



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Mehmet Berkay TIRAŞ

**TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDE İŞ STRESİ OLGUSU VE ALGILANAN
STRESİN GÖREV PERFORMANSINA ETKİSİ**

Turizm Rehberliği Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2024



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Mehmet Berkay Tıraş

**TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDE İŞ STRESİ OLGUSU VE ALGILANAN
STRESİN GÖREV PERFORMANSINA ETKİSİ**

Danışman

Prof. Dr. Meltem CABER

Turizm Rehberliği Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2024

Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Mehmet Berkay Tıraş'ın bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm Rehberliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Dr. Öğr. Üyesi Caner ÜNAL

Üye (Danışmanı) : Prof. Dr. Meltem CABER

Üye : Doç. Dr. Zeki AKINCI

Tez Başlığı: **Turist Rehberliği Mesleğinde İş Stresi Olgusu ve Algılanan Stresin
Görev Performansına Etkisi**

Tez Savunma Tarihi : 27/05/2024

Mezuniyet Tarihi :25/07/2024

AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Turist Rehberliğinde İş Stresi Olgusu ve Algılanan Stresin Görev Performansına Etkisi” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

İmza

M. Berkay TIRAŞ



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU BEYAN BELGESİ

Öğrenci Bilgileri	
Adı-Soyadı	Mehmet Berkay TIRAŞ
Öğrenci Numarası	202252073002
Anabilim Dalı	Turizm Rehberliği
Programı	Turizm Rehberliği
Danışman Öğretim Üyesi Bilgileri	
Unvanı, Adı-Soyadı	Prof. Dr. Meltem CABER
Yüksek Lisans Tez Başlığı	Turist Rehberliği Mesleğinde İş Stresi Olgusu ve Algılanan Stresin Görev Performansına Etkisi
Turnitin Bilgileri	
Ödev Numarası	2395493708
Rapor Tarihi	16.07.2024
Benzerlik Oranı	Alıntılar hariç: %15 Alıntılar dahil: %23
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE, Yukarıda bilgileri bulunan öğrenciye ait tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 79 sayfalık kısmına ilişkin olarak Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esaslarında belirlenen filtrelemeler uygulanarak yukarıdaki detayları verilen ve ekte sunulan rapor alınmıştır. Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir: (X) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise: Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylarım. () Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise: Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporunun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esaslarında öngörülen yüzdelik sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.	
Gerekçe: Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlere uygun olarak tarafımca yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim. Danışman Öğretim Üyesi Prof. Dr. Meltem CABER İmza	

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	i
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	iii
TABLolar LİSTESİ	iv
KISALTMALAR LİSTESİ	v
ÖZET	vi
ABSTRACT	vii
The Phenomenon of Job Stress in the Tour Guide Profession and the Impact of Perceived Stress on Job Performance.....	vii
ÖNSÖZ.....	viii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ VE STRES YÖNETİMİ

1.1. Stres Kavramı ve Çeşitleri	2
1.1.2. Stresin Belirtileri	3
1.1.3. Stresin Aşamaları.....	4
1.1.4. Stres Çeşitleri.....	5
1.1.5. Stres Kaynakları	7
1.1.6. Bireysel Stres Kaynakları	7
1.1.7. Çevresel Stres Kaynakları	8
1.1.8. Örgütsel Stres Kaynakları.....	9
1.2. İş Stresi ve İşgören Görev Performansı Üzerindeki Etkilerine Yönelik Literatür	10
1.3. Stres Yönetimi	14
1.3.1. Bireysel Stres Yönetimi.....	16
1.3.2. Örgütsel Bağlamda Stres Yönetimi	20

İKİNCİ BÖLÜM

TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDE İŞ STRESİ VE GÖREV PERFORMANSI

2.1. Turist Rehberliği Mesleği.....	26
2.2. Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitimi	29
2.3. Turist Rehberliği Mesleğinde İş Yükü	35
2.4. Turist Rehberliği Mesleğinde İş Stresi	37
2.5. Turist Rehberliği Mesleğinde Görev Performansı Kavramı ve Belirleyicileri	43

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TURİST REHBERLERİNİN İŞ STRESİ VE GÖREV PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

3.1.Yöntem	47
3.1.1.Araştırmanın Türü	48
3.1.2.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	48
3.1.3.Verİ Toplama Tekniği	48
3.1.3.1. Anket Formunun Oluşturulması	49
3.1.3.2. Anket Uygulaması	49
3.1.4.Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi	49
3.1.5. Verİ Dağılımının Normallik Analizi	50
3.2.Araştırma Bulguları	51
3.2.1.Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Sonuçlar	51
3.2.1.1.Düşük İş Stres Seviyesine Sahip Katılımcıların Demografik Özellikleri	54
3.2.1.2.Yüksek İş Stresi Seviyesine Sahip Katılımcıların Demografik Özellikleri	57
3.2.2. Hipotez Testlerine İlişkin Sonuçlar	59
3.2.2.1. İş Stresi ve Görev Performansı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi	59
SONUÇ VE ÖNERİLER	63
KAYNAKÇA	67
Ö Z G E Ç M İ Ş	74

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. 1. Geleneksel İş Stresi Kaynakları	6
Şekil 1. 2. Braham'ın (1998) DKYB Modeli.....	15
Şekil 1. 3. Stres Kısır Döngüsü	15
Şekil 1. 4. İş Stresine Etki Eden Faktörlerin Sıralanışı	22
Şekil 2. 1. Rehberlerin Temel İşlevleri ve Nitelikleri	29
Şekil 2. 2. Duygusal Emek ve İş Stresinin Tükenmişlikle İlişkisi	45
Şekil 3. 1. Araştırma Modeli	47



TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. 1. Örgütsel Stres Kaynakları	9
Tablo 1. 2. İş Stresi ve İşgören Performansı Üzerindeki Etkilerine Yönelik Literatür Özeti ..	12
Tablo 1. 3. Olumsuz Düşüncelerin Akılcı Düşüncelerle Değiştirilmesi	17
Tablo 2. 1. Turist Rehberliğinin Avantajları ve Dezavantajları	27
Tablo 2. 2. Turist Rehberlerinde Olması Gerken Özellikler	28
Tablo 2. 3. 2008 Eğitim- öğretim yılı lisans programları tablosu	30
Tablo 2. 4. Türkiye’de Turizm Rehberliği Lisans Eğitimi Veren Devlet Üniversiteleri	31
Tablo 2. 5. Türkiye’de Turist Rehberliği Ön Lisans Eğitimi Veren Devlet Üniversiteleri	32
Tablo 2. 6. Türkiye’de Turist Rehberliği Ön Lisans Eğitimi Veren Vakıf Üniversiteleri	33
Tablo 2. 7. Turist Rehberliği Mesleğinde İş Stresi ve Görev Performansına Yönelik Literatür Özeti	40
Tablo 3. 1. İş Stresi ve Görev Performansı Ölçeklerine Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları	50
Tablo 3. 2. Normallik Analizi Sonuçları	51
Tablo 3. 3. Araştırmaya Katılan Rehberlerin Demografik Özellikleri	51
Tablo 3. 4. Katılımcıların Kayıtlı Oldukları Rehber Odaları	53
Tablo 3. 5. Düşük İş Stresi Seviyesine Sahip Katılımcıların Demografik Özellikleri	54
Tablo 3. 6. Yüksek İş Stresi Seviyesine Sahip Katılımcıların Demografik Özellikleri	57
Tablo 3. 7. Turist Rehberlerinin İş Stresi ile Görev Performansı Arasındaki İlişki (Korelasyon Analizi)	59
Tablo 3. 8. Turist Rehberlerinin İş Stresi ve Görev Performansının Cinsiyete Göre Farkı (t-Testi)	60
Tablo 3. 9. Turist Rehberlerinin İş Stresi ve Görev Performansının Medeni Duruma Göre Farkı (t-Testi)	61
Tablo 3. 10. Turist Rehberlerinin İş Stresi ve Görev Performansı ile Yaşları Arasındaki İlişki (ANOVA)	61
Tablo 3. 11. Turist Rehberlerinin İş Stresi ve Görev Performansı ile Mesleki Deneyimleri Arasındaki İlişki (ANOVA)	62

KISALTMALAR LİSTESİ

ADRO	Adana Bölgesel Turist Rehberleri Odası
ANRO	Ankara Bölgesel Turist Rehberleri Odası
ARO	Antalya Bölgesel Turist Rehberleri Odası
ATRO	Aydın Bölgesel Turist Rehberleri Odası
BURO	Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odası
ÇARO	Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası
GARO	Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası
İRO	İstanbul Bölgesel Turist Rehberleri Odası
İZRO	İzmir Bölgesel Turist Rehberleri Odası
MUTRO	Muğla Bölgesel Turist Rehberleri Odası
NERO	Nevşehir Bölgesel Turist Rehberleri Odası
TUREB	Turist Rehberliği Birliği
TÜRSAB	Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
5N1K	Ne, Nerde, Ne zaman, Nasıl, Niçin, Kim
WTFGA	Dünya Turist Rehberleri Birliği (World Federation of Tourist Guide Associations)
EFTGA/FEG	Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (European Federation of Tourist Guide Associations)
MWTGA	Malezya Kadın Turist Rehberleri Birliği (Malaysian Women Tourist Guides Association)

ÖZET

Ülke ekonomisine yüksek katkısı olan endüstriler düşünüldüğünde akla ilk gelenlerden birisi turizmdir. Turizmin ülkelere olan ekonomik katkısı bir yana kültürel katkısı da yadsınamaz ölçüdedir. Bu katkılar düşünüldüğünde ülkelerin turizmi yönetme ve yönlendirmede planlı ve programlı davranması gerektiği görülmektedir. Mesleki profesyonellik konusunda ise turistlerle birebir etkileşim halinde olan, bu konuda eğitim alan ve turist deneyiminde etki yaratan turist rehberleri başlıca meslek dallarından birisi olarak kabul edilmektedir. Turist rehberliği çok çeşitli sorumlulukları ve zor çalışma şartları olan bir meslektir. Turist rehberleri turizm destinasyonun çekiciliklerine bağlı olarak hem kapalı ortamlarda (otel, tapınak, müze vb.) hem de açık hava ortamlarda (ölen yeri, antik yerleşim yerleri, dağlık bölgeler vb.) çalıştıklarından, çalışma koşulları ve ortamları değişkendir. Yazın çok sıcak veya kışın çok soğuk, gürültülü, tozlu ve nemli ortamlarda uzun saatler boyunca çalışabilirler (Türkiye İş Kurumu, 2013). Ayrıca çalışma saatlerinin esnek olması bir süre sonra turist rehberliği mesleğinin bir yaşam biçimi haline gelmesine sebebiyet vermekte ve rehberler hayatlarını belli bir düzene oturtmakta zorlanmaktadır. Mesleğin getirdiği zorluklar bir süre sonra görev performansının düşmesine ve iş stresinin artmasına neden olmaktadır. Bu tez çalışmasında turist rehberlerinin iş stresi ve görev performansı arasındaki ilişki incelenmektedir. Bu bağlamda elde edilen bulguların hem turist rehberliği mesleği ile ilgili literatüre katkı sağlaması hem de turizm endüstrisinde çalışanların yaşadıkları stresin görev performansına etkisini ortaya çıkararak, endüstriyel uygulamalara yön göstermesi ümit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Görev Performansı, Turizm Rehberliği Mesleği

ABSTRACT

The Phenomenon of Job Stress in the Tour Guide Profession and the Impact of Perceived Stress on Job Performance

Tourism is one of the foremost industries that comes to mind when considering sectors with significant contributions to a country's economy. Beyond its economic impact, the cultural contributions of tourism are also considerable. Given these contributions, it is evident that countries must adopt a planned and strategic approach in managing and directing tourism. In terms of professional expertise, tour guides, who interact directly with tourists, receive specialized training, and significantly influence the tourist experience, are recognized as one of the key professional groups in this field. Tour guiding is a profession with diverse responsibilities and challenging working conditions. Depending on the attractions of the tourism destination, tour guides work in both indoor settings (hotels, temples, museums, etc.) and outdoor environments (historical sites, ancient settlements, mountainous regions, etc.), resulting in varying working conditions and environments. They may work long hours in extremely hot or cold, noisy, dusty, and humid conditions during summer or winter (Turkish Employment Agency, 2013). Additionally, the flexibility of working hours eventually leads to tour guiding becoming a lifestyle, making it difficult for guides to establish a regular routine. The challenges inherent in the profession eventually lead to decreased job performance and increased work-related stress. This thesis examines the relationship between job stress and job performance among tour guides. It is hoped that the findings will contribute to the literature on the tour guiding profession and provide insights into the impact of stress on job performance among tourism industry employees, thereby guiding industrial practices.

