidir.

LİTERATÜR TARAMASI

Turist Rehberliği

Dünyada, bireylerin seyahatla ilgili işlerini organize eden iki çeşit işletme vardır. Bunlar, seyahat acentaları ve tur operatörleridir. (Hacıoğlu, 2006: 39). Bu işletmelerin en önemli gelir kaynakları turlardan elde edilen gelirlerdir. Tura katılan turistlerin memnuniyetleri, ülkeyi tekrar ziyaret etme niyetleri ya da ülkeyi ziyaret etmek isteyen potansiyel ziyaretçilere olumlu referans olmaları açısından önemlidir. Buna bağlı olarak da turist rehberlerinin, sahip oldukları beceri, nitelik ve bilgi ile hizmet sundukları ziyaretçileri memnun etmeleri, söz konusu sadakatin yaratılması açısından çok önemlidir. Bu çerçeveden bakıldığında turist rehberleri, bir turun en önemli iş görenleridir. Turist rehberleri, sahip oldukları bilgi, kişilik, tutum ve davranışları ile bir ülkenin elçisi konumundadırlar.

WFTGA'nın (World Federation of Tourist Guide Associations) tanımına göre turist rehberi; ülke içi ya da dışından bölgeye ziyarette bulunan grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların istedikleri bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran kişidir (Ap ve Wong, 2001: 551). 6326 Sayılı TRMK'da yapılan tanıma göre "turist rehberi, seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdiren veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesini sağlayan kişilere denir" (TRMK, 2012). Yukarıda yapılan farklı tanımlardan hareketle turist reh-

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

Yıllara göre turist rehberlerinin sayısına baktığımızda, 1980 yılında Türkiye’de Turizm Bakanlığına bağlı 211, 1985 yılında 1150, 1990 yılında 4703, 1997 yılında 6163, 2000 yılında 7684, 2012 yılında 13241, 2015 yılında 9800 ve 2016 yılında ise 9746 rehber vardır. Türkiye’de 2012 Haziran ayından sonra turist rehberliğinin işi bir müstakil meslek olduğu 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek kanunuyla sabit hale getirilmiştir. Bu kanundan hareketle 2014 Aralık ayında da yönetmelik yürürlüğe girmiştir. Bu mevzuata dayanarak artık turist rehberlerinin mesleği icraları ve denetlenmesi Turist Rehberleri Odaları ve Birliğine bağlanmıştır. Türkiye’de Tureb’e bağlı toplamda onüç oda bunun için görevlendirilmiştir.

Turist rehberlerinin eğitimi ise sertifikasyon ve diploma kazandırma yoluyla dünyada ve ülkemizde farklı kurumlarca verilmektedir. Dünyada birçok ülkede turist rehberliği bir meslek olarak algılanmakta ve çeşitli kurumlarca eğitimi verilmektedir (Çolakoğlu ve diğerleri, 2010:175). Hollanda, Finlandiya, İskoçya, Kanada, Porto Rico, İngiltere, İskoçya, Amerika Birleşik Devletleri (New Orleans, Washington, New York, Savannah, Charleston, Gettysburg Battlefield ve Vicksburg Battlefield), Yunanistan, Fransa, İtalya, Portekiz, İspanya, Japonya, Güney Afrika Cumhuriyeti ve Arjantin’de turist rehberlerinin belgeli olması zorunluluğu vardır.

Türkiye’de turist rehberliği eğitimi “*örgün eğitim*” ve “*yaygın eğitim*” olmak üzere iki şekilde verilmektedir. Yaygın eğitim Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından açılan turist rehberliği kursları (sertifika programları) ile verilmektedir. Örgün eğitim ise üniversitelerde, 17 üniversite bünyesinde 19 meslek yüksekokulunda önlisans olarak, 20 üniversitede Fakülte ve yüksek okulda lisans olarak ve dört üniversite bünyesinde sosyal bilimler enstitüsünde yüksek lisans olarak verilmektedir.

Tükenmişlik

İngilizcede “staff burnout” veya “job burnout” olarak karşımıza çıkan kavram Türkçeye “tükenmişlik” ya da “tükenmişlik sendromu” olarak tercümesi yapılmıştır. Bu kavram ilk defa 1970’li yıllarda Amerika’da karşımıza çıkmaktadır. Tükenmişlik kavramı, 1974 yılında bir psikiyatrist olan Herbert Freudenberger tarafından yazılan ve “Journal of Social Issues” dergisinde yayınlanan

bir makaleyle ilk defa literatüre sokulmuştur. Freudenberger, tükenmişlikle ilgili yapmış olduğu ilk çalışmasında uyuşturucu bağımlısı çalışanlara yönelik laboratuvar çalışması yapmıştır (Kaya ve Özhan, 2012: 116). Freudenberger'e (1974: 159) göre tükenmişlik; başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenmeden kaynaklanan enerji ve güç kaybı ya da karşılanamayan istekler sonucu bireyin içsel kaynaklarında oluşan tükenme durumudur. Problem "mesleği tehdit eden bir durum" olarak nitelendirmiştir. Laboratuvar çalışmaları sonucu elde edilen bulgulardan hareketle tükenmişlik, mesleki bir sendrom (hastalık) olarak incelemiş ve çalışanların kişisel başarısızlık hissetmeleri, duygusal açıdan tükenmeleri ve toplumdaki uzaklaşmak istemeleri sonucunda yaşadıkları psikolojik bir sendrom olarak açıklanmıştır (Barutçu ve Serinkan, 2008: 545). Diğer bir tanıma göre tükenmişlik bireyin ters giden bir şeylerin varlığını fark etmesi ve buna inanmayı reddetmesi durumunda gelişir, yaşanan tükenmeyle, normal günlük olaylar karşısında sürekli bir ümitsizlik ve karamsarlık oluşmaya, enerji tükenmeye başlar (Storlie: 1979). Birçok araştırmacı tükenmişliğin; beklentiler, tutumlar, güdüler ve duyguları içeren, bireysel düzeyde ortaya çıkan, içsel bir psikolojik deneyim olduğu konusunda fikir birliğine varmışlardır (Ağaoğlu, ve diğerleri, 2004; Pines ve Aranson, 1988; Gökçekan ve Özer, 1999).

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

Tükenmişlik sendromu etkisi altına giren insanlar, genelde geçmişlerinde pek çok şeyi başaramamışlardır ve bu durumun etkisinden kurtulamazlarsa gelecek hayatlarında da başarılı olamayacakları varsayılmaktadır (Seta ve diğerleri, 2000). Bu durum genelde kişinin çalıştığı örgüt ve özelde de kişi için ağır sonuçlar ortaya çıkartabilme ihtimali olduğu için önlenmesi gereken bir sendromdur. Bu duruma turist rehberleri açısından bakacak olursak, turist rehberleri emek yoğun bir iş alanı olan hizmet sektöründe ve insanlarla yüz yüze

çalışmaktadırlar. Görevleri turistlerin seyahatlerinde ortaya çıkan ve çıkabilecek olası problemleri çözmek ve tur esnasında ziyaretçilere ziyaret edilen yerler hakkında bilgi vermek olan turist rehberleri, görevlerini icra ederken insanlarla yüz yüze ve yoğun temas halinde çalışmak mecburiyetindedirler. Bu şartlarda turist rehberlerinin, hizmete dayalı diğer mesleklerde çalışan işgörenlerde de tespit edildiği gibi tükenme ihtimali yüksektir. Bu olası durum, turist rehberleri için oldukça önemlidir ve çözüm üretilmesi gereken bir problemdir. Bu probleme çözüm üretilmemesi halinde mesleğe devam eden turist rehberlerinin motivasyon ve verimliliğinin düşmesi, hatta zamanla meslekten ayrılma tehlikesi vardır.

Bir önceki paragrafta açıklanan olası problemi çözmek ve bu probleme sebebiyet veren faktörleri belirlemek amacıyla çalışmada kullanılan ölçeğin alt boyutları temel alınarak tükenmişliğin mesleği bırakma niyeti üzerine olan etkisi belirlenmek istenmiştir. Dolayısıyla alt boyutlar arası hipotezler oluşturulmuştur. Tükenmişlik Maslach ve Leiter (1997) tarafından üç boyutta incelenmiştir. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı olarak ifade edilmiştir. Bu bilgiler ışığında araştırmanın hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur:

H1 Turist rehberlerinin tükenmişlik seviyeleri ile mesleği bırakma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırmada yer alan turist rehberlerinin sosyo-demografik, mesleki özelliklerine ve turist rehberlerinin hizmet vermiş oldukları turist grubunun sosyo-demografik özelliklerine göre turist rehberlerinin tükenmişlik ve mesleği bırakma niyetleri arasında farklılık olup olmadığını test etmek için farklılık analizleri yapılmıştır. İlgili alanyazın incelendiğinde, bunun birçok çalışmada araştırıldığını görmekteyiz (Hulin ve Smith,1964; Tas ve diğerleri, 1989; Doğan ve Harlak, 1991; Ergin, 1992; Kantarcı, 1997; Taşdemir, 1999; Oshagbemi, 2000; Ghiselli, 2001; Pines, 2002; Sarker ve diğerleri, 2003; Çarıkcı ve Oksay, 2004; Budak ve Sürgevil, 2005; Silva, 2006; Lee ve Moreo, 2007; Kumaş, 2008; Yıldırım ve diğerleri, 2014; Aksu ve Temeloğlu, 2015; İrigüler, 2015; Erdoğan, 2016; Güler, 2016; Kırıcı ve Özkoç, 2017).

Araştırmanın temel hipotezine ek olarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H2 Turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3 Turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4 Turist rehberlerinin mesleki özellikleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5 Turist rehberlerinin mesleki özellikleri ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H6 Rehberlik hizmeti verilen turist grubunun sosyo-demografik özellikleri ile rehberlerin tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H7 Rehberlik hizmeti verilen turist grubunun sosyo-demografik özellikleri ile rehberlerin mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bu çalışmada turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin mesleği bırakmaya etkisi ölçülecektir. Buna ek olarak turist rehberlerine ait demografik faktörlerin tükenmişlik ve mesleği bırakma niyetine olan etkisi ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırmanın amacı ve hipotezleri temel alınarak oluşturulan araştırma modeli Şekil 1’de yer almaktadır.

YÖNTEM

Araştırmanın sorusu, turizm sektöründe hizmet veren turist rehberlerinin belirli bir süre çalıştıktan sonra rehberliği neden bıraktığıdır. Bu sorudan hareketle turist rehberlerinin tükenmişlik boyutlarının ve dolayısıyla turist rehberlerinin mesleği bırakma eğilimlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Yapılan bu araştırmanın, hem rehberlere hem de rehberlerin ana işvereni olan seyahat acentaları başta olmak üzere turizm paydaşlarını bilgilendirme açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Bu problemin önüne geçilmez ise rehberlerin mesleği bırakması ve turizmin yetişmiş personel kaybetmesi kaçınılmazdır. Çalışmanın temel amacı; turist rehberlerinin tükenmişlik seviyelerinin ölçülmesi ve eğer tükenmişlik seviyesi yüksek ise tükenmişliğe sebep olan faktörlerin belirlenmesi ve bu faktörlere çözümler üretilmesidir. Araştırmanın amacına uygun olarak oluşturulan anket formlarının, araştırmaya katılan turist rehberleri tarafından doğru, içtenlikle ve tarafsız yanıtlanacağı varsayılmıştır. Örneklemin (412 turist rehberi), araştırma evrenini temsil ettiği varsayılmıştır.

Araştırmanın kapsadığı olgu, olay, obje ve kişilerin tamamına evren denilmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 31). 2016 yılı itibarıyla T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan ruhsatnameye sahip olan 9746 turist rehberi vardır. Araştırmanın evreni ruhsatname sahibi olan turist rehberlerinden sektörde eylemli olarak çalışan 7645 turist rehberiyle sınırlandırılmıştır. Araştırma evreninin belirlenmesinden sonra bir diğer konu ise örneklem büyüklüğünün belirlenmesidir. Örnekleme yöntemi; araştırmacılara veri toplamada kolaylık, kullanılan maddi kaynaktan ve araştırma zamanı açısından tasarruf sağlamaktadır (Yükselen, 2013: 53). Örneklemin hesaplanmasında, hedef kitlenin çok geniş olması ve katılımcılara ulaşma konusundaki güçlükler sebebiyle tesadüfî olmayan örnekleme yöntemlerinden bir tanesi olan kolayda örnekleme yöntemi

kullanılmıştır. Bu yöntem, ankete cevap verebilecek her bireyin örneğe dahil edilmesi durumudur ve bu yönteme göre en kolay bulunan katılımcı, en ideal olan katılımcıdır (Altunışık ve diğerleri, 2012: 142).

Veri toplama aracının iki bölümden oluşması planlanmıştır. Birinci bölümde araştırmamanın ana değişkenlerinden birisi olan Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ne yer verilmiştir. İkinci bölümünde ise katılımcıların demografik verilerini toplamaya yönelik sorulara yer verilmiştir.

Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory-MBI), Maslach ve Jackson (1981) tarafından 1981 yılında geliştirilmiş ve Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Orjinalinde yedi dereceli likert tipi olan ölçek, güncel halini alarak beşli likert tipi ölçeğe dönüşmüştür. 22 madde içeren ölçek, tükenmişlik sendromunu, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olmak üzere üç alt boyutu ele almaktadır. Duygusal tükenme alt ölçeğinde yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ana başlıkları için sekiz ifadeye yer verilmiştir. Bu ifadeler 1., 2., 3., 6., 8., 13., 16., ve 20. ifadelerdir (Çam, 1992: 155). Duyarsızlaşma alt ölçeği; soğuk, ilgisiz, katı ve hatta insani olmayan durum ve tutum olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım, 1996). Duyarsızlaşma alt ölçeği, altı ifadeden oluşmaktadır. İş görenin duyarsızlaşma seviyesi Maslach Tükenmişlik Envanteri'nde bulunan 5., 10., 11., 15., 21. ve 22. ifadeler ile ölçülmektedir (Çam, 1992: 155). Kişisel başarı düşüklüğü alt ölçeği sekiz maddeden oluşmakta ve bu envanterde bulunan 4., 7., 9., 12., 14., 17., 18. ve 19. ifadeler ile ölçülebilmektedir (Çam, 1992: 159). Bu ölçek, turist rehberliği mesleğinin özelliklerine uygun olması, kolay anlaşılabilir ve kullanılabilir olması ve geçerlilik ile güvenilirliğinin yüksek olması gibi nedenlerden dolayı tercih edilmiştir.

Anketin uygulanmasına 2014 yılı Haziran ayında başlanmış ve 2016 yılı Haziran ayında bitirilmiştir. Anket basılı olarak bu süreç içerisinde araştırmacı tarafından tek tek soruları deneye sormak yoluyla uygulanmıştır. Türkiye'nin önemli turistik çekim merkezleri olan Sultan Ahmet Camii, Ayasofya Müzesi, Topkapı Sarayı, Kapadokya'da Göreme Açık Hava Müzesi, Derinkuyu Yeraltı Şehri girişi, Antalya Kaleiçi, İzmir Efes Antik Kenti ve Çanakkale Savaşları Gelibolu Tarihi Alanı'nda bulunan eylemli turist rehberlerine anket uygulanmıştır. Özellikle bu çekim merkezlerinde turist rehberlerinin genellikle gruplarına serbest zaman verdikleri alanlar belirlenmiş ve bu alanlarda anketler turist rehberlerine uygulanmıştır. Belirtilen ziyaret merkezlerinde yeterli turist rehberi ankete katılmadığından, ayrıca İstanbul Rehberler Odası (İRO) seçimlerine katılan rehberler ve çeşitli uzmanlaşma gezilerine katılan rehberlerin anket formlarını doldurması sağlanmıştır. Toplamda 550 turist rehberinin

anket formunu doldurması sağlanabilmiştir. Toplanan anket formlarının 138 tanesi eksik cevaplar, tutarsız bilgiler ve benzeri nedenlerden dolayı geçersiz sayılmış ve analiz dışında bırakılmıştır. 412 geçerli anketten elde edilen veriler ile istatistiksel analizler yapılmış ve bulgulara ulaşılmıştır.