Keywords: Job Stress, Task Performance, Tourism Guiding Profession

ÖNSÖZ

Bu çalışma turist rehberlerinin yaşadığı iş stresini ve bu stresin onların görev performansını nasıl etkilediğini tespit ve analiz etmek amacıyla yapılmış olup, turist rehberlerinin katılımıyla yürütülen bir ampirik çalışma ve buna ait sonuçlar sunulmuştur.

Bu araştırmanın ortaya çıkmasında, oluşturulmasında ve tamamlanmasında emeği geçen herkese teşekkürlerimi, lisansüstü eğitimimde birikimlerinden yararlandığımı, Akdeniz Üniversitesi Turist Rehberliği Anabilim Dalı'ndaki tüm hocalarıma şükranlarımı sunarım. Lisansüstü eğitimimde beni destekleyen ve cesaretlendiren, azmimi kuvvetlendiren ve her daim bilgi ve birikimlerinden yararlandığım danışmanım Sayın Prof. Dr. Meltem Caber'e çok teşekkür ederim. Ayrıca lisans mezunu olduğum Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi Turist Rehberliği Bölümü öğretim üyesi Doç. Dr. Sevda Salihli Birdir'e yardımlarından dolayı teşekkürü borç bilirim.

Araştırmalarım süresince beni yürekten destekleyen ve bu sayede çalışma azmimi ve gayretimi korumama yardımcı olan canım annem Dilaran Dilek Tıraş'a ve babam Oktay Tıraş'a, ikiz kardeşim Beyza Tıraş'a ve ablam Burcu Yıldırım'a teşekkürlerimi sunarım.

Bu çalışmanın, turist rehberlerinin meslek icrasında maruz kaldığı sorunları, mesleğin kendisiyle alakalı sektörel, bireysel ve yasal açıdan yaşanan olumsuzlukları yansıtabilmesini, konuyla ilgilenen tüm öğrenci ve öğretmenlere faydalı olmasını diler, saygılar sunarım.

Mehmet Berkay TIRAŞ

GİRİŞ

Turizm endüstrisi çalışanların yüksek fiziksel ve duygusal emek harcadığı bir alandır. Turizmde müşterilerle birebir, doğrudan ve yakın bir etkileşim olduğundan çalışanlar iş tanımları dışındaki bazı ek görevleri de yüklenmek durumunda kalmakta ve müşteri memnuniyetini sağlamak için yoğun çaba sarf etmektedirler (Akdu ve Akdu, 2016; Saltık ve Kızıllırmak, 2020; Kaya ve Özhan, 2012).

Son zamanlarda yapılan araştırmalar günümüz tüketicilerinin mal veya hizmet satın alırken, satın alımın sadece fiziksel yanıyla değil aynı zamanda psikolojik yanıyla da ilgilendiğini ortaya koymuştur. Bu çerçeveden bakıldığında çalışanların tüketicilerle karşılıklı etkileşimi yoluyla ihtiyaç ve isteklere yanıt verilmesi ve memnuniyetin sağlanması gerektiği yadsınamaz bir gerçektir. Turistlerin kısıtlı zamanlarının olması, ödedikleri paranın karşılığında güzel deneyimler ve hatıralar edinmek istemeleri nedeniyle beklentilerinin karşılanması ve aradıkları hazzın sağlanması için turizm çalışanlarının fiziki ve duygusal emek harcaması gerekmektedir (Kaya ve Özhan, 2012). Ancak yoğun ve sürekli insan etkileşimleri, uzun çalışma saatleri, ücret dengesizliği, ağır iş yükü ve çalışma koşullarının zorluğu gibi unsurlar turizm endüstrisinde yüksek düzeyde çalışan tükenmişliğine neden olmaktadır (Yakar, 2012).

Bu denli bütün bir sistem içerisinde özellikle yabancı turistler açısından ziyaret edilen ülkeyi temsil ettiği düşünülen turist rehberlerine büyük bir sosyal rol ve sorumluluk düşmektedir. Turist rehberliği, turistlerin hatırlanabilir ve tatmin edici bir deneyim elde etmesinde ve uluslararası alanda ülke imajının geliştirilmesinde sorumluluk sahibi olan bir meslek alanı olarak görülmektedirler. Bu durum turist rehberlerinin yüksek derecede mesleki çaba sarf etmelerini gerektirmektedir (Yarcan, 2007; Köroğlu vd., 2012; Batman, 2003; Kaya ve Özhan, 2012).

Bu çalışma, iş stresi ve görev performansı arasındaki ilişkiyi turist rehberliği mesleği perspektifinde incelemeyi amaçlamaktadır. Öncelikle turist rehberlerinin maruz kaldıkları iş stresi ve görev performanslarını etkileyen unsurlar literatür taraması yapılarak ve teorik açıdan incelenecektir. Ardından bir alan araştırması ile iş stresi-görev performansı değişkenleri arasındaki istatistiki ilişki, ampirik olarak ortaya konacaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ VE STRES YÖNETİMİ

1.1. Stres Kavramı ve Çeşitleri

Stres terimi kökenini Latince Estrictia sözcüğünden almış olup, 17. yüzyılda bela, dert, keder gibi olumsuz anlamlarda kullanılmış; 18. ve 19. yüzyılda ise güç, baskı, zor gibi anlamlar katılarak kapsamı değiştirilmiştir. Yakın dönemlerde ise bir nesnenin veya kişinin olumsuz güçlere karşı bozulmamasına ve kötü bir hal almamasına yönelik “direnc” şeklinde, olumlu yönlü kullanılmaya da başlanmıştır. Stres kendiliğinden değil, onu yaratan tetikleyicilerin etkisiyle oluşmaktadır. Bir stresin oluşabilmesi için nesnenin/bireyin/canlının, çevresinde yaşanan veya yaşanacak olan olay(lar)dan olumsuz şekilde etkilenmesi gerekmektedir (Eren, 2001; Güçlü, 2001; Ömeroğlu, 2015).

Stres, yaşamın her anında ortaya çıkabilen ve her nesneyi veya canlıyı etkileyebilen bir kavramdır. Ancak stres insanlar açısından ele alındığında kişiye özgü ve bireysel bir yapı taşımaktadır. Dış veya iç dünyadan kaynaklanan, alışık olunmayan uyarıcılar tarafından yaratılan stres; bir kişinin duygu, düşünce veya fiziksel açılardan çevresiyle başedebilme gücünü sarsan tehdit durumu olarak tanımlanmaktadır (Baltaş, 1987; Phares, 1988; Koeske ve Kirk, 1993).

Stres olgusu pek çok araştırmacı tarafından farklı şekillerde açıklanmış ve incelenmiştir. Rowshan’a (1998) göre Çin dilinde stres kelimesi hem tehlike hem de fırsat sözcüklerini sembolize ettiğinden, bu iki kavram stresin kapsamı içerisindedir. Stres, bir kişinin istemediği eyleme, duruma veya olaya yönelik yaşadığı fiziksel ve/veya psikolojik zorlanmaya karşı verdiği tepki sonucunda oluşmaktadır. Selye’ye (1956) göre stres, istenmeyen bir eyleme ve/veya ortama karşı vücudun geliştirdiği biyolojik bir tepkidir. Bireylerde strese neden olan çevresel uyarıcıya stresör, bireyin bu stresöre karşı gösterdiği tepkiye ise stres denilmiştir (Johnstone, 1989; Miller, 1999). Klarreich’e göre (1993) örgütsel stres çalışma ortamlarında bulunan toksik elemanların en zehirlisi olduğundan, her kademedeki işgöreni etkileyebilme potansiyeli taşımaktadır. Stres iş kazalarına sebebiyet vermekte, iş tatminsizliği yaratmakta, iş kalitesini düşürmekte, işgörenlerin yargı ve karar verme yeteneklerini zayıflatmakta, örgüt genelinde bir keyifsizlik durumu yaratmaktadır. Cüceloğlu’na göre (2002) stres, bireylerin fiziksel veya sosyal çevreden kaynaklanan uyumsuz koşullar sebebiyle bedensel ve psikolojik sınırlarını aşan bir gayret göstermeye zorlanması; Sınha’ya (2012) göre bir rahatsızlık yaşaması durumudur.

Bireylerin stres oluşumu karşısında psikolojik ve fiziksel yönden zorlanması, rahatsızlık duyması, tehdit olarak düşünülen her türlü uyarı faktörü karşısında aşırı duyarlı olmasına yol açmaktadır. Yukarıda da bahsedildiği gibi stres bireysel bir olgu olduğundan herkesin farklı koşul ve ortamlarda farklı tesir düzeylerinde strese maruz kaldığı ve strese mazur kalmanın başka insanlarla olan ilişkileri olumsuz etkilediği söylenebilir (Scheier ve Carver, 1987; Şahin,1995; Pehlivan, 1995).

İnsanların birbirleriyle sürekli etkileşim halinde olmaları stresi yaşamın ayrılmaz bir parçası haline getirmiştir. Hayat kargaşasıyla başa çıkmak zor olduğundan herhangi bir bireyde stresin tamamen ortadan kaldırılması neredeyse imkansızdır. Hayattaki rutin olaylar bile bazen insanlarda strese neden olabilirken stresin insanlar üzerindeki etkisi bireyden bireye değişkenlik gösterebilmekte ve bireyler stresi tetikleyen faktörlerin çeşitli olmasından dolayı bu olguyla başa çıkma konusunda çeşitli zorluklar yaşamaktadır (Raber, 1993; Güçlü, 2001; 2013; Durna, 2018).

Bireysellik özelliğiyle öne çıkan stres, toplumun her kesimini etkilese de bu olgu ve yol açtığı etkiler farklı şekillerle, farklı zamanlarda veya mekanlarda ortaya çıkabilmektedir. Süregelen yaşam biçimleri, toplumlardaki kalıplaşmış cinsiyetçi roller ve kadın-erkek figürüne yönelik inançlar da bazı kesimler için tetikleyici nitelikler taşımaktadır. Stres ile alakalı çalışmaların çoğunda kadın işgörenlerin erkek iş arkadaşlarına nazaran daha çok stres altında oldukları ortaya çıkmıştır. Bu stres seviyesi farklılığının başlıca sebepleri olarak ev işlerinin fiziki yükü, eşlerine ve çocuklarına bakma sorumluluğu, uzun saatler çalıştıktan sonra eve döndüğünde yaşanan tükenmişlik hissi gibi hususlar gösterilmiştir (Norfolk, 1989).

1.1.2. Stresin Belirtileri

20. Yüzyılın hastalığı olarak bahsedilen stres, bireyleri ve yaşantılarını doğrudan etkilediğinden insan yaşantısında her zaman var olmakta ve uzun vadede bireysel hastalıkların oluşumuna zemin hazırlamaktadır. Bu hastalıklar kimi zaman fiziksel rahatsızlıklar olarak ortaya çıkarken kimi zaman psikolojik veya zihinsel rahatsızlıklara yol açabilmektedir. Stres altındaki bireylerin genellikle tahammül seviyeleri düşmekte, sigara ve alkol kullanımına yatkınlıkları artmakta, gerginlik seviyeleri yükselmekte, sürekli endişe duymaya başlamakta ve yeme-içme bozukluğu yaşamaktadırlar (Norfolk, 1989; Kahn ve Cooper, 1993; Baltaş ve Baltaş,1995; Pehlivan, 1995)

Braham'a göre (1998) stres belirtileri fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal olmak üzere dört grupta incelenebilir. Fiziksel belirtiler yorgunluk, iştah kaybı, sürekli uyuma isteği, kaşıntı,

tik oluşması, baş-kas ağrısı, kalp krizi, iştahsızlık, uyku bozukluğu; duygusal belirtiler kaygı, endişe, depresyon şeklinde sıralanmaktadır. Duygusal belirtiler arasında öfke, düşmanca davranış, kaygı, hafıza kaybı, panik, depresyon, alkol ve sigara bağımlılığı da bulunabilir (Yasemin ve Karabulut, 2018). Stresin yol açtığı zihinsel sorunlara ait belirtiler arasında konsantrasyon bozuklukları aşırı hayal kurmak, iş kalitesinde düşüş yaşamak gibi hususlar yer alırken, sosyal belirtiler arasında güvensizlik duymak, insanları rencide etmek, muhatap olmamak gibi davranışlar yer almaktadır.

Bu belirtiler olması gerekenden fazla sıklık gösteriliyorsa birey yoğun bir stres altında demektir. Aynı olayları yaşayan farklı kişilerin, hatta bazen aynı olayı farklı zamanlarda yaşayan aynı kişni dahi stres yaratan olaya veya uyarana tepkisi değişkenlik gösterebilmektedir. Bu yüzden stresin belirtileri de yaşanış şekli de kişiden kişiye değiştiğinden, stres belirtileri bireysel özellik taşımaktadır. Bireyler stresten hem fiziksel hem de duygusal açıdan etkilenebilirler. Stresi kontrol altına alabilmek için bireyler yaşadıkları veya gösterdikleri bu tür olumsuz tutumların farkına varmalı ve stresi kontrol etmeyi öğrenmelidir. Çünkü stresle başa çıkmanın ilk adımı stresin farkında olmaktır.