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

Şekil 1. Kuramsal Çerçeve Doğrultusunda Oluşturulan model



ARAŞTIRMA BULGULARI

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

Katılımcıların % 90,3 gibi büyük çoğunluğu ülkesel turist rehberidir. Rehberlerin meslekte geçirmiş oldukları yıllar incelendiğinde ise % 57,5'lik oranla, yarıdan fazlasının meslekte 10 yıldan az tecrübe sahibi olduğu görülmektedir. Turist rehberlerinin %75,7'inin serbest olarak çalıştığı, % 89,1'inin rehberliği asıl iş olarak yaptığı ve %45,6'sı genelde gününbirlik tur ağırlıklı çalıştığı dikkate alındığında verilerin, rehberlerin belirli bir mesleki deneyimden sonra çalışma koşulları nedeniyle meslekten ayrıldığı veya ailesine daha fazla zaman ayırmak için gününbirlik turları tercih ettiği yönündeki ifadeleri destekler nitelikte olduğu görülmektedir.

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

Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) Bulguları

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

analizi öncesi ölçeklerde yer alan ifadelerin madde test korelasyonları hesaplanmış ve madde-test korelasyon katsayısı 0,30'un altında olanlar analize dahil edilmemiştir (Altunışık ve diğerleri, 2012: 268). Analizlerde örneklem yeterlilik testi olan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi uygulanmıştır. Birçok yazar tarafından kabul gören KMO alt değeri 0,70'tir (Altunışık ve diğerleri, 2012: 268). Faktör analizinin uygulanabilirliği için gerekli olan testlerden biri Bartlett Küresellik Testi'dir. Bu bölümde analize alınacak ölçeklerin % 95 güven aralığı dikkate alınarak Bartlett'in Küresellik Testi'ne ($p \leq 0,05$ için) tabi tutulmuş ve veriler faktör analizine uygun bulunmuştur (Akkoyunlu ve diğerleri, 2010: 13). Ölçeklere uygulanan faktör analizi sonucunda özdeğerler (Eigenvalue), varyansı açıklama oranı, birikimli varyans ve ankette yer alan her bir madde için faktör yüklerine ilişkin değerler, ilgili tablolarda yer almaktadır.

Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Seviyesine İlişkin AFA

Araştırmada, turist rehberlerinin tükenmişlik seviyeleri 22 ifadeden oluşan Maslach Tükenmişlik Envateri ile ölçülmüştür. KMO değerinin, 962 olduğu ve Bartlett testine göre yaklaşık ki kare (χ^2) değerinin 5255,213 ve anlamlılık düzeyinin $p = ,000$ olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Tükenmişlik Ölçeğine Ait AFA Testi Sonuçları

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

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

Sekiz ifadeyi içeren kişisel başarı boyutunun özdeğerinin 9,512, varyansı açıklama oranının % 63,412 düzeyinde olduğu ve Cronbach Alpha değerinin ise

0,949 olduğu görülmüştür. Yedi ifadeden oluşan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarının özdeğerinin 1,195, varyansı açıklama oranının % 7,968 düzeyinde olduğu ve Cronbach Alpha değerinin ise 0,917 olduğu görülmüştür. Yüksek faktör yüküne sahip ifadeler duygusal tükenme boyutunda yer alan ifadelerden oluştuğu için bu boyut da, **duygusal tükenme** olarak adlandırılmıştır.

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

Tükenmişlik ölçeğine ait Cronbach Alpha değerleri ve bu ölçekte yer alan ifadelerle ait aritmetik ortalama ile standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği (α) ,958'dir. Faktör analizi sonucunda çıkan boyutların α değerlerine bakıldığında, kişisel başarı boyutunun α değerinin ,949 ve duygusal tükenme boyutunun α değerinin ,917 olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre, tükenmişlik ölçeğinin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir. Ayrıca ölçekte yer alan ifadelerin toplam aritmetik ortalaması 2,455'tir. Ölçekte yer alan boyutlara ait ifadelerin toplam aritmetik ortalama değerlerine bakıldığında, kişisel başarı boyutu $\bar{X}=2,32$ ve duygusal tükenme boyutu $\bar{X}=2,60$ olarak tespit edilmiştir.

Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)

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

Tükenmişlik İçin DFA

Açıklayıcı faktör analizi sonrasında on beş ifadede tükenmişlik ölçeği iki boyutta ortaya çıkmıştır. "t14" kodlu ifadenin tahmin değerleri, model uyumunu bozması sebebiyle analizden çıkarılmıştır. Standartlaştırılmış regresyon katsayıları kontrol edildikten sonra modifikasyon indekslerine bakılmış a17-a18

ve t10-t11 arasında korelasyon olduğu görülmüş ve söz konusu değişkenlerin hata kovaryansı modele eklenmiştir. Son olarak gözlenen on dört değişken tarafından ölçülen tükenmişliğe ait DFA ve uyum indeksleri Tablo 2’de verilmiştir. Bu indekslerin kabul edilebilir olması, modelin veri seti tarafından desteklendiğini göstermektedir. Ayrıca Tablo 2’de tükenmişlik modelinde yer alan gözlenen değişkenlerin St.Reg. katsayıları ve ölçüm hatalarına yer verilmiştir. Bu değerlere, göre gözlenen değişkenlerin örtük değişkenleri iyi temsil ettikleri görülmektedir.

Tablo 2. Tükenmişlik Modeli St. Reg. Katsayısı, Ölçüm Hataları, Tükenmişliğe Ait DFA ve Uyum İndeksleri

İfade	Boyut	St. Reg. Katsayı	Ölçüm Hatası				
a21	İşimdeki duygusal sorunları serinkanlılıkla hallederim.	Başarı	,799	,554			
a19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	Başarı	,836	,471			
a18	Ziyaretçilerle yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	Başarı	,832	,497			
a17	İşim gereği ziyaretçilerle aramda rahat bir hava yaratırım.	Başarı	,863	,429			
a12	Çok şeyler yapabilecek enerjimin olduğunu düşünüyorum.	Başarı	,846	,517			
a9	Yaptığım işle insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum.	Başarı	,825	,545			
a7	Ziyaretçilerin sorunlarını en uygun şekilde hallederim.	Başarı	,860	,475			
a4	İşim gereği grubumdaki ziyaretçilerin pek çok şey hakkında ne hissettiklerini hemen anlarım.	Başarı	,821	,487			
t13	İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	Tükenmişlik	,739	,702			
t11	Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından korkuyorum.	Tükenmişlik	,820	,626			
t10	Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı sertleştiğimi hissediyorum.	Tükenmişlik	,821	,558			
t2	İş günü sonunda kendimi ruhen bitkin hissediyorum.	Tükenmişlik	,779	,555			
t1	Kendimi işimden uzaklaşmış hissediyorum.	Tükenmişlik	,796	,607			
t8	İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.	Tükenmişlik	,895	,313			
	χ^2 / df	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI
Kabul Edilebilir Değerler	≤ 5	$\geq 0,08$	$\geq 0,85$	$\geq 0,8$	$\geq 0,9$	$\geq 0,9$	$\geq 0,9$
Ölçüm Modeli	2,737	0,065	0,933	0,805	0,961	0,969	0,974

Tükenmişlik ölçeğine ilişkin modelin uyum iyiliği değerlerine bakıldıktan sonra modelin veri seti tarafından kabul edilebilir bir düzeyde desteklendiği görülmüştür. Daha sonra model, güvenilirlik açısından bileşik güvenilirlik (Composite Reliability-**CR**), çıkarılan ortalama varyans (Average Variance Ext-

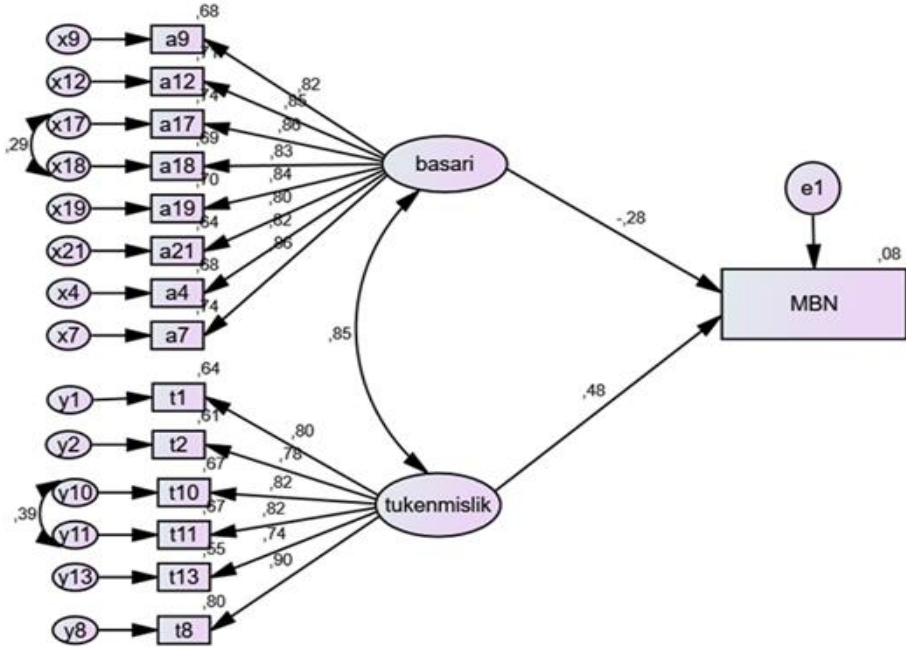
racted-AVE) (Fornell ve Larcker, 1981) ve Cronbach Alpha (Hair ve diğerleri, 2010) istatistikleriyle değerlendirilmiştir. Modelin güvenilirlik ve geçerlilik değerleri Tablo 3'de yer almaktadır.

Tablo 3. İş Doyumuna Ait Boyutların Güvenilirlik ve Geçerlilik Sonuçları

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

NOT: Tablodaki AVE= $\Sigma\lambda^2 / \Sigma\lambda^2 + \Sigma\epsilon$ ve CR=($\Sigma\lambda$)/2 / ($\Sigma\lambda$)²+ $\Sigma\epsilon$ formülleriyle hesaplanmıştır.

Şekil 2. Tükenmişlik ve Mesleği Bırakma Niyeti Yol Analizi



Çalışmada Şekil 2'de de görüldüğü üzere tükenmişliğin mesleği bırakma niyeti üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla yol analizi yapılmış ve yol analiz sonuçlarına ilişkin bulgular tablo 4'de ortaya konulmuştur. Bu sonuçlar doğrultusunda H1a ve H1b kabul edilmiştir.

Tablo 4. Tükenmişliğin MBN Üzerindeki Etkisini Ölçmek Amacıyla Yapılan Yol Analiz Sonuçları

İlişki		St. Reg. Katsayısı	t değeri	p değeri
Mesleği Bırakma Niyeti	<--- Duygusal Tükenme	,479	4,263	***
Mesleği Bırakma Niyeti	<--- Düşük Kişisel Başarı	-,276	-2,504	,012*

***p<,001 - * p<,05

Bu çalışmada duygusal tükenme ve düşük kişisel başarının mesleği bırakma niyeti üzerindeki etkisini ortaya çıkartmak için yol analizi yapılmıştır. Şekil 2’de araştırma modeline ait parametre değerleri yer almaktadır. Araştırma modeli yedi adet uyum iyiliği kriterinden yararlanılarak test edilmiştir. Uyum iyiliği değerlerinin tamamı kabul edilebilir düzeydedir. Tablo 4’te verilen analiz sonuçlarına göre duygusal tükenmenin mesleği bırakma niyetine ($\beta= 0,479$ $t= 4,263$ $p< 0,001$) üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı ve olumlu etkisinin olduğu; düşük kişisel başarının mesleği bırakma niyeti ($\beta= - 0,276$ $t= - 2,504$ $p< 0,001$) üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı ve olumlu bir etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırma modelinde bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki açıklama gücü (R^2) değerlendirildiğinde tükenmişlik boyutları, mesleği bırakma niyetinin % 8’ini açıklamaktadır.

Fark Testlerine Yönelik Bulgular

Bu bölümde, turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri, mesleki özellikleri ve turist rehberliği hizmeti verilen grubun sosyo-demografik özellikleri ile turist rehberlerinin tükenmişlikleri ve mesleği bırakma niyetleri arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak için *bağımsız grup t testi* ve *tek yönlü varyans analizi (ANOVA)* yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 5, 6 ve 7’de gösterilmektedir.

Tablo 5.Sosyo-demografik Özellikler ile Tükenmişlik ve Mesleği Bırakma Niyetleri Arasındaki Farklılık Analizleri

TÜKENMİŞLİK								
Değişkenler		<i>n</i>	\bar{X}	SS	<i>t/ F</i>	<i>p</i>	SD	Fark
Cinsiyet	Kadın	140	2,41	1,010	-,069	,945	410	Yok
	Erkek	272	2,42	1,059				
Yaş	18-30 yaş	128	2,63	1,135	3,525	,015*	G.A:3 G.İ: 408	1-4*
	31-40 yaş	162	2,32	,925				
	41-50 yaş	81	2,42	1,132				
	51 yaş ve üzeri	41	2,10	,873				
Eğitim Durumu	Önlisans	67	2,44	1,045	,506	,604	G.A:2 G.İ: 387	Yok
	Lisans	274	2,41	1,019				
	Lisansüstü	49	2,26	1,001				
Gelir Durumu	1500-2500 TL	117	2,39	,999	,859	,463	G.A:3 G.İ: 354	Yok
	2501-3500 TL	110	2,49	1,076				
	3501-5000 TL	89	2,26	1,049				
	5001-7000 TL	52	2,45	1,010				
Medeni Durum	Bekar	187	2,35	1,073	,693	,501	G.A:2 G.İ: 409	Yok
	Boşanmış	196	2,45	1,004				
	Boşanmış	29	2,55	1,096				
MESLEĞİ BIRAKMA NİYETİ								
Değişkenler		<i>n</i>	\bar{X}	SS	<i>t/ F</i>	<i>p</i>	SD	Fark
Cinsiyet	Kadın	140	2,54	1,332	1,861	,064	410	Yok
	Erkek	272	2,29	1,260				
Yaş	18-30 yaş	128	2,69	1,455	4,733	,003*	G.A:3 G.İ: 408	1-4*
	31-40 yaş	162	2,31	1,213				
	41-50 yaş	81	2,22	1,183				
	51 yaş ve üzeri	41	1,95	1,023				
Eğitim Durumu	Önlisans	67	2,58	1,304	1,812	,165	G.A:2 G.İ: 387	Yok
	Lisans	274	2,39	1,291				
	Lisansüstü	49	2,12	1,218				
Gelir Durumu	1500-2500 TL	117	2,65	1,381	5,379	,001*	G.A:3 G.İ: 354	1-3* 2-3*
	2501-3500 TL	110	2,48	1,224				
	3501-5000 TL	89	1,96	1,049				
	5001-7000 TL	52	2,30	1,245				
Medeni Durum	Bekar	187	2,25	1,230	1,722	,180	G.A:2 G.İ: 409	Yok
	Boşanmış	196	2,50	1,341				
	Boşanmış	29	2,34	1,261				

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

Turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkileri incelemek için yapılan farklılık analizleri sonucunda; tükenmişlik ile katılımcıların cinsiyeti ($t(410) = -,069$ $p = ,945$), eğitim durumu ($F = ,751$;

$p=,473$), gelir düzeyi ($F=1,794$; $p=,148$) ve medeni durumları ($F=,392$; $p=,676$) arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Katılımcıların yaş dağılımları ($F=3,525$; $p=,015$) ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. 18-30 yaş grubunun ($\bar{X}=2,63$) 51 ve üzeri yaş grubuna ($\bar{X}=2,10$) göre tükenmişliklerinin daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür.