1.1.3. Stresin Aşamaları

Sökmen'e göre (2010) canlılar stres anında bedensel ve ruhsal sınırlarının zorlanmasına karşılık olarak bir reaksiyon gösterme meylindedirler. Selye (1976) insan bedeninin strese karşı tepki olarak gösterdiği “üç aşamalı stres” tepkisini “Genel Uyum Sendromu” olarak adlandırmıştır. İlgili teoriye ait üç stres aşaması: alarm, direnme ve tükenme aşamalarıdır.

- **Alarm Aşaması**

Bu aşamada sempatik sinir sistemi etkin hale gelir ve canlı, stresi oluşturan faktöre karşı “savaş ya da kaç” tepkisi gösterir. Bu tepki sırasında ortaya çıkan fiziksel ve kimyasal değişimler sonucunda kişi stres kaynağıyla yüzleşmeye hazır hale gelir. Bu aşamanın kısa vadeli belirtileri baş-göğüs ağrıları, nefes darlığı, çarpıntı, hazımsızlık vb. şeklinde sıralanabilirken, uzun vadeli belirtileri ülser, yüksek tansiyon, kalp rahatsızlıkları, astım vb. şeklinde sıralanabilir (Güçlü, 2001; Blaug, 2007).

- **Direnç Aşaması**

Bu aşama “uyum ya da direnme” aşamasıdır. Kişi stresi oluşturan tetikleyiciye karşı uyum gösterirse her şey normale dönmektedir. Beden, tetikleyiciye karşı koymaya çalışırken kaybettiği enerjiyi yenilemeye ve yarattığı tahribatı gidermeye çalışmaktadır. Herşey normale dönmüş gibi görünse de kişi bedensel olarak yorulmakta ve direncini yavaş yavaş kaybetmeye başlamaktadır (Güçlü, 2001; Aydın, Ş. 2008).

- **Tükenme Aşaması**

Bu aşamada parasempatik sinir sistemi etkindir. Kişi maruz kaldığı stresle başa çıkamayınca direnci kırılır ve davranışlarında sapmalar oluşmaya başlar. Bu uyum sağlanamadığında fiziksel kaynaklar kullanılamaz, tükenme aşamasına geçilir. Bedenin uyum derecesi yavaş yavaş zayıflamakta, uzun süreli başa çıkılamayan stresten kaynaklı bitkinlik ve yıkım duygusu yaşanmaktadır. Kişi tükenmiştir ve stres kaynağı hala mevcuttur. Uzun süreli stres kaynaklarıyla mücadele edilemez ve kişi başka stres unsurlarına da açık bir hale gelir (Güçlü, 2001; Yılmaz, 2006; Sökmen, 2010).

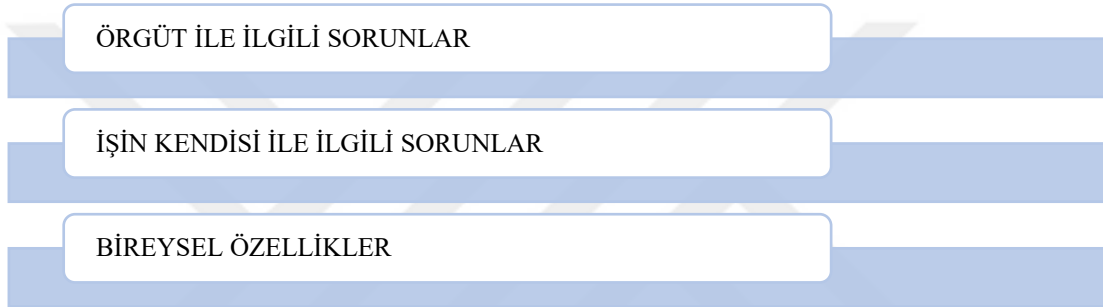
1.1.4. Stres Çeşitleri

Stres genel anlamda olumsuz bir olgu olarak algılansa da insanlar üzerinde farklı etkiler yaratabildiğinden hem olumlu hem de olumsuz etkiler oluşturabilmesi söz konusudur. Stresin insanları zorlayarak onları “esneme sınırına” itmesiyle yapıcı bir etki yaratarak, aslında belli bir kuvvet ve güç verdiğine dair olumlu yaklaşımlar da bulunmaktadır. Schermerhorn ve diğerlerine (2000) göre belirli düzeydeki stres bireylere enerji vererek uyarıcı görevi üstlenmektedir. Selye’ye (1976) göre bir organizmanın gelişebilmesi için belirli sınırlar çerçevesinde stres gereklidir. Pehlivan’a göre (1995) olumlu stres insanlar arasındaki ilişkiyi dengelemektedir. İş ortamında herkes farklı stres düzeylerinde ve iş operasyonunun gelişimi açısından farklı tepkilerde bulunduğundan stres bireysel anlamda kontrol edilebilir hale getirilmeli ve işverenler tarafından stres yönetimine gerekli özen gösterilerek, işgörenlere destek sağlanmalıdır (Ertekin, 1993; Şahin, 1998; Eroğlu, 1998; Tekin, 2010).

Canpolat (2006) Mith'den (2005) aktardığı şekilde dört çeşit stresten bahsetmektedir.

- **Akut Stres:** Ani karşılaşılan bir olaydan kaynaklı (saldırı, patlama vb.) yaşanan stres,
- **Subakut Stresi:** Geçmişte yaşanan bir olaydan kaynaklı ve bu olay sonucu birbirini başlatan bir dizi olaydan kaynaklı yaşanan stres,
- **Kronikleşme Sürecinde Stres:** Değişik aralıklarla sürekli stresli olaylar yaşanması,
- **Kronik Stres:** Devamlı olarak zorlanma, ağırlık altında kalma sonucu oluşan stres.

Keser (2014) kitabında geleneksel iş stresi kaynaklarını üç bölüme ayırmıştır. Bunlar; örgüt ile ilgili sorunlar, işin kendisi ile ilgili sorunlar ve bireysel özelliklerden oluşmaktadır (Şekil 1.1.).



Şekil 1. 1. Geleneksel İş Stresi Kaynakları

Kaynak: Keser, 2014

Bireyler günlük yaşamlarının hatta hayatlarının önemli bir bölümünü çalışarak geçirdiklerinden, örgütlerde yani işyerlerinde yaşadıkları stres, genel yaşam kalitelerine doğrudan etki yapmaktadır. Keser'in (2014) modelindeki örgüt ile ilgili sorunlar: olumsuz fiziki çevre koşulları, aşırı sorumluluk üstlenme, örgütsel adaletsizlik, vardiyalı çalışma, iletişim sorunları, güvensizlik, rol çatışması-belirsizliği vb. olarak sıralanırken, işin kendisi ile ilgili sorunlar: işin stres düzeyi, monoton çalışma düzeni, aşırı iş yükü, zaman baskısı, aşırı çalışma, kariyer sorunları ve iş yerinde yalnızlık olarak sıralanmaktadır. Son olarak bireysel özelliklerden kaynaklanan sorunlar arasında kişi-iş uyumsuzluğu, istenilmeyen işlerde çalışma ve kişilik yapısının bu tür stres kaynaklarının oluşumundaki etkisinden bahsedilebilir.

1.1.5. Stres Kaynakları

Stres kaynakları stresin oluşumunu sağlayan ana etmenlerdir. Günümüzde stres kaynakları arasında ekonomik, politik, teknolojik, sosyal yaşama uyum sağlama ve bu uyumu sürdürme çabası şeklinde Konular yer almakla birlikte, genel kapsamda stres kaynağı olan başlıca unsurların sınırını çizmek neredeyse imkansızdır. Çünkü strese kaynak olan unsurlar ve bunların kimleri ne açıdan etkilediği bireysel çapta değişkenlik gösterdiğinden, bir kişide stres kaynağı oluşturan unsur bir başkasında aynı etkiyi yaratmayabilir. Stresin oluşabilmesi için temel olarak bir kişinin kendi içinde veya bulunduğu çevrede yaşadığı olay(lar)dan etkilenmesi gerekmektedir (ölüm, boşanma, evlilik, gelecek kaygısı, korku gibi) (Cüceoğlu, 2002; Akman, 2004; Ömeroğlu, 2015). Bilimsel çalışmalarda stres kaynakları genellikle bireysel, örgütsel ve çevresel olmak üzere üç kategoride incelenmektedir.

Bireysel kaynaklar, kişilik özellikleri, bedensel sorunlar, maddi sıkıntılar, duygusal etmenler, özellikle kadınlarda menopoza, erkeklerde ise andropoz gibi nedenlere dayandırılırken, örgütsel kaynaklar iş ve işin sürdürülmesi, alınan ücret ve çalışma koşulları, çalışma ortamı ve iş arkadaşları ile ilişkilidir. Çevresel faktörler ise politik hayatın belirsizliği, yaşanan kentteki ulaşım sorunları, sosyal ve kültürel değişimlerin hızlanmasıyla kuşaklar arası farklılıkların oluşumu şeklinde sıralanabilir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004; Eren, 2007; Çakır, 2009; Göksel ve Tomruk, 2016).

1.1.6. Bireysel Stres Kaynakları

Yılmaz'ın (2006) belirttiği gibi bireysel stresin kaynağı bizzat bireyin kendi kişiliğidir. Esasen stresi oluşturan kişileri etkileyen olaylar değil, kişilerin bu olaylara verdikleri anlamlardır. Daha önce de bahsi geçtiği üzere “stresör” olarak kabul edilen bir olgu ortaya çıktığında, her bireyin yaşanan veya yaşanacak olaya olan tepkisi farklı olmaktadır. Çünkü stresörün bir bireyi nasıl etkileyeceği karakter yapısına, bakış açısına, olayları ne yönden ele aldığına göre değişiklik gösterebilmektedir.

Kişisel düşünce farklılıklarının yanı sıra bireyle direkt olarak bağlantılı çekirdek ailesi, eşi, çocuğuyla alakalı sorunlar veya onların yaşamında gelişen sorunlar aşk hayatları, evlilikleri, boşanmaları, sağlıkla veya ekonomiyle alakalı yaşadıkları sıkıntıları bireyin yaşantısını etkileyen konular olduğundan, bireysel stres kaynakları arasından gösterilebilir (Işıklı, 2015).

İnsanlar yaşamı boyunca pek çok zorluğun üstesinden gelerek, kendilerine yaşamak istedikleri bir hayat oluşturmaya çalışmaktadırlar. Bu zorluklarla başa çıkma başarısı her bireyin direnç seviyesine, yaşadıklarını ne kadar zor olarak algıladığına bağlıdır. Strese bu

çerçeveden bakıldığında bireyin yaşam döngüsündeki konumu, yani yaşı da önemli bir stres belirleyicisi konumundadır. Çünkü insanlar yaşları ilerledikçe strese olan dirençlerini ve tahammül seviyelerini yitirmeye başlamakta, hayata karşı duydukları bıkkınlık ve yorgunluk gibi duyguların etkisiyle stresi kimi durumlarda kontrol altına alamayarak, bu duruma yenik düşmektedirler.

Bireyler bir taraftan mutlu yaşamın gereği olduğuna inandıkları ev, araba gibi menkul veya gayrimenkulleri alarak rahat şartlarda bir hayat sürmek için yoğun çaba gösterirken diğer taraftan bu tür çabaların bir sonucu olarak olumsuz stresin etkisi altına girmektedirler. Kendilerinin ve yakın akrabalarının geçimini sağlama, beklentilerini ve hayallerini gerçekleştirmek çabası ve bunlar için daha çok çalışmak zorunda kalınması, bir tezata da yol açarak tatil, eğlenme, kendine ve sevdiklerine zaman ayırma gibi, aslında hayat kalitesini belirleyen aktivitelerden uzak kalınmasına yol açan, bireysel stresörleri ortaya çıkarmaktadır (Işıklı, 2015).

Bireyler aynı zamanda doğal yaşam ortamından veya güvenli alanlarından uzaklaştıklarında ve ulaşılması zor hayallere kapıldıklarında kendilerine bireysel stresörler oluştururlar. Bazı durumlarda oluşan stresin getirdiği psikolojik rahatsızlıklardan ve stresin kendisinden kurtulmak isterken, daha çok strese kapılabilirler. Çünkü bu tür stresörlere tepki olarak gelişen alkollü içki kullanımı, sigara tüketimi, gürültülü, dumanlı veya karanlık eğlence mekanlarında bulunmak gibi eylemler de farklı stres kaynakları yaratabilmektedir (Işıklı, 2015).