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

Tablo 6. Mesleki Özellikler ile Tükenmişlik ve Mesleği Bırakma Niyetleri Arasındaki Farklılık Analizleri

TÜKENMİŞLİK								
Değişkenler		<i>n</i>	\bar{X}	<i>SS</i>	<i>t/ F</i>	<i>p</i>	<i>SD</i>	Fark
Çalışma Kartı Türü	Bölgesel	40	2,11	,943	-1,951	,052	410	Yok
	Ülkesel	372	2,45	1,047				
Meslekte Geçirilen Yıl	0-10 Yıl	237	2,44	1,020	,219	,803	G.A:2 G.İ: 409	Yok
	11-19 Yıl	122	2,36	1,057				
	20 Yıl ve Üzeri	53	2,42	1,113				
Çalışma Şekli	Acentaya Bağlı	100	2,40	1,020	-,206	,837	410	Yok
	Serbest	312	2,42	1,049				
Mesleği İcra Etme Şekli	Asıl İş	367	2,43	1,052	1,168	-,244	410	Yok
	Ek İş	45	2,24	,945				
Çıkılan Tur Süresi	Günübirlik	188	2,31	,957	3,144	,044	G.A:2 G.İ: 409	1-3*
	1-4 Günlük	88	2,36	,986				
	Anadolu (en az 5 gün)	136	2,59	1,164				
Yıllık Çalışma Günü Sayısı	90 Gün ve Altı	107	2,53	1,104	1,363	,257	G.A:2 G.İ: 409	Yok
	91-180 Gün Arası	185	2,33	,947				
	181 Gün ve Üzeri	120	2,44	1,117				
MESLEĞİ BIRAKMA NİYETİ								
Değişkenler		<i>n</i>	\bar{X}	<i>SS</i>	<i>t/ F</i>	<i>p</i>	<i>SD</i>	Fark
Çalışma Kartı Türü	Bölgesel	40	2,32	1,185	-,277	,782	410	Yok
	Ülkesel	372	2,38	1,301				
Meslekte Geçirilen Yıl	0-10 Yıl	237	2,44	1,020	,219	,803	G.A:2 G.İ: 409	Yok
	11-19 Yıl	122	2,36	1,057				
	20 Yıl ve Üzeri	53	2,42	1,113				
Çalışma Şekli	Acentaya Bağlı	100	2,38	1,261	,012	,990	410	Yok
	Serbest	312	2,37	1,299				
Mesleği İcra Etme Şekli	Asıl İş	367	2,37	1,291	-,118	,906	410	Yok
	Ek İş	45	2,40	1,286				
Çıkılan Tur Süresi	Günübirlik	188	2,35	1,221	,327	,722	G.A:2 G.İ: 409	Yok
	1-4 Günlük	88	2,47	1,347				
	Anadolu (En az 5 gün)	136	2,35	1,347				
Yıllık Çalışma Günü Sayısı	90 Gün ve Altı	107	2,63	1,291	4,374	,013	G.A:2 G.İ: 409	1-3*
	91-180 Gün Arası	185	2,38	1,276				
	181 Gün ve Üzeri	120	2,13	1,269				

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

Turist rehberlerinin mesleki özellikleri ile tükenmişlikleri arasında yapılan farklılık analizleri sonucunda; turist rehberlerinin çalışma kartı ($t(410) = -1,951$ $p = ,052$), meslekte geçirdikleri yıl ($F = ,219$; $p = ,803$), çalışma şekil-

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

Turist rehberlerinin mesleki özellikleri ile mesleği bırakma niyetleri arasında yapılan farklılık analizleri sonucunda; turist rehberlerinin çalışma kartı ($t(410) = -277$ $p = ,782$), meslekte geçirdikleri yıl ($F=,219$; $p = ,803$), çalışma şekilleri ($t(410) = -,206$ $p = ,837$), mesleği icra etme şekilleri ($t(410) = -,118$ $p = ,906$) ve ortalama çıktıkları tur süreleri ($F=,327$; $p = ,722$) ile mesleği bırakma niyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak turist rehberlerinin yıllık çalışma süreleri ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bir yılda 90 gün ve daha az tura çıkan rehberlerin ($\bar{X}=2,63$), yılda 180 gün ve daha fazla tura çıkan rehberlere ($\bar{X}=2,13$) göre mesleği bırakma niyetlerinin daha yüksek olduğu görülmüştür.

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

Tablo 7. Ziyaretçilerin Sosyo-demografik Özellikleri ile Tükenmişlik ve Mesleği Bırakma Niyetleri Arasındaki Farklılık Analizleri

TÜKENMİŞLİK								
Değişkenler		<i>n</i>	\bar{X}	<i>SS</i>	<i>t/ F</i>	<i>p</i>	<i>SD</i>	Fark
Uyruk	Yerli	105	2,38	,937	-,399	,690	410	Yok
	Yabancı	307	2,43	1,076				
Gelir Durumu	<i>Düşük</i>	<i>18</i>			,984	,326	392	Yok
	Orta	283	2,43	1,014				
	Yüksek	111	2,31	1,107				
Yaş Durumları	<i>Genç</i>	<i>15</i>			,059	,953	395	Yok
	Orta	322	2,40	1,045				
	3. Yaş	75	2,40	1,036				
Eğitim Durumu	Orta ve Alt	266	2,51	1,103	2,686	,008	353,21	Var*
	Yüksek	146	2,24	,895				
MESLEĞİ BIRAKMA NİYETİ								
Değişkenler		<i>n</i>	\bar{X}	<i>SS</i>	<i>t/ F</i>	<i>p</i>	<i>SD</i>	Fark
Uyruk	Yerli	105	2,94	1,299	5,369	,000	410	Var*
	Yabancı	307	2,18	1,229				
Gelir Durumu	<i>Düşük</i>	<i>18</i>			3,997	,000	382	Var*
	Orta	283	2,48	1,258				
	Yüksek	111	1,93	1,154				
Yaş Durumları	<i>Genç</i>	<i>15</i>			2,881	,004	395	Var*
	Orta	322	2,44	1,264				
	3. Yaş	75	1,97	1,273				
Eğitim Durumu	Orta ve Alt	266	2,54	1,351	3,709	,000	349,87	Var*
	Yüksek	146	2,08	1,111				

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

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

Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi

Araştırmada, kuramsal çerçeve doğrultusunda oluşturulan bir temel araştırma hipotezi bulunmaktadır. Alt hipotezler değerlendirildiğinde, araştırmada top-

lam 7 hipotez test edilmiştir. Üç hipotez kabul edilirken geri kalan beş hipotez de reddedilmesine rağmen kısmen kabul edildikleri kısmı bulunmaktadır. Bu kısımların neler olduğu tablo 8'de yer almaktadır.

Tablo 8. Çalışmadaki Araştırma Hipotezleri ve Sonuçları

No	HİPOTEZLER	Sonuç
H _{1a}	Duygusal tükenme ile mesleği bırakma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H _{1b}	Kişisel başarı ile mesleği bırakma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H ₂	Turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED 1/5(kabul)
H ₃	Turist rehberlerinin sosyo-demografik özellikleri ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED 2/5 (kabul)
H ₄	Turist rehberlerinin mesleki özellikleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED 1/6 (kabul)
H ₅	Turist rehberlerinin mesleki özellikleri ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED 1/6 (kabul)
H ₆	Rehberlik hizmeti verilen turist grubunun sosyo-demografik özellikleri ile rehberlerin tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED 1/4 (kabul)
H ₇	Rehberlik hizmeti verilen turist grubunun sosyo-demografik özellikleri ile rehberlerin mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Araştırmada ankete katılan kişilerin büyük bir çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır. Bu bulgudan hareketle kadınların rehberlik mesleğini daha az tercih ettikleri söylenebilir (Köroğlu, 2011: 331; İrigüler, 2015: 207, Güzel ve diğerleri, 2014: 178, Güzel ve diğerleri, 2013: 113). Araştırmada ankete katılanların büyük çoğunluğu, genç ve orta yaşlı rehberlerden oluşmaktadır. Rehberlik mesleğinin yapısı ve icra edilişi göz önüne alındığında, 40 yaş üstü eylemli rehber sayısının az olmasının çeşitli nedenleri olduğu görülür. Bunlardan bazıları; iş güvencesinin sınırlı olması, sezonun yeteri kadar uzun olmaması, çalışma saatlerinin belirsizliği ve uzunluğu, işin yorucu olması, sezonluk olması, sezonda aralıksız hizmet verilmesi ve uzun süre aileden uzak kalınması, insanlara sürekli hizmet vermenin yarattığı stres, ileri yaşlarda artan sağlık sorunları dolayısıyla hareketin kısıtlanması ve insanlarla bire bir iletişim içerisinde olmaktan kaynaklanan tükenmişlik hissidir. Rehberler, yaşları ilerledikçe rehberlik mesleği haricinde seyahat acentacılığı, tur operatörlüğü, dinlenme tesisi işletmeciliği, yiyecek içecek işletmeciliği gibi daha farklı mesleklere yönelebilmekte ya da mesleği icra etmeyi bırakmasalar bile uzun süreli turlar yönetmek yerine daha çok kısa süreli veya günübirlik turlara yönelebilmektedirler. Dolayısıyla bu tespit, bu araştırmanın çıkış noktasını (problemini) da destekler niteliktedir.

Örnekleme oluşturan turist rehberlerinin çoğunluğunu bekâr rehberler oluşturmaktadır. Çalışma şartlarının zorluğu, belirli bir mesai kavramının olmayışı, çalışma alanının sınırlarının çizilememesi, bayram-yılbaşı-evlilik yıl dönümü gibi özel günlerde çalışma zorunluluğu, uzun süreli seyahat yapılması mecburiyeti, rehberliğin sezonluk bir iş olarak görülmesi ve sezonda çok yoğun olunması gibi faktörler aile kurma yönünde rehberlerin önündeki en önemli etkenlerdir (Koroğlu, 2011: 332; Güzel ve diğerleri, 2014: 186). Araştırma sonuçları, turist rehberlerinin çoğunluğunun 10 yıldan daha az süredir rehberlik yaptıklarını göstermektedir. Bu bulgudan hareketle, turist rehberlerin meslekte geçirmiş oldukları yıl arttıkça turist rehberi sayısında düşüş olduğu söylenebilir. Sonuç olarak meslekte geçirilen yıl ile turist rehberi sayısı arasında negatif yönlü bir ilişki söz konusudur. Bu sonuç, özellikle turist rehberlerinin yaş aralığından elde edilen sonucu desteklemektedir.

Araştırmada ankete katılan turist rehberlerinin duygusal tükenme ortalamaları 2,60, kişisel başarı ortalamaları 2,32 ve genel tükenmişlik ortalamaları 2,45 olarak tespit edilmiştir. Bu bulgulara göre turist rehberlerinin duygusal tükenmişlikleri, kişisel başarıları ve genel tükenmişlik seviyeleri orta olarak tespit edilmiştir. Bu sonuç; Ergin (1995), Gökçakan (1998), Kaya ve Özhan (2012) tarafından yapılan çalışmaları da destekler niteliktedir. Çalışmada bu sonucun çıkmasının sebepleri arasında özellikle hem turist rehberlerinin hem de hizmet vermiş oldukları turistlerin sosyo-demografik değişkenleri (yaş, medeni durum, gelir durumu, genelde çalışılan milletlerin eğitim ve gelir durumları) gösterilebilir. Bu sonuçtan farklı olarak Kırıcı ve Özkoç'un (2017: 28) yapmış oldukları çalışmada turist rehberlerinin tükenmişlik seviyeleri oldukça düşük çıkmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin duygusal tükenmeleri ile mesleği bırakma niyetleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Yine turist rehberlerinin düşük kişisel başarıları ile mesleği bırakma niyetleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuca benzer bir sonuç Onay ve Kılıcı (2011) ile Aslan ve Etyemez'in (2015) yapmış oldukları çalışmalarda da tespit edilmiştir.

Turist rehberlerinin yaşı ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş; fakat diğer sosyo-demografik özellikler olan cinsiyet, medeni durum, aylık ortalama gelir ve eğitim durumu ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. 18-30 yaş grubundaki turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerinin 51 ve üzeri yaş grubu turist rehberlerine göre daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç literatürdeki bazı çalışmaların sonuçları ile benzerlik göstermektedir (Ergin, 1995; Pines, 2002; Atay ve Akgül, 2010; Aksu ve Temeloğlu, 2015; Erdoğan, 2016). Farklı demografik değişkenlere göre literatürde farklı sonuçlar da elde edilmiştir. Örneğin bu çalışmada cinsiyet,

eğitim durumu, medeni durum ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış iken bazı çalışmalarda kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha fazla tükenmiş olduğu saptanmıştır (Ergin, 1992 ve Erdoğan, 2016). İleri yaştaki turist rehberlerinin meslekte geçirdiği yıl dikkate alındığında, meslekten ayrılma konusunda daha isteksiz olmaları da gayet normaldir. Zira bu yaş grubundaki rehberler zaten meslekten ayrılmayıp devam eden turist rehberlerinden oluşmaktadır.

Aylık ortalama 3501-5000 TL arasında gelir elde eden turist rehberlerinin, 1501-2500 TL ve 2501-3500 TL arasında gelir elde eden turist rehberlere göre mesleği bırakma niyetlerinin daha düşük olduğu saptanmıştır. Bu duruma bağlı olarak, araştırmaya katılan turist rehberlerinin mesleki özelliklerinden çıkılan tur süresi ile turist rehberlerinin tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiş; fakat turist rehberlerinin mesleki özelliklerinden meslekte geçirilmiş olunan süre, çalışma şekli, çalışma kartı türü, yıllık çalışılan gün sayısı ve mesleği icra etme şekli ile turist rehberlerinin tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Gününbirlik turlara çıkan turist rehberlerinin, en az beş günlük Anadolu turuna çıkan rehberlere göre tükenmişlik seviyelerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Ancak bu sonucun aksine mesleki özelliklerden meslekte geçirilmiş olunan süre ile ilgili olarak Güler'in (2016) yapmış oldukları çalışmalarda bireyin meslekte geçirmiş olduğu yıl arttıkça tükenmişlik seviyelerinin azaldığı saptanmıştır. Ayrıca mesleki özelliklerden çalışma şekli ile ilgili Güler'in (2016) yapmış olduğu çalışmada, bir işletmeye ya da kuruma bağlı çalışan işgörenlerin, serbest çalışan işgörelere göre tükenmişlik seviyeleri daha yüksek olarak tespit edilmiştir. Turist rehberlerinin mesleki özelliklerinden yıllık çalışılan gün sayısı ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş; fakat turist rehberlerinin mesleki özelliklerinden meslekte geçirilmiş olunan süre, çalışma şekli, çalışma kartı türü, çıkılan tur süresi ve mesleği icra etme şekli ile mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bir yılda 90 gün ve daha az tura çıkan turist rehberlerin, yılda 180 gün ve daha fazla tura çıkan turist rehberlerine göre mesleği bırakma niyetlerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, model açısından bakıldığında yukarıda elde edilen birçok sonucu destekler niteliktedir.