1.1.7. Çevresel Stres Kaynakları

Çevre kavramı, “insanların ve diğer canlıların hayatları boyunca ilişkilerini sürdürdükleri ve karşılıklı olarak etkileşim içinde bulundukları fiziki, biyolojik, sosyal, ekonomik ve kültürel ortam(lar)ı” ifade etmektedir (T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, 2018). Hava, su ve toprak kirliliği, doğal afetler, teknolojik değişimler, salgın hastalıklar, siyasi gelişmeler, terör ve suç olayları, ekonomik dalgalanmalar faktörler çevresel koşullarda oluşan ve toplumsal veya bireysel çapta strese neden olma potansiyeli bulunan hususlardır (Işıklı, 2015). Ekosistemdeki sorunlardan türeyen salgın hastalıklar, toprak kirliliğinden kaynaklanan tarımsal üretim güçlükleri ve ürün bozulmaları bireysel veya toplumsal beden sağlığının bozulmasına yol açarak hem psikolojik hem de ekonomik stresörler oluşturabilir. Ayrıca sosyal çevredeki olumsuz ilişkiler, kariyer rekabeti, saygınlık kazanma ve hayallere erişmeye yönelik hırs gibi konular da bazı bireysel stresörlere yol açabilir (Işıklı, 2015).

1.1.8. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel stres, çalışma hayatındaki belirlenmiş rol ve görevler yerine getirilirken ortaya çıkan stres faktörlerini ifade etmektedir. Birçok örgütsel stres kaynağı söz konusudur (Tablo 1.1.). Örgütsel bağlamda stres sadece olumsuz bir olgu olarak düşünülmemeli, stresin belirli bir düzeyde korunması gerektiği ve bu “olumlu” stresin bireyleri harekete geçirme açısından katkı sağlayabileceği unutulmamalıdır (Işıklı, 2015).

Tablo 1. 1. Örgütsel Stres Kaynakları



Kaynak: Serpil Aytaç; “İş stresi yönetimi el kitabı iş stresi: oluşumu, nedenler, başa çıkma yolları, yönetimi” Türk- İş- ÇASGEM, Çalışma Hayatında Stres Semineri, 15-17 Aralık 2009

Çoğu çalışma ortamı dinamiktir. Örgütler çalışanlarının uyumlu ve koordineli çalışmasını sağlamaya, kurumsal varlıklarını devam ettirebilmek üzere yüksek hizmet kalitesi ve kar sağlamaya, müşterilerini memnun etmeye, büyümeye ve gelişmeye yönelik çabalarda bulunmaktadır. İşgörenlerin çalışma ortamları, yapılan işin yapısından, işletme bünyesinde çalışan diğer işgörenlerin özelliklerinden, çalışılan ortamdan ve dış çevrede oluşabilecek bağımlı/bağımsız, tahmin edilebilir/edilemez ve beklenmedik/rutin nitelikte birçok gelişmeye açıktır.

İnsan organizması da esas olarak biyolojik bir sistemdir ve bu sistem olumsuzlukla karşılaştığında fizyolojik, psikolojik veya sosyal varlığını koruyabilmek adına kendini dengeli hale döndürmeye, geliştirmeye ve değişmeye zorlamaktadır. Stresten olgusundan izole bir ortam olmadığından, insan organizması da gerekli tepkileri göstermelidir. Aksi taktirde sistem zarar görerek, yaşamsal dengesini kaybedecektir (Işıklı, 2015).

1.2. İş Stresi ve İşgören Görev Performansı Üzerindeki Etkilerine Yönelik Literatür

Örgütler insanlardan oluştuğundan ve insani emeğe dayalı olduğundan, örgüt içi işgören stresine yol açabilecek çok sayıda stresör bulunmaktadır. İş stresi, genel olarak örgüt çalışanlarının rutin işlerini yapmalarına engel olan, bireysel veya ekipsel iş verimini azaltan bir olgu olarak görülmektedir. (Ertekin, 1993; Gül, 2007). Görev performans ise bir kişinin belirlenen zaman içerisinde üstlendiği veya üstlenmek zorunda bırakıldığı görevi yerine getirmesidir (Tunçer, 2013). Stres bireysel açıdan farklı tetikleyicilerle ortaya çıkabildiğinden, stresin bir çeşidi olan iş stresi de her çalışan için farklı koşul ve şekillerde oluşabilmektedir. İş stresi gerektiği şekilde yönetilmediğinde bireysel çapta mantık dışı davranışlara, örgütsel çapta ise örgüt içi çatışmalara yol açmaktadır.

İş stresine yol açan faktörler akademisyenler tarafından farklı şekillerde açıklanmıştır (İştar, 2002; Aksoy, 2005; Eren, 2010; Yılmaz, 2012; Uysal, 2018; Nisan vd., 2023). Bunlar arasında:

- Çalışanın yaşı, cinsiyeti ve eğitim durumu,
- Çalışanın kişilik yapısı (rekabetçi, saldırgan, sabırsız gibi),
- Kötü çalışma koşulları, terfi alma veya pozisyon düşürülmesi, iş yükü, hak ettiğini alamama kaygısı, iş belirsizliği ve güvensizliği, kurumun örgüt yapısının stabil olmayışı gibi örgütsel faktörler,
- Çalışma ortamının ışıgı, sıcaklığı, havasız olması,
- Çalışanlar arası uyumsuzluk gibi hususlar yer almaktadır.

Stresin insan yaşamının ayrılmaz bir parçası olmasının başlıca sebebi, aynen insanlar gibi stresin de değişken koşullara yüksek uyum sağlayabilmesidir. Stres olgusu için farklı tanımlar yapılmış olsa da yapılan tanımların ortak özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Eşsizoglu, 2015):

- Stres, kişi ve dış çevrenin etkileşimi sonucunda oluşur.
- Streste bir tehlike/tehdit söz konusudur. Bu tehlikenin önemi kişinin değerlendirmesine bağlıdır.
- Stres, organizmanın sadece bir bölümünü değil, tümünü etkiler.
- Stres, kontrol edilebilir bir tepki değildir. Yani stres nedeniyle meydana gelen fizyolojik değişiklikler kişinin kendi iradesiyle başlatılıp, yine kendi iradesiyle durdurulamaz.

İşgörenlerin kendilerini bir örgüte veya kuruma ait olarak görmemesi, kendilerini ekibin bir üyesi olarak hissetmemeleri de stresi tetiklemekte, yalnızlık duygusunu yoğunlaştırmakta ve iş performansında düşüklüğe neden olmaktadır. İşyerlerinde uygun çalışma planlanması yapılmaması, rol belirsizliklerine neden olabilmekte ve bu belirsizlik çalışanların başka çalışanların da görevini üstlenmesine veya çalışanların aşırı baskı altında kalmasına sebebiyet vermektedir. Düşük ücret politikaları da çalışanların kendilerine ve ailelerine yeterli ilgi veya özeni gösterememesine yol açmakta, tatil ve eğlence olanaklarından uzaklaşılması toplumdan soyutlanmaya yol açmaktadır (Şahin, 2005).

Örgütler açısından kar ederek varlıklarını devam ettirmek en önemli amaçlardan birisi olduğundan, örgütler en az maliyetle en yüksek kar getiren mal veya hizmet üretimine odaklanmaktadır. Fakat kaliteli ve kar sağlayıcı mal veya hizmetler, doğrudan çalışan performansının çıktısı olduğundan aşırı ve uzun süreli stresin yaşandığı örgütlerde çalışanlar devamsızlık, alkol veya uyuşturucu bağımlılığı, saldırganlık, depresyon, kaygı, tükenmişlik gibi iş performansına doğrudan olumsuz etki eden davranışlar geliştirmekte, bu da örgüt vizyonu ve misyonunu dolaylı olarak olumsuz şekilde etkilemektedir (Ergün, 2008).

Stres, insanların çevreyle kurdukları ilişkiler sonucunda ortaya çıktığından, örgütler içerisinde de stresin oluşması kaçınılmazdır. İşgörenler örgüt mekanizmasının önemli bir unsuru olarak görüldüğünden, bu unsurun gerektiği şekilde çalışmaması bütün mekanizmanın çalışma şeklini olumsuz yönde etkileme potansiyeline sahiptir. Daha önce de bahsedildiği üzere, stres insanları ve insan davranışlarını doğrudan etkileyen, örgütsel anlamda ise iş stresi şeklinde kendini gösteren, takip ve kontrol edilmesi gereken bir kavram olarak dikkat çekmektedir. İş stresi takip ve kontrol edilmediğinde, örgütler açısından maddi veya manevi zararların oluşması söz konusudur. Aşağıda iş stresi ve işgören performansı üzerindeki etkilerine yönelik bir literatür tarama özeti sunulmuştur (Tablo 1.2.).

Tablo 1. 2. İş Stresi ve İşgören Performansı Üzerindeki Etkilerine Yönelik Literatür Özeti

Yıl	Yazar	Amaç	Bulgular
2001	İlgar	Örgütsel stresin cinsiyete göre farklılık gösterip-göstermediğini incelemek ve örgütsel stresin kadınlar üzerindeki etkilerini incelemek.	Bu çalışmada kadınların erkeklere göre örgütsel stresten daha çok etkilendikleri saptanmış, örgütsel stresten en çok etkilenen meslek grubunun doktorlar, mesleki deneyim aralığının ise 11 yıl ve daha az süreli çalışanlar olduğu gösterilmiştir.
2004	Gümüştekin	Personelin iş performansını olumsuz yönde etkileyen ve kariyer amaçlarına ulaşmalarını engelleyen stres kaynaklarını belirlemek, stres belirtilerinin neler olduğunu, türlerini ve görülme sıklıklarını ortaya koymak ve stresin işgören performansı üzerinde ne derece etkili olduğunu açığa çıkarmak.	İş yerinde yaşanan sorunlar, çalışanların aile yaşantısına yansiyarak stres kaynağı oluşturmaktadır. Yöneticilerin çalışanlardan sürekli başarılı olmalarını istemesi önemli bir stres kaynağıdır. Çalışanların rutin görevleri dışında yaptıkları, özverili çalışmalar sonucunda takdir edilmemeleri ve ödüllendirilmemeleri de güçlü bir stres kaynağı oluşturmaktadır.
2004	Durna	Üniversite öğrencilerinin içinde bulundukları stres seviyesi ile sahip oldukları A/B tipi kişilik yapısı arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılması.	A tipi kişiliğe sahip bireyler sabırsız, zamanla yarışan, aşırı rekabetçi ve hırslı olma gibi özellikler göstermektedir. Araştırma sonuçları stres düzeyi yüksek olan bireylerin daha çok A tipi kişiliğe sahip olduklarını göstermiştir.
2005	Aksoy	Çalışma hayatında strese neden olan faktörlerin saptanması, bu faktörlerin çalışanlar ve örgüt performansı üzerindeki etkilerinin ortaya koyulması.	Örgütler ve yöneticiler stres yönetimine odaklı eylemler gerçekleştirmeli, işveren-çalışan ilişkilerinin sağlam temelli olabilmesi için gerekli ortam sağlanmalıdır. Stresin her bireyi etkilediği unutulmamalı, stres yönetimi stratejilerine başvurulmalıdır.
2006	Canpolat	Çalışanların stres düzeylerini etkileyen faktörleri saptamak ve iş sağlığı hemşirelerinin stres ile baş etme yeterliliklerini belirlemek.	Bu çalışmada iş sağlığı hemşirelerinin stres yönetimi eğitimi alarak, bu eğitimin gereğini yerine getirdikleri takdirde yaşadıkları stresle etkin bir şekilde başa çıkabilecekleri tespit edilmiştir.
2006	Yılmaz	Çalışanların stres düzeyinin iş performanslarını nasıl etkilediğini ortaya çıkarmak ve çalışanlara stresle başa çıkma konusunda yön göstermek.	Stres kaynaklarının örgüt yetkilileri ve çalışanlar tarafından bilinmesi, stres konusunda tedbirler alınması ilk adım olmalıdır. Sosyal bir varlık olan insanın çevresine, sosyal hayata ve işe uyumu sağlıklı bir toplum yapısının oluşması açısından da oldukça önemlidir.