Örnekleme oluşturan turist rehberlerinin rehberlik hizmeti vermiş oldukları ziyaretçilerin eğitim seviyesi ile turist rehberlerinin tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş; fakat turist rehberlerinin rehberlik hizmeti vermiş oldukları ziyaretçilerin uyruğu, gelir durumu ve yaş ortalaması ile turist rehberlerinin tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Eğitim düzeyi yüksek olan gruplarla rehberlik hizmeti veren turist rehberlerinin

tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Eğitim seviyesi yüksek olan turist grubunun hizmet alırken daha toleransı olması ihtimali dikkate alındığında, turist rehberlerinin tükenmişlik seviyelerinin daha düşük olması kaçınılmazdır. Turist rehberlerinin rehberlik hizmeti vermiş oldukları ziyaretçilerin sosyo-demografik özelliklerinden ziyaretçilerin eğitim seviyesi, uyuşuğu, gelir durumu ve yaş ortalaması ile turist rehberlerinin mesleği bırakma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yabancı, gelir grubu yüksek, üçüncü yaş grubuna mensup ziyaretçilerle ve eğitim seviyesi yüksek ziyaretçilere hizmet veren turist rehberlerinin mesleği bırakma niyetlerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Yukarıda elde edilmiş olan sonuçlardan anlaşılmaktadır ki model, sınanmış ve büyük oranda kabul edilmiştir. Yani turist rehberleri üzerinde yapılan bu çalışmada, turist rehberlerinin tükenmişliklerinin turist rehberlerinin mesleği bırakma niyetlerini pozitif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır.

Sonuçlar doğrultusunda birtakım önerilerde bulunulmuştur. Elde edilen sonuçlara göre; turist rehberlerinin çeşitli sebeplerle tükenmişlik yoluyla mesleklerini belirli yaştan sonra bıraktıkları ortadadır. Turist rehberlerinin kamu ya da özel sektör temelli problemler sonucunda mesleği bırakmaları, muhtakak ki turizm sektörü açısından olumsuz bir durumdur. Turist rehberlerinin tükenmişlik seviyelerini düşürmek ve dolayısıyla mesleği bırakmalarını önlemek için uygulayıcılara ve araştırmacılara yönelik olmak üzere çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

Turist rehberlerine yönelik öneriler; turist rehberleri değişik sebeplerle mesleği terk etme yoluna gidebilmektedirler. Rehberden bir defa hizmet alan seyahat acentası ya da turist, aldığı hizmeti yetersiz bulabilmekte ve bundan dolayı bir dahaki rehber tercihi konusunda çekimser davranabilmektedir. Bu duruma sebebiyet vermemek için rehberlerin, eğitim aldıkları okulda ve okul sonrası iş hayatlarında hem yabancı dillerini hem de mesleki yönden kendilerini devamlı geliştirmeleri gerekmektedir. Özellikle mesleğe başladıktan sonra bir uzmanlık alanı (dinler tarihi, Bizans-Roma sanatı, savaş alanları tarihi gibi) seçmeli ve bu alanda kendilerini geliştirmelidirler.

Seyahat acentaları ve TURSAB'a yönelik öneriler; turist rehberlerinin büyük çoğunluğu genç yaş/orta yaş, 0-10 yıl tecrübeye sahip rehberlerden oluşmaktadır. Buradan turist rehberlerinin önemli bir bölümünün belirli yaştan ve çalışma yılından sonra turist rehberliği mesleğini bıraktığı anlaşılmaktadır. Bu durumu ortadan kaldırmak için, turist rehberlerinin belirli yaştan ve yıldan sonra kendilerini güvende hissedecekleri bir ortam yaratılmalıdır. Rehberlerin sosyal sigorta ve haklarının iyileştirilmesi, acentalar ve turizm paydaşlarının rehberlere istihdam sağlayacak yeni etkinlikler ve çekim merkezleri (gelenek-

sel maratonlar, trekking ve tırmanış turnuvaları gibi) oluşturulması sağlanabilir. Böylelikle ileriki yaşta bu mesleği icra etmek isteyen rehberlerinin meslek içerisinde tutulması için çaba sarfedilmiş olur.

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

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

Kültür ve Turizm Bakanlığı'na öneriler; turist rehberlerinin en önemli sorunlarından birisi de vermiş oldukları hizmet karşılığında hak etmiş oldukları taban ücreti alamamalarıdır (Köroğlu, 2011: 353). Turist rehberlerinin önemli bir kısmı, orta seviyede gelir elde etmektedirler ve elde etmiş oldukları gelir, sadece belirli ayları kapsamaktadır. Buna bir de taban ücretin altında tur yönetmeye

razı olmak zorunda kalmak durumu eklenince, turist rehberlerinin hayatlarını idame ettirmek ve kendilerini geliştirmek için ihtiyaçları olan geliri elde edememeleri durumu ortaya çıkmaktadır. Bu durumun sonucunda da, turist rehberlerinin mesleği bırakması kaçınılmaz olmaktadır. Bu riskin önüne geçmek için denetim faktörünün Kültür ve Turizm Bakanlığı, TURSAB ve TUREB tarafından işletilmesi ve hukuksuz işleyişin önüne geçilmesi gerekmektedir.

Turist rehberlerine bir alanda uzmanlık eğitimi verilip sertifikalandırılmalı, bu rehberlerin sadece belirli bölgelerde günübirlik turlarda görev almaları sağlanmalıdır. Bu durumun oluşabilmesi için rehberlerin görev alanlarında alan kılavuzu, turizm zabıtası, turizm gönüllüleri vb. gibi başka isimler altında oluşturulan, fakat turist rehberi gibi hizmet veren kişilerin de denetimlerle önüne geçilmesi gerekir. Böylelikle turist rehberleri, başka adlar altında rehberlik hizmeti veren kişilerin önlenmesiyle daha fazla günübirlik iş imkanı bulacaklardır. Aksi taktirde turist rehberlerinin mesleği bırakması ve mesleğe yönelik çok az bilgisi olan ya da hiçbir eğitimi olmayan kişilerin bu mesleği ek iş olarak icra etmesi kaçınılmazdır. Bu durum yalnızca belgeli turist rehberlerinin maddi olarak olumsuz etkilenmelerine değil, bilinçsiz ve eğitimsiz kişilerce temsil edilmek suretiyle ülke turizminin de olumsuz etkilenmesine sebep olacaktır.

Yerel yönetimlere öneriler; son zamanlarda birçok ilde yerel yönetimlerin turizm zabıtası, gönüllü turizm elçileri, yerel yönetim rehberleri gibi değişik unvanlar altında kısa süreli bir eğitimle belge verdikleri görülmektedir. Böyle bir görev ve sorumlulukları olmamasına rağmen bu kişilerin adeta turist rehberliği hizmeti verdikleri görülmektedir. Yerel yönetimlerin bu ve benzeri uygulamalardan kaçınmaları, eğer bölgelerini tanıtmak gibi bir gayeleri var ise tanıtım faaliyetini daha etkili yapabilmek için turizm rehberliği eğitimi olan ve TUREB'den belge almış kişileri bu işlerde istihdam etmeleri daha uygun olacaktır. Aksi taktirde bölgeleri yanlış tanıtılabilir ve bölge turizmi bundan olumsuz etkilenebilir.

Rehberlerin neden mesleği belirli bir yıl ya da yaştan sonra terk ettikleri problemini araştırmak için yapılan bu çalışmada, veriler doğrultusunda belirli sonuçlara ulaşılmıştır. Problem araştırılırken rehberlerin meslekten ayrılma niyetleri, bir acentaya bağlı olup olmama kriterine bakılmaksızın incelenmiştir. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda acentaya bağlı olarak çalışan rehberler ya da serbest olarak çalışan rehberler meslekten ayrılma niyetleri açısından ayrı ayrı incelenebilir. Ayrıca acentaya bağlı olarak çalışan turist rehberlerinin işten ayrılma niyetleri de incelenebilir. Bu konuda, literatür incelendiğinde Güzel ve diğerleri'nin (2013) yapmış oldukları rehberlerin duygusal emekleri ile işten ayrılma niyetlerini inceledikleri çalışmada, rehberlerin duygusal emekleri

ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Sonra yapılacak çalışmalarda daha çok rehberlere ulaşarak, rehberlerin tükenmişlik, işten ayrılma oranları, mesleği terk etme oranları ve sebepleri ortaya konulabilir. Meslekten ayrılma sebepleri demografik faktörlere göre sınıflandırılabilir ve öneriler geliştirilebilir. Sadece eylemli turist rehberlerinin fiili olarak mesleği icra etme hak ve yetkisine sahip olması nedeniyle çalışma, TUREB'e bağlı odalardan çalışma kartı almış olan eylemli turist rehberleri ile sınırlı tutulmuştur. Araştırmada eylemli turist rehberlerinin seçilmesinin nedeni, eylemli turist rehberlerinin mesleği eylemsiz turist rehberlerine göre daha fazla icra ediyor olmalarıdır. Dolayısıyla, eylemsiz turist rehberleri, araştırmanın dışında tutulmuştur. Diğer bir sınırlılık, rehberlerin tur esnasında çeşitli nedenlerden dolayı (yorgunluk, moral bozukluğu, dinlenme vaktinin yetersiz olması vb.) anket formunu yanıtlamak istememeleridir.

KAYNAKÇA

- Ağaoğlu, E., Ceylan, M., Kasım, E., ve Madden, T. (2004). Araştırma Görevlilerinin Kendi Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri. 8. *Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi*, Malatya.
- Akkoyunlu, B., Soylu, M. Y., ve Çağlar, M. (2010). Üniversite Öğrencileri İçin "Sayısal Yetkinlik Ölçeği" Geliştirme Çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 39, 10-19.
- Aksu, M., ve Temeloğlu, E. (2015). Effects of Burnout on Employees' Satisfaction on a Research at 3, 4 and 5 Star Hotels in Canakkale City Center. *International Journal of Business and Social Science*, 6(1), 219-230.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. İstanbul: Avcı Ofset.
- Ap, J. K., ve Wong, K. F. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems. *Journal of Tourism Management*, 22, 551-563.
- Aslan, Z., ve Etyemez, S. (2015). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İş Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 482-507.
- Atay, H., ve Akgül V. (2010). Seyahat Acentası Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği. *Müstafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7, 15-27.
- Aytaç, M., ve Öngen, B. (2012). Doğrulayıcı Faktör Analizi İle Yeni Çevresel Paradigma Ölçeğinin Yapı Geçerliliğinin İncelenmesi. *İstatistikçiler Dergisi*, 5, 14-22.
- Bakırtaş, H. (2010). *AVM'lerde Mağaza İçi Atmosferin Tüketim Duyguları ve Satın Alma Davranışı Üzerindeki Etkisi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Sakarya.
- Barutçu, E., ve Serinkan, C. (2008). "Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizlide Yapılan Bir Araştırma", *Ege Akademik Bakış*, 8(8), 541-561
- Budak, G., ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Çarıkcı, İ. H., ve Oksay, A. (2004). Örgütsel Yapı ve Meslek Farklılıklarının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 157-172.

- Çam, O. (1992). *Hemşirelerde Tükenmişlik (Burnout) Sendromunun Araştırılması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Programı, İzmir.
- Çolakoğlu, O., Epik F., ve Efendi E. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Demir, S., ve Koç, B. (2013). Coğrafya Dersi Tutum Ölçeği: Geliştirilmesi, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Electronic Turkish Studies*, 8(8), 1765-1777.
- Doğan, H. Z., ve Harlak, H. (1991). Turizm İşletmelerinde İş Doyumunu Etkileyen Etmenler. 3. *Ergonomi Kongresi*, 441, 147-158.
- Erdoğan, Ö. (2016). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik ve İş Doyumu*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ergin, C. (1995). Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 37-50.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Uyarlanması. 7. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, Ankara.
- Fornell, C., ve Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Ghiselli, R. F., Joseph M. L., ve Billy B. (2001). Job Satisfaction, Life Satisfaction and Turnover Intent: Among Food Service Managers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(2), 28-37.
- Gökçakan, Z., ve Özer, R. (1998). Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi (Türkiye Örneğinde Bir Araştırma). *Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi*, Konya
- Güler, B. K. (2016). *Avukatlarda Bazı Demografik Değişkenlerin Tükenmişlik, Deneşim Odağı ve İş Doyumu Üzerindeki Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Güzel, Ö., Türker, A. ve Şahin, İ. (2014), Profesyonel Turist Rehberleri'nin Algıladıkları Meslek Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 173-190.
- Güzel, Ö., Gök, A. ve İşler, D. B. (2013), Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10 (3), 107-123.
- Hacıoğlu, N. (2006). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Ankara: Nobel Yayın.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: Global Perspective*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hooper, D., Coughlan, J., ve Mullen, M. (2008). Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit. *The Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53 - 60.
- Hulin, C. L., ve Smith, P. C. (1964). Sex Differences in Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 48(2), 88-92.
- İrigüler, F. (2015). *Turist Rehberlerinin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumunu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma: İzmir İli Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Kantarıcı, K. (1997). *Otel İşletmelerinde İş Tatminin Ölçülmesi ve İşgören Performansına Etkileri*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Kaya, U., ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Akademik Araştırmalar Dergisi*, 3.
- Kırıcı, E. ve Özkoç, A. G. (2017). Turist Rehberlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İşe Yabancılaşma Eğilimine Etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14 (1), 20-32.
- Köroğlu, Ö. (2011). *İş Doyumunu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Balıkesir Üniversitesi SBE Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Kumaş, V. (2008). *Öğretmenlerin İş Doyum Düzeyleri ile Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Lee, C., ve Moreo P. J. (2007). What Do Seasonal Lodging Operators Need to Know about Seasonal Workers. *Journal of Hospitality Management*, 26(1), 148-160.
- Maslach, C., ve Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco: Jossey-Bass Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., ve Leiter MB. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 397-422.
- Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 99-113
- Meydan, C. H., ve Şeşen, H. (2015). *Yapısal Eşitlik Modellemesi: AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Onay, M., ve Kılıcı, S. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerinde Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.
- Oshagbemi, T. (2000). Satisfaction With Co-workers' Behaviour. *Journal of Employee Relations*, 22(1), 88-106.
- Pines, A., ve Aranson, E. (1988). *Career Burnout, Causes And Cures*. New York: The Free Press.
- Pines, A. M. (2002). The Changing Psychological Contract at Work and Employee Burnout. *Journal of Health Services Administration*, 25, 11, 32.
- Sarker, S. J., Crossman, A., ve Chinmeteeputuck, P. (2003). The Relationships of Age and Length of Service with Job Satisfaction: An Examination of Hotel Employees in Thailand. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7), 745-758.
- Seta C. E., Paulus P. B., ve Baron R. A. (2000) *Effective Human Relations A Guide to people at Work*, Allyn and Bacon Press, USA.
- Silva, P. (2006). Effects of Disposition on Hospitality Employee Job Satisfaction and Commitment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(4), 317-328.
- Storlie, F. J. (1979). Burnout: The Elaboration of Concept, *AJN The American Journal of Nursing*, 79(12), 2108-2111
- Tas, R. F., Spalding, J. B., ve Getty, J. M. (1989). Employee Job Satisfaction Determinants Within a National Restaurant Company. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 13(3), 129-136.
- Taşdemir, G. (1999). *Ege Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde Çalışan Hemşirelerin Empatik Eğilim ve İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- TRMK, (2012). Turist Rehberliği Meslek Kanunu, T. C. Resmi Gazete. 28331, 22 Haziran 2012.
- Yazıcıoğlu, Y., ve Erdoğan, S. (2004). *Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldırım, F. (1996). *Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yıldırım, M. H., Erul, E. E., ve Kelebek P. (2014). Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki, Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 34-44.
- Yükselen, C. (2013). *Pazarlama Araştırmaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.