2008	Ergün	Sağlık işletmelerinde örgütsel stresi etkileyen faktörler ve bunların işgücü performansına etkilerini incelemek.	Sosyal destek düzeyi ne kadar azsa, sağlık riski de o oranda artmaktadır. Dış hekimlerinin örgütsel strese bağlı olarak iş performanslarında düşük düzeyde öz-yetersizlik hissettikleri görülmektedir. Dış hekimlerinin iş performansı demografik özelliklerine bağlı olarak değişiklik göstermektedir.
2009	Çakır	Öğrenilmiş güçlülüğün iş stresi ile başa çıkma üzerindeki rolünü analiz etmek.	Baskı altında olan ve aşırı iş yüklenen bireylerin, öncelikle yapmaları gereken işleri ertelemeye ve olumsuz bireysel düşünceleri baskı altına alma davranışları göstermeye meyilli oldukları tespit edilmiştir.
2010	Tekin	Farklı hiyerarşik yapılara sahip kamu kurumlarında yönetici ve devlet memuru statüsünde çalışanların stres kaynaklarını belirlemek.	İşyerlerindeki stres kaynaklarını saptamak için yapılan analizlerde farklı pozisyondaki çalışanlarda farklı stres düzeyleri gözlemlenmiştir. İncelenen faktörlerin çeşitliliği göz önüne alındığında stres kaynaklı problemleri en aza indirecek önlemlerin alınması toplumsal gelişime yapılacak en önemli yatırımdır.
2012	Yılmaz	Stresin bireysel iş performansı üzerine etkilerini belirlemek.	Belirli düzeydeki stresin performansa, dolayısıyla iş kalitesine ve çalışana olumlu yönde etki yaptığı doğrulanmıştır. Ancak uygun stres düzeyinin aşılması halinde iş performansında düşme meydana gelmektedir.
2013	Gökgöz	Üniversitelerdeki örgütsel stres faktörlerinin öğretim elemanlarının performansları üzerindeki etkilerini incelemek.	Örgütsel yapı ve politikalardan kaynaklanan stres faktörlerinden etkilenme düzeyi, çalışanların mesleki tecrübesine, kurumda çalıştıkları süreye ve görev yaptıkları üniversiteye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
2018	Uysal	Çalışanların iş ve örgüt psikolojisi düzeylerini saptamak, iş atmosferine uyum sağlayamayan çalışanları saptayarak, davranışsal uyum geliştirilmesi açısından bireysel psikolojinin örgüt atmosferine adaptasyonunun mümkün olup-olmadığını saptamak.	Uygulanan örnek alma (benchmarking) sonucunda yöneticilerin her bir çalışanı ayrı ayrı incelemesi gerektiği; gerekli yönetsel adımların geliştirilerek uygulanması gerektiği;örgütün devamlılığı ve insan kaynaklarının verimliliği açısından bu konuların önemli olduğu tespit edilmiştir.

1.3. Stres Yönetimi

Stres olgusunu tamamen yok etmek mümkün olmadığından, hayatını düzgün şekilde idame ettirebilmek için kişinin içerisinde bulunduğu stresi yönetmeyi ve bununla baş edebilmeyi öğrenmesi gerekmektedir. Bunun için öncelikle strese neden olan faktörler belirlenmesi ve bunların üstesinden gelmeye yönelik yöntemlerin uygulanması gereklidir. Bu yöntemlerden bazıları bireysel çaplı ve kişiye özel yapıda olduğundan, bireyin kendine en uygun yöntemi deneme-yanılma yoluyla keşfetmesi ve uygulaması gerekmektedir. Bireysel yöntemlere örnek olarak müzik dinlemek, ibadet etmek, solunum egzersizleri yapmak, gevşemek, spor yapmak, sosyal destek almak, masaj yaptırmak gibi eylemler sayılabilir (Pehlivan, 1995; Güçlü, 2001; Özel ve Bay Karabulut, 2018; Sürme, 2019).

Stresle bireysel çapta başa çıkabilmek için Erdoğan (1999) tarafından bir hobi edinilmesi, planlı ve düzenli olunması, olumlu hayal kurmanın öğrenilmesi gibi hususlar önerilmektedir. Ardahan (2006) ise stres yaşayan bireylerin sosyal destek almasının (arkadaşlarla vakit geçirmek, aile üyelerinden destek almak, sosyalleşmek) stresleriyle başa çıkma çıkmada başarılı olabileceklerini önermiştir. Bauer ve arkadaşları (2010), yapmış oldukları araştırmada müzik terapisinin hastanede yatan hastalarda olumlu etki yarattığı sonucuna varmıştır.

Özer (2012), doğru şekilde yapılan nefes egzersizlerinin bireylerde mevcut olan stres tepkisini bozduğunu; Ölçer ve Özkay (2015) ise masajın kasların gevşemesini sağlayarak stresle başa çıkmada yarar sağladığını belirtmiştir. Bu tür stresle başa çıkma yöntemleri uygulamak, bireylerin stresin olumlu çıktılarından biri olan “enerji verici, tetikleyici bir unsur” yapısını daha etkin şekilde kullanılabilmelerine imkan sağlamaktadır.

Şekil 1.2.’de gösterildiği üzere Braham (1978), kişilerin yaşadıkları stresi yönetmelerini ve kontrol altına almalarını sağlamak için dört aşamalı bir model önermiştir. Değiştir-Kabul Et-Yaşam Tarzını Yönet-Boşver (DKYB) olarak adlandırılan bu modelde:

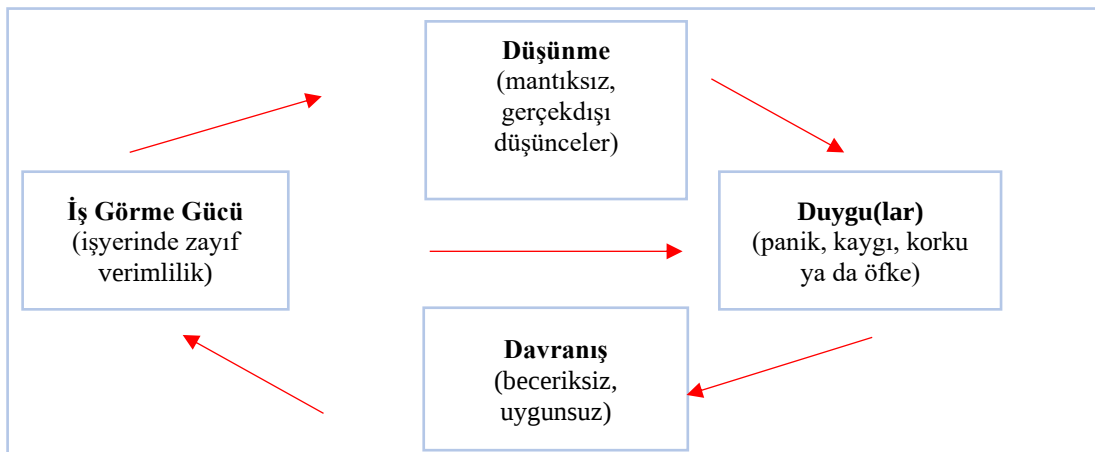
- **Değiştir:** eğer mümkünse strese neden olan etkenleri değiştirmeyi,
- **Kabul et:** değiştirilmesi mümkün olmayan durumların pozitif yaklaşımla kabul edilmesini,
- **Yaşam tarzını yönet:** yaşam koşullarını çeşitli gevşeme egzersizleri, diyet, sosyal destek gibi unsurlarla destekleyerek stresle mücadele etmeyi,
- **Boşver:** farklı yaklaşımlarla olayları yorumlama çabasını ifade etmektedir.



Şekil 1. 2. Braham'ın (1998) DKYB Modeli

Kaynak: Braham, B.J. (1998). *Stres Yönetimi. Ateş Altında Sakin Kalabilmek*. (Çev.: Vedat G. Diker). İstanbul: Hayat Yayınları. (s.58)

Stresle başa çıkma stratejileri önemsenmediğinde kişi yavaş yavaş kendini çevresinde yaşanan olaylara karşı duyarsız, ikili ilişkilerinde yetersiz bulmaya başlar. Kendini yetersiz hisseden birey daha çok strese kapılır ve yaşam düzeni bozulmaya başlar. Hali hazırda yaşadığı stresi yok etmeden veya bastırmadan hayatına devam eden kişi zamanla kendini bir tür kısır döngünün içerisinde bulur (Işıklı, 2015) (Şekil 1.3.).



Şekil 1. 3. Stres Kısır Döngüsü

Kaynak: Klarreich, S.H. (1993). *Stressiz Çalışma Ortamı*. (Çev. B. Güngör.) Öteki Yayınevi. (s.52)

Şekil 1.3.'te yansıtılan Stres Kısır Döngü'sü şu şekilde oluşur: önce panik ya da kaygı duyguları uyandıran, gerçekçi olmayan düşüncelere dalarız. Bu durum beceriksiz ya da uygun olmayan davranışlar gerçekleştirmemize sebebiyet verir. Bu sayede de işimizde mantıksızca düşünmeye başlar, ümitsizlik ve sıkıntı hissederiz. Ümitsizlik ve kaygı davranışlarımızı etkiler, git gide daha yetersiz ve etkisiz kalırız. Direndikçe de daha saçma ve anlamsız düşünceler üretiriz. Böylece dönüp dolaşıp aynı düşüncelere dönmüş oluruz (Klarreich, 1993). Uzun ve yoğun süren stres sonucunda ilişkilerde ve iletişimde zayıflamalar yaşanacağından hem örgüt içerisinde hem de sosyal çevrede kopmalar yaşanır. İletişimdeki herhangi bir kopma bireylerin aile ve toplum içerisindeki rollerinin yürütülmesinde sıkıntılar yaşatır.

Klarreich (1993) stresin başlıca belirtilerini şu şekilde sıralamıştır:

- Kalp atışlarının hızlanması
- Sık nefes alma ve terleme
- Yüksek tansiyon
- Kekeleme
- İçer kapanma eğilimi
- Mide ve sindirim bozuklukları
- Baş ve mide ağrılarının yaşanması
- Uykusuzluk ve sakarlık
- Alkolizm

Stresin algılanması için önemli olan bu belirtilerin ne sıklıkla yaşandığıdır. Belirtiler baş gösterdiğinde korkmak yerine, bu belirtilerin yaşanmasının stresi yeterince yönetememekten kaynaklandığını algılamak ve bunlara çözüm yolu aramak, stresi yönetebilmek adına etkili olacaktır.

1.3.1. Bireysel Stres Yönetimi

Kişiler sorunlarıyla başa çıkabildikleri ölçüde bu konuda bilinçlenir, güçlenir ve gelişirler. Yani daha sonra yaşayabileceği olumsuzluklara veya karşılaşılabileceği stresörlere daha çözüm odaklı ve kararlı bir şekilde yaklaşabilir. Stres bireysel, kişiye özgü bir durum olduğundan, her birey stres anında kendi başına kalmakta ve stresle başa çıkabilmek için kendine uygun gördüğü stres stratejilerinden birini kullanmaktadır.

Stres yönetiminde kullanılabilecek başlıca bireysel stratejiler: olumsuz düşüncelerin yeniden yapılandırılması, davranışsal düzenlemeler yapılması, gevşeme egzersizleri

gerçekleştirmek, zaman yönetimine odaklanmak, problem çözme becerileri kazanmak, iletişim becerileri edinmek, beslenmeye dikkat etmek ve sağlıklı yaşam disiplini geliştirmek şeklinde sıralanabilir (Aksaray, 2015).

Stres, bireylerin işlevselliğini bozmakta ve yaşam kalitesini olumsuz etkilemektedir. Olumsuz düşünceler, değerlendirmeler ve eylemler yine olumsuz sonuçlar doğuracağından, bireysel stres yönetiminde kişinin kendisine, olaylara ve geleceğe yönelik bakış açısını değiştirmesi önemlidir. Sürekli olumsuzluğa kapılan bireyler zamanla yıpranmakta, içine kapanmakta ve sağlık sorunları yaşayabilmektedir. Bunun önüne geçmek adına olumsuz düşüncelerin yeniden yapılandırılmasına çalışılmalıdır. Olumsuz düşünceler yeniden yapılandırılırken bahsi geçen bu tür düşüncelerin fark edilmesi, ardından daha olumlu ve akılcı düşüncelerle değiştirilmesi hedeflenmelidir (Aksaray, 2015)

Olumsuz düşünceler değiştirilirken, var olan sorun küçümsemeden, göz ardı edilmeden, gerçekçi bir tutum sergilenmelidir. Akılcı düşünceler gerçeklere dayalıdır. Bu tür düşünceler bireylere problemin çözümü için zaman ve kolaylık sağlayarak, yaşananlara farklı bir perspektiften bakılmasını, çatışma ve anlaşmazlıkların azaltılmasına yardımcı olur (Aksaray, 2015) (Tablo 1.3.).

Tablo 1. 3. Olumsuz Düşüncelerin Akılcı Düşüncelerle Değiştirilmesi

Olumsuz Düşünce	Akılcı Düşünce
“Bütün arkadaşlarımı kaybediyorum, hiç kimse artık beni umursamıyor”	“Yoğun çalışıyor olabilirler, kaldı ki iki gün önce beni telefonlar aramışlardı”
“Anneler bu hafta telefon etmediler. Her halde evde bir sorun var”	“İşin doğrusunu bilmeden endişeye kapılmamalıyım”
“Bu dersle başım belada, hiçbir şeyi doğru dürüst yapamıyorum”	“Ders için elimden geleni yapıyorum, her şey ders demek değil”
“Arkadaşım selam vermediğine göre beni artık sevmiyor”	“Belki de fark etmedi, bu günlerde sıkıntılar yaşıyor olabilir”

Kaynak: Aksaray, G. (2015). *Stres Yönetiminde Bireysel Stratejiler*. Ç. Yenilmez (Ed). *Çalışma ve stres yönetimi-II* içinde (s. 115). Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Bireysel stres yönetimi stratejilerinden birisi de davranışsal düzenlemeler yapmaktır. Bu strateji üç yaklaşımdan oluşmaktadır (Aksaray, 2015):

- **Maruz bırakma:** Kişi, stresörle karşı karşıya kalacak provalar yapar. Her maruz kalış, kişiyi stres etkenine karşı daha da güçlü kılar ve kaçınma oranını azaltır. Maruz bırakmada birey kendi kapasitesini aşmayacak derece stresöre maruz kalmalıdır. Örnek olarak soğuk suya giren bir kişinin bir süre sonra buna alışması verilebilir. Toplum önünde konuşurken stres yaşayan bir kişi, maruz bırakma aşamalarını, samimi olduğu arkadaş grubunda söz alarak, fikirlerini belirterek veya ailesi önüne konuşma pratiği yaparak kullanabilir.
- **Duyarsızlaştırma:** Bu yaklaşım maruz bırakma yaklaşımıyla benzerlik gösterse de gevşeme egzersizlerini de içerdiğinden, kişi önce onu rahatlatan gevşeme egzersizlerini öğrenmelidir. Kişi egzersizler yardımıyla yaşadığı stresi gerçek yaşama maruz bırakır. Sakinliğini sağlayabilen birey, bu sayede stresörleri en kolaydan en zora doğru hiyerarşik bir sıralamaya sokabilir.
- **Stres Aşılama:** Bu yöntem salgın hastalıklarda yapılan aşı uygulamalarıyla aynı mantığı içerdiğinden şu şekilde açıklanabilir: salgın hastalık olduğunda kişilere bünyelerine zarar vermeyecek, düşük dozda virüs verilir. Bu sayede kişi hastalığa karşı direnç ve bağışıklık kazanmaya başlar. Aynı durum stres aşılama yaklaşımında da mevcuttur. Birey stresöre kendi direncini kırmayacak şekilde maruz bırakılır ve bu sayede baş etme becerileri geliştirir.

Gevşeme egzersizleri de bireylerin maruz kaldıkları stresi yönetmesine yardımcı olabilmektedir. Çünkü egzersizler hem fizyolojik uyarılmayı hem de psikolojik etkileri azaltabilme potansiyeline sahiptir. En çok kullanılan gevşeme egzersizleri kas gevşeme egzersizi, nefes egzersizi ve imajiner gevşeme olarak sıralanabilir (Aksaray, 2015);

Kas gevşeme egzersizi: Bu yöntemde kaslar hem gerginleştirilir hem de gevşetilir. Kişinin bu sayede kaslarının germe ve gevşeme farklılıklarını anlaması hedeflenir. 15-20 Dakika süren bu egzersiz günde 2 kere yapılabilir.

Nefes egzersizi: Nefes alıp verme otomatik yapılan bir işlemdir. Fakat birey stres anında kendini sık sık nefes alırken veya nefes darlığı yaşarken bulabilir. Bunun önüne geçebilmek adına doğru ve derin nefes almayı öğrenmek gereklidir. Doğru nefes alındığında beden yeterli oksijeni alıp, biriken karbondioksiti attığından, rahatlama yaşar.

İmajiner gevşeme: Bu gevşeme yönteminde bireyden gözlerini kapatarak kendini huzurlu hissettiği bir yerde hayal etmesi istenir. Gevşemeyi kolaylaştırmak için kişi, hayal ettiği yeri beş duyu organıyla zihninde canlandırmalıdır.

Stresi yönetmede zaman yönetimi önemli bir kriterdir. Çünkü zamanını düzgün kullanabilen bir birey ona verilen görevi zamanında gerçekleştirdiğinden, stres etkenine yakalanmadan işini bitirebilmektedir. Zamanını iyi yöneten bireyler, yönetemeyenlere kıyasla kendisine tanınan süre içerisinde daha fazla başarı kazanabilir. Zaman yönetimini sağlayabilmek için birey, hedeflerine ulaşmak için gerekli öncelik planlarını yapabilir, zaman çizelgesi kullanabilir, işbirliği yapabilir (zaman kazanmak için iş arkadaşlarıyla birlikte çalışma gibi), “hayır!” demeyi öğrenebilir, zaman israfı yaşamamak adına kendini gereksiz şekilde meşgul eden unsurları gözden geçirebilir. Bu sayede olaylara çözüm odaklı yaklaşır ve stresi daha kolay yönetmeyi başarır (Aksaray, 2015).

Bireyler gerek özel gerekse iş yaşantılarında birçok problemle karşı karşıya kalırlar. Problem kavramı çoğu zaman olumsuz anlamda kullanılsa da problemlere kişisel bakış açısının değiştirilmesiyle bu durum olumluya çevirebilir. Çünkü insanlar problem çözdükçe yaşanabilecek başka problemler konusunda daha dayanıklı ve hazırlıklı olmakta, problemle baş etme becerilerini geliştirmektedir. Problem çözme sürecinde beş temel basamak vardır (Aksaray, 2015). Bunlar:

1. Probleme yaklaşım: Probleme olumlu ve olumsuz olmak üzere iki farklı yaklaşım şekli bulunmaktadır. Olumlu yaklaşımda birey yaşanan olumsuzluğu yaşamın bir parçası olarak görür ve kendini geliştirmek için bir fırsat olarak algılar. Sakinliğini koruyarak ve çözüm odaklı yaklaşarak problemleri ortaya çıkaran sorunları kolay bir şekilde saptar, gerekli zaman ve çabayı gösterdiğinde sorunun çözülebilir olduğuna inanır. Olumsuz yaklaşımda, sorunlar birer tehdit olarak algılanır ve konfor alanının bozulmaması adına kaçınma eylemi gerçekleştirilir. Başta sorun gitmiş gibi görünse de çözülmeyen sorunlar birikerek, kişinin yaşamını olumsuz şekilde etkilemeye başlar.

2. Problemin tanımlanması: Problem doğru tanımlandığında çözümün yarısına ulaşılmış demektir. Çünkü birey yaşadığı problemi doğru tanımladığında eylemlerini çözüme ulaştırmak üzerine odaklar. Doğru tanımlamanın sağlanabilmesi için 5N1K (Ne, Nerde, Ne zaman, Nasıl, Niçin, Kim) soruları kullanılır. Kişi bu sayede sorunu daha net ve somut bir şekilde görmüş olur.

3. Seçeneklerin oluşturulması: Sorunun çözülmesinde insanlar genellikle akıllarına ilk gelen çözüm yolunu uygulama eğilimindedirler. Fakat çözüme ulaşmayı kesinleştirmek adına birden fazla çözüm yolu düşünülmeli, hatta bir liste oluşturulmalıdır.

4. Uygun çözümün seçilmesi: Bu aşamada, 3. adımda belirlenen çözüm seçeneklerinden uygunsuz olanlar elenir ve bu sayede çözüme ulaşmak için en uygun yol belirlenmiş olur.

5. Çözümün uygulanması ve sonuçların değerlendirilmesi: Bu basamağın gerçekleştirilebilmesi için bireyin harekete geçmeye ve değişikliğe hazır olması gereklidir. Belirlenen çözüm yolu uygulanmadan önce seçilen yolun uzun ve kısa vadedeki getirileri dikkate alınmalıdır. Eylem gerçekleştirildikten sonra belirlenen çözümün iyi işleyip işlemediği kontrol edilmelidir. Problem tamamen ortadan kalkmasa da olumlu yönde bir değişiklik olup olmadığı saptanır. Sonucun beğenilmediği durumlarda daha önceden belirlenen diğer çözüm yolları gözden geçirilebilir.

Kişiler arası sorunlar da stresör grubuna girmektedir. Bireysel strese neden olabilen bu olumsuzlukların çoğunluğu iletişimde meydana gelen aksaklıklardan kaynaklanmaktadır. Bu sorunların oluşmaması adına iletişim becerileri kullanılabilir. İletişim becerileri, sorunları ve sorun yaratan kişileri doğru bir şekilde anlamayı, olaya yapıcı bir şekilde yaklaşmayı ve kendini doğru bir şekilde ifade edebilmeyi içermektedir (Aksaray, 2015).

Diyalog esnasında beden dilini, ses tonunu ve ritmini doğru kullanmak, karşıdaki kişinin konumuna göre durulması gereken mesafeyi uygun bir şekilde ayarlamak, dinlemeye ve anlamaya çaba göstermek olası sorunların oluşmaması adına olumlu etkiler yaratabilmektedir.

1.3.2. Örgütsel Bağlamda Stres Yönetimi

Örgütsel başarılar açısından çalışan performansı ve verimliliği önemli olduğundan, yöneticiler çalışanların ruh ve beden sağlığını koruyucu bir iş ortamı sağlamalı, üretken ve verimli çalışabilmeleri için çalışma koşullarında ve birbirine yönelik tutumlarında stres yaratan unsurların farkında olmalı, gerekli planlamaları yapmalı ve önlemleri almalıdır.

Örgüt içerisinde bireysel stres kaynakları dışında örgütsel stres kaynakları da bulunmaktadır. Örgütsel stres kaynakları grup birlikteliğinden kaynaklanan çatışmalar, örgütsel iklim, birimler arası iletişim şeklinde sıralanabilir.

Stres her zaman hayatın bir gerçeği ve unsuru olarak var olacaktır. İş ortamlarında çalışan sayısının fazla olması, çalışanların birbiriyle etkileşim halinde ve koordineli olarak çalışmasının zorunlu olması gibi nedenlerle iş yerleri özel stres kaynaklarının toplandığı sosyo-teknik bir sistem olarak kabul edilmektedir (Erdoğan, 1999).

Stres bireysel bir olgu olduğundan, her bireyin karşılaştığı stresöre farklı yaklaşımlar sergilediği, farklı çözüm yolları ürettiği söylenebilir. Bu sebeple örgütsel ortamda strese karşı alınabilecek tedbirler, bireylerin stresle baş edebilmesine katkı sağlayarak, stres anından minimum zararla kurtulmasını destekleyebilir. Stres faktörleri psikolojik ve fizyolojik etkiler barındırdığından, strese hazırlıklı olan bireyler, işyerlerinde daha sağlıklı, motivasyonlu ve üretken olabilir (Kırel, 2015).

Stres, örgüt bağlamında incelendiğinde iyi yürümeyen insan ilişkilerinin, hatalı kariyer seçimlerinin, kariyer geliştirme planlarının, yetersiz fiziki çevre koşullarının başlıca örgütsel stresörler arasında yer aldığı söylenebilir. Örgütsel stresin en aza indirilmesi adına günümüzde pek çok örgütte çalışanları rahatlatmak, eğitmek ve stresle baş edebilmelerini sağlamak için eğitimlerin ve duygusal destek programlarının sağlandığı görülmektedir (Kırel, 2015).

Yöneticiler açısından olumlu bir uyarıcı olarak görünen stresör, çalışan açısından bir tehdit veya baskı aracı olarak görülebilir. İşte bu yüzden çalışanlar ve yöneticiler arasında kabul edilebilir stres düzeyi ile ilgili algı farklılıkları olabileceği söylenebilir (Erdoğan, 1999; Kırel, 2015).

Yöneticiler stres belirtilerini azaltmak için bazı yönetsel değişiklikler yapmalıdır. Aksi takdirde çalışanlarda performans düşüklüğü, iletişim bozuklukları, işe geç gelme veya gelmeme eğilimleri, iş gücü devir hızında artış, planlanmış işlerin gecikmesi gibi yöneticilerin istemediği ve örgüte doğrudan zarar verme potansiyeli olan davranışlar gelişebilir (Kırel, 2015). Bunun yanı sıra bazı iş yerlerinde yönetsel anlık eylemler geliştirilmelidir. Bir havalimanı işletmesi düşünüldüğünde personel veya sistem kaynaklı bir hatanın hızlı şekilde çözüme kavuşturulamaması, işletmeye hem maddi hem de manevi açıdan (yolcu memnuniyetsizliği gibi) zarar verebilmektedir.

Örgütler yapıları gereği krizlere açık oluşumlar olduğundan, stresörleri tetikleyebilecek durumlar stresin oluşum anında değil, öncesinde saptanmaya çalışılmalı ve sistem tarafından bunlara yönelik bir önlem alınmalıdır. Kriz oluşturabilecek faktörlerin çeşitliliği ve krizlerin örgütler üzerindeki yıkıcı etkileri göz önüne alınarak, örgütsel varlığın devamlılığı açısından yaşanabilecek olumsuzluklara karşı sürekli bir eylem planına sahip olunmasında fayda bulunmaktadır.

Tüz, (2004) krizleri oluşturabilecek işletme içi ve dışı faktörleri şu şekilde sıralamıştır:

İşletme Dışı Faktörler

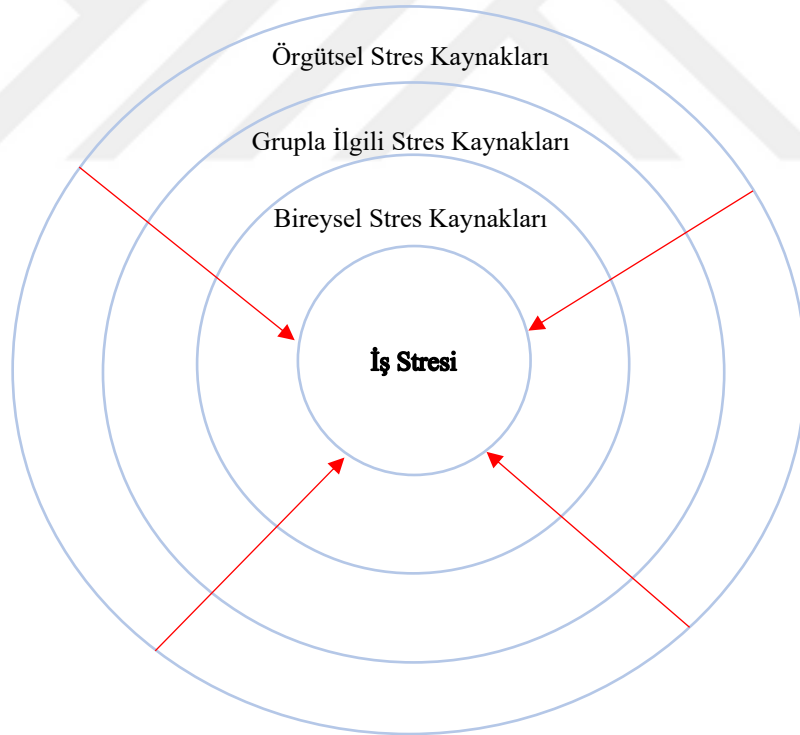
- Doğal faktörler (toprak, su, iklim ve çevre kirliliği ile ilişkili felaketler)
- Ekonomik faktörler (işletme ürünlerinin arz-talep durumu, pazar faktörleri, ülkenin parasal ve mali politikasındaki değişim ve benzeri gelişmeler)
- Politik ve yasal faktörler (devlet politikasında, yasal yapıda yaşanan değişiklikler)
- Toplumsal yapı (insan ilişkilerinde ve değer yargılarında yaşanan değişiklikler)
- Teknolojik faktörler (teknolojik yeniliklerin hızı ve bu yeniliklere ayak uyduramama)
- Diğer faktörler (endüstriyel kazalar, ürün üretimindeki hatalar, işletmeler arası düşmanlıklar ve benzeri).

İşletme İçi Faktörler

- Tepe yöneticiler ile ilgili sorunlar (yetersiz, öngöründen yoksun yöneticiler)
- Ürün yaşam süreci (doğuş, gelişme, olgunlaşma, gerileme ve çöküş)
- Örgütsel sorunlar (denetim alanı belirsizliği, iş gören devir hızı, hastalıklarda artış).

Çalışma yaşamı içerisinde birey kendini örgütün bir parçası olarak hissetmelidir. Eğer işgören kendisini örgütün bir parçası olarak görürse örgütsel bağlılık seviyesi artacağından, işini daha özverili, dikkatli ve üretken bir şekilde yapmaya başlayacak ve diğer çalışma arkadaşlarıyla ahenk içerisinde çalışacaktır. Çalışma ortamları aynı zamanda sağlıklı, adaletsiz veya uyum güçlükleri yaşanan yerler olabileceğinden, çalışanların kendi görev ve sorumluluklarının yanı sıra performans seviyelerini de sürekli değerlendirmeleri ekstra strese yol açmaktadır. Bu tür yoğun stres ortamında çalışanlar işe devamsızlık yapmakta, örgütten soğumakta, dalgın veya hatalı davranmaktadır. Bu da iş kazalarını kaçınılmaz hale getirmektedir (Işıklı, 2015). Şekil 1.4.'de iş stresine etki eden faktörlerin hiyerarşik açıdan sıralanışı yansıtılmıştır.

Örgüt Dışı Stres Kaynakları



Şekil 1. 4. İş Stresine Etki Eden Faktörlerin Sıralanışı

Kaynak: Özcan, Ş. (2008). *İş başarımını etkileyen örgütsel stres faktörleri ve mülki idare amirleri üzerine bir araştırma* (Yüksek lisans tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü) (s.24).

Her örgüt, yapılan işin yoğunluğuna ve zorluğuna, çalışma koşullarına, çalışanların eğitim düzeyine ve tecrübe seviyelerine, iletişimlerine kısacası kendi potansiyeline göre stres

üretir. Örgütsel stres iyi yönetilmediğinde, örgütsel çapta maddi ve manevi olumsuz çıktıların oluşması doğaldır. Stres faktörleri birer domino taşı gibi gerekli önlemler alınmadığı takdirde teker teker ve giderek artan bir etkiyle bütün örgüte zarar vermeye başlayacaktır.

(Işıklı, 2015).

Stres olgusu örgütü ve çalışanları yıpratacağından, gerekli önlemler alınmalıdır. Kirel'e (2015) göre alınabilecek önlemler belirli amaçlardan yola çıkılarak belirlenebilir. Bunlar:

1. İş stresi faktörlerini teşhis etme ve belirleme
2. Stresin çalışanlar üzerindeki etkilerini belirleme
3. Stresin olumsuz etkileri ile başa çıkmada çalışanları destekleme

Genel olarak amaçlarına göre stres önleme amaçlı programlar şu şekilde sıralanabilir (Eroğlu, 2009; Robbins ve Judge, 2012; Kirel, 2015):

İşlerin yeniden tasarımı: Çalışanların daha fazla sorumluluk almalarına, daha anlamlı işlere yönlendirilmesine, daha çok özerkliğe sahip olmasına ve daha çok geri bildirim sağlamasına yönelik iş tasarımları stresi azaltabilir.

1. **Çalışma şartlarının iyileştirilmesi:** Bu kriter için yapılabilecek en uygun eylem, çalışanların en fazla şikayetçi oldukları konuların saptanması ve bunlar üzerine odaklanılmasıdır.
2. **Sağlık programları:** Bu tür programlar çalışanlara sigarayı bıraktırma, kontrollü alkol tüketimine yöneltme, kilo verme, düzenli beslenmeye ve egzersiz yapmaya özendirme odaklı olarak çeşitli faydalar sağlayabilir. Sağlık programlarına ek olarak çalışanların sağlık profillerinin çıkarılması, bireysel hastalıkların önceden tespitine yönelik eylemler de faydalıdır.
3. **Örgütsel yapıya ilişkin düzenlemeler:** Çalışanların aşırı iş yükü altında, dengesiz yetki ve sorumluluk şartında, adaletsiz bir iş ortamında çalışmaları, performans değerlendirme sistemlerinin adaletsiz olması gibi nedenlerle örgütten soğumaları mümkündür. Ayrıca aşırı resmi (formal) ve bürokratik yapıya sahip şirketlerde kişiler arası etkileşimin azaldığı görülmüştür. Bu bağlamda stresi önleyebilmek adına yöneticilerin ortak karar vermeyi özendiren, katılım sağlamaya odaklı, ast-üst iletişim engellerini gideren bir örgüt yapısı geliştirmesi gereklidir.
4. **Zaman yönetimi:** Zamanında bitirilmesi gereken işlerin olması ve tanınan zamanın kısıtlı olması çalışanlarda stres yaratmaktadır. Zamanı kullanmak, her zaman etkin çalışmak anlamına gelmez. Bireylerin kendilerine ve sevdiklerine de zaman ayırabilmesi, stresle başa çıkmalarına katkı sağlamaktadır.

5. **Sosyal destek:** İnsanlar sosyal varlıklardır. İşte bu yüzden sosyalleşmeye ve motivasyona ihtiyaç duyarlar. İşyerlerinde kurulan yakın arkadaşlıklar, aile toplantıları, çeşitli aktiviteler, komşuluk ilişkileri ve benzeri sosyal destek sağlayarak, stresin yönetilmesinde etkili rol oynamaktadır.
6. **Amaç belirleme faaliyetleri:** Bu program, örgüt taleplerinin işgörenler üzerinde yarattığı tepkiyi olumlu hale getirmeyi hedeflemektedir. Amaç belirleme faaliyetlerinin performansı arttırdığı da bilinmektedir. Program dahilinde geri dönüşlerin alınması motivasyonu arttırmaktadır.
7. **Rol analizleri ve sınıflandırılması:** Bu program kişilerin zihinsel ve fiziksel yeteneklerine uygun meslek dallarına yerleştirilmesi yoluyla stresin azaltılmasını amaçlar. Çünkü bireyler ilgi duydukları konularda daha özverili çalışabilmektedirler.
8. **Stres yönetimi eğitimi:** Stres yönetimi eğitimi bireylerin örgütsel değil, bireysel dünyasında yaşadığı stresi yönetmesini amaçlar. Bu program dahilinde kişilere gerekli eğitimler verilerek, stresin psikolojik ve fizyolojik sonuçlarını nasıl azaltabilecekleri öğretilir.
9. **Çatışmayı azaltma:** Örgütler dinamik ve rekabetçi yapıya sahip olduklarından, çatışmaların yaşanması kaçınılmazdır. Örgüt içerisindeki çatışmalar genellikle rol belirsizliklerinden, aşırı rekabetten, düşmanca tavır sergilenmesinden, ast-üst ilişkilerinden kaynaklanmaktadır. Bu program çatışmaların önüne geçilebilmesi adına iş başı eğitimlerinin ve kişilerin ne yapacaklarını açıkça gösteren görev tariflerinin geliştirilmesini önermektedir.
10. **Fiziksel çalışma koşullarının iyileştirilmesi:** İşgörenlerin çalıştıkları ortamın fiziksel koşulları iş performanslarını da doğrudan etkilemektedir. Ses seviyesi yüksek, yeterince aydınlatması olmayan, havalandırma sistemi çalışmayan, konforsuz çalışma ortamları bireylerde stres oluşturmaktadır.
11. **İş zenginleştirme programı:** Bu program çalışanların fark edilme, sorumluluk alma, takdir görme, itibar kazanma, kişisel gelişim sağlama, başarıma duygusu kazanma gibi beklentilerini işin yapısıyla uyumlu hale getirmeyi amaçlar. Bu sayede çalışan kendi özelliklerinin farkına vararak daha üretken, özenli ve özverili çalışır.
12. **Katılımlı yönetim:** Bu program çalışanların özellikle kendilerini ilgilendiren durumlarda söz sahibi olmalarının, örgüte aidiyet duygularını arttırmasını amaçlamaktadır. Söz ya da oy kullanma hakkını elde eden çalışan psikolojik doyuma ulaşır. Fakat unutulmamalıdır ki her birey aldığı sorumluluğun getirdiği strese farklı

tepkiler göstermektedir. Bu yüzden katılımlı yönetim programı bireylerin yetenek ve ihtiyaçlarına göre düzenlenmelidir.

13. Duygusal iklim kontrolü: Bu program çalışanların ortaya çıkan bir örgütsel değişimi özümsemesini, doğru bir şekilde analiz edebilmesini ve bu sayede stresini minimum düzeye indirmesini amaçlamaktadır. Bu program dahilinde yöneticiler tarafından yapılan bir örgütsel değişimin detayları doğru ve detaylı şekilde çalışanlara açıklanmalıdır.



İKİNCİ BÖLÜM

TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDE İŞ STRESİ VE GÖREV PERFORMANSI

2.1. Turist Rehberliği Mesleği

İnsanlar ilk çağlardan itibaren yer değiştirme faaliyetlerinde bulunmuş, bu faaliyetler zamanla bir alışkanlığa dönüşerek gidilen yerlerde bir yol gösterici “rehber” e ihtiyaç duyulmuştur (Düzgün, 2020). Bu çerçeveden bakıldığında çeşitli ülkelerden yeni yerler keşfetme, tatil, dinlenme, farklı kültürleri tanıma vb. nedenlerle yola çıkan turistlerle birebir bağlantı kuran turist rehberleri, ülke imajını geliştiren önemli turizm çalışanlarıdır (Güzel, 2007). Turizm endüstrisi bir orkestra olarak düşünüldüğünde turist rehberleri orkestranın en önemli unsuru olan ritme, sanatçı olarak düşünüldüğünde soliste veya orkestra şefine karşılık gelmektedir (Düzgün, 2020).

Dünya Turist Rehberleri Birliği (World Federation of Tourist Guide Associations – WFTGA) turist rehberini; yurt içinden veya yurt dışından gelen tur katılımcılarına talep ettikleri dilde rehberlik eden, bulunduğu bölgeyi, çevresini, doğal, kültürel ve tarihi miras açısından etkili bir şekilde anlatan kişi olarak tanımlarken, Avrupa Turist Rehberleri Birliği Federasyonu (European Federation of Tourist Guide Associations – EFTGA/FEG) turist rehberini; yerli veya yabancı gruplara bir bölgenin veya şehrin tarihi alanlarını, anıt ve müzelerini, doğal güzelliklerini, kültürel mirasını tercih edilen dilde ilham verici bir biçimde anlatan kişi olarak betimlenmiştir (Düzgün, 2020; WFTGA,2024; EFTGA/FEG, 2024).

Turist Rehberliği Meslek Kanunu’na göre turist rehberi; seyahat acenteciliği faaliyeti kapsamında olmamak kaydıyla kişi veya grup halindeki yerli veya yabancı turistleri onların gezi öncesi belirlemiş olduğu dili kullanarak yöneten bulunulan bölgenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acenteleri tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acente adına yönetilmesini sağlayan kişidir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012).

Ehtiyar’a (2019) göre turist rehberleri ülkeyi yerli ve yabancı turistlere en iyi biçimde anlatan, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından çalışma kartları ve ruhsatname ile yetkilendirilmiş profesyonel meslek çalışanlarıdır. Çimrin’e (1995) göre turist rehberleri,

turistlere anıtlar, türbeler, mabetler, tarihi eserler, sanat eserleri, tarihi yerler, doğal güzellikler, ulaştırma, konaklama vb. hakkında bilgiler veren, gezdiren ve temas sağlayan kişilerdir. Yerli yabancı fark etmeksizin turistler, seyahat etmek istediklerinde bir aracıya ihtiyaç duymaktadırlar. Kuruluş amacı bunu sağlamak olan seyahat acenteleri turizmin tüccarları sayılırken yaptıkları iş turizm ticaretidir. Bu bakış açısıyla aceneteler tarafından belirli çabalar sonucu oluşturulan ürünü sunan turist rehberleri turizm ticaretinin tezgahlarıdır.

Çeşitli kapsamlarda incelenen turist rehberliği, sorumluluk ve zorlukları bulunan ülkesel ve toplumsal temsil yönü olan bir meslek dalıdır.

Düzgün (2020) turist rehberliğinin avantajlarını ve dezavantajlarını şu şekilde sıralamıştır (Tablo 2.1.);

Tablo 2. 1. Turist Rehberliğinin Avantajları ve Dezavantajları

Avantaj	Dezavantaj
Tatmin edici gelire sahip olması	Mevsimlik bir iş olması
Sosyalleşme ve sosyal sermaye sağlaması	Fiziki güce dayanması
Rahat yaşam sağlaması	İş güvencesinin olmaması
Prestijli ve zevkli bir meslek olması	Aile hayatını zorlaştırması
Ülke imajına ve tanıtımına katkı sağlaması	Denetim eksikliği
Turizm işletmelerinden ücretsiz faydalanma imkanı	Dış faktörlere bağımlı olması
Farklı ülkeler ve şehirler görmek	Emekliliğin olmaması veya gecikmesi
Hayat boyu öğrenme	Çalışma saatinin olmaması
Tur hakimiyetinin kendinde olması	Taban ücret altında çalışan rehberlerin varlığı
Meslek yasasının olması	Kaçak rehberliğin devam etmesi

Çimrin (1995) kitabında turist rehberliğinin üç kutsal amacından bahsetmektedir. Bunlar;

1. Politik Katkı
2. Ekonomik Katkı
3. Sosyal Katkıdır.

Profesyonel turist rehberlerinde olması gereken özellikler birçok araştırmacı tarafından da açıklanmış ve irdelenmiştir.

Batman (2003) turist rehberlerinde olması gereken özellikleri şu şekilde sıralamıştır;

- Plan ve program yapma
- Liderlik
- Topluluk önünde konuşabilme
- Grubu ve ülkeyi temsil etme

- İlişkileri yönlendirme ve denetleme
- Aracı olma, bilginin kaynağı olma
- Eğitici ve öğretici özelliğe sahip olma
- Mizah kabiliyeti
- Fiziksel görünüşüne önem gösterme.

Düzgün (2020) profesyonel turist rehberlerinde olması gereken özellikleri bireysel, bilgisel ve beceriye dayalı olmak üzere 3 grupta incelemiştir (Tablo 2.2.).

Tablo 2. 2. Turist Rehberlerinde Olması Gereken Özellikler

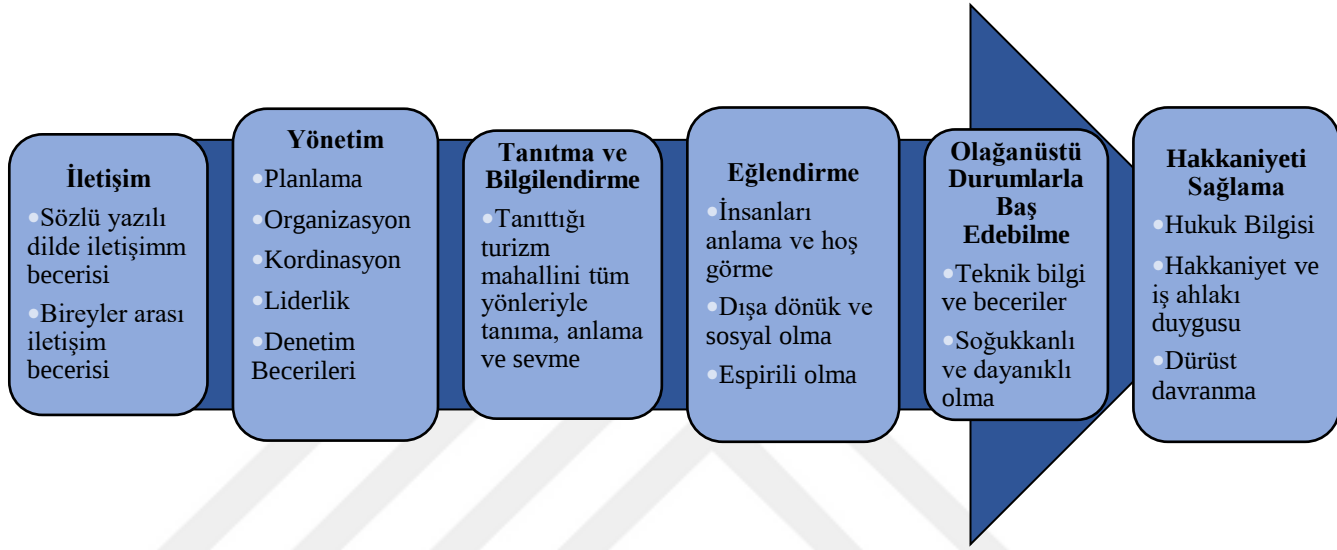
Bireysel Özellikler	Bilgi	Beceriler
Misafirperver, güler yüzlü ve nazik davranma	Yabancı dil bilgisi	Anlatım ve yorumlama yeteneği, ses tonu kullanımı
Sevgi, saygı, hoşgörü ve dürüstlük	Genel kültür ve diğer kültürler hakkında bilgi	İletişim ve ekip çalışması yeteneği
Kendine güven ve istek	Destinasyona yönelik bilgi	Organizasyon yapabilme becerisi
Lider ruhlu ve araştırmacı olma	İlkyardım bilgisi	Zaman yönetimi ve koordinasyon
İş ahlakına sahip ve adil olma	Dünya ve ülke gündemi hakkında bilgi	Ani gelişen durum ve sorunlarla başa çıkabilme
Dışa dönük ve etkili iletişim becerisine sahip olma	İnsan psikolojisi bilgisi	Yenilikleri izleyebilme
Çevreyi korumaya karşı duyarlı olma	Protokol bilgisi	Esprî yeteneği
Fiziksel görünümüne ve kişisel bakıma önem verme		Eğlence ve boş zaman yönetimi
		Öğrenme ve kendini geliştirme yeteneği

Çimrin (1995) turist rehberlerinde olması gereken özellikleri şu şekilde sıralamıştır:

1. Dış görünümü düzgün olmalı.
2. Çok iyi ve rahat bir şekilde konuşmalı.
3. Nazik ve ciddi olmalı, sevimli görünmeye dikkat etmeli.
4. Kendi mesleğini ilgilendirmeyen konularda tartışmaya girmemeli.
5. Gerekli olmadıkça müşterilerine sırtını dönmemeli.
6. Sofra ve salon bilgilerine sahip olmalı.
7. Laubali olmamalı, gevezelik yapmamalı, bilgiçlik taslamamalı.
8. Müşterilerinin tüm sorunları ile ilgilenmeli.
9. Çok dürüst olmalı.
10. Randevu saatlerine son derece sadık olmalı.
11. Kişisel yararını kişisel çıkar haline dönüştürmemeli.

12. Soğukkanlı ve girişim gücüne sahip olmalı.
13. Karşısındaki turisti iyi tanımalı.
14. Cana yakın ve saygılı olmalı.
15. Ülkesini çok iyi tanımalı, propagandasını yapabilmeli.
16. Müşteriyle konuştuğu dili iyi bilmeli.

Turist rehberlerinin temel mesleki işlevleri ise Şekil 2.2'deki gibi çeşitli kişisel niteliklerle ilişkilendirilmiştir.



Şekil 2. 1. Rehberlerin Temel İşlevleri ve Nitelikleri

Kaynak: MEB (2013) Konaklama ve Seyahat Hizmetleri, Turizm ve Rehberlik. Ankara

2.2. Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitimi

Turist rehberliği eğitiminde ders veren öğretmenler genellikle turist rehberi olmadıkları için bu konuda alınan eğitim dışında, bireyler kişisel gelişimleri için çaba göstermeli ve dünyadaki gelişmeleri yakından takip etmelidir (Çimrin, 1995).

Türkiye’de 07/06/2012 tarihli ve 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ile turist rehberleri odaları Türkiye Turist Rehberleri Birliği (TUREB) altında toplanmıştır. Turist rehberliği mesleği özelinde planlamalar yapılırken (ihtiyaç bulunan dilin saptanması, gereklilik zamanı ve bölgesi vb.) TUREB ve Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) ortak öneriler planlamakta ve bu önerileri Kültür ve Turizm Bakanlığı onayına sunulmaktadır. Alınacak karar bakanlık onayından geçtikten sonra TUREB’e bildirilmektedir. Bu sayede sadece TUREB Bakanlık ve TÜRSAB işbirliği ile ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programları düzenleyebilmektedir (MEB, 2013).

Sertifika programlarında verilen bazı dersler şunlardır (MEB, 2013):

- Genel turizm bilgisi ve turizm mevzuatı
- Meslek etiği ve meslek dersi
- Türkiye'nin turizm coğrafyası
- Genel Türk tarihi ve kültürü
- Türk dili ve edebiyatı
- Arkeoloji ve müzecilik
- Mitoloji ve ikonografi
- Sanat tarihi
- Dinler tarihi ve sosyoloji
- Genel sağlık bilgisi ve ilk yardım
- İletişim becerileri
- Anadolu medeniyetleri tarihi
- Türk halk bilimi ve geleneksel Türk el sanatları
- Türkiye'nin flora ve faunası, doğa tarihi.

Adaylar başarılı geçen ders dönemlerinden sonra sırasıyla şu sınavlara girmektedir:

- Genel Kültür
- Yabancı dil sözlü sınavı
- Yabancı dil yazılı sınavı
- Mülakat

Türkiye'de turist rehberliği üzerine lisans eğitimi veren ilk kurum 1997 yılında Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm Otel ve İşletmeciliği Yüksekokulu olmuştur. 2008 Yılı itibariyle beş üniversite bünyesine turist rehberliği bölümü yer almıştır (Tablo 2.3.).

Tablo 2. 3. 2008 Eğitim- Öğretim Yılı Lisans Programları Tablosu

Üniversiteler	Bölüm Adı	Kontenjan
Adnan Menderes Üniversitesi	Seyehat İşl.ve Turizm Rehb.	72
	Seyehat İşl.ve Turizm Rehb. (İ.Ö.)	72
Gazi Üniversitesi	Seyehat İşl.ve Turizm Rehb. Öğrt.	82
Nevşehir Üniversitesi	Turist Rehberliği	47
Ege Üniversitesi	Turist Rehberliği	52
Balıkesir Üniversitesi	Turist Rehberliği	52
Toplam		377

Kaynak: MEB (2013) Konaklama ve Seyahat Hizmetleri, Turizm ve Rehberlik. Ankara

Zamanla lisans seviyesinde turist rehberliği eğitimi veren devlet üniversitelerinin sayısı giderek artmış, güncel durum aşağıdaki tablolarda (Tablo 2.4, 2.5, 2.6) sunulmuştur.

Tablo 2. 4.Türkiye’de Turizm Rehberliği Lisans Eğitimi Veren Devlet Üniversiteleri

Üniversite	Okul	Bölüm	Kontenjan
Adıyaman Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	40
Afyon Kocatepe Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	50
Akdeniz Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	50
Akdeniz Üniversitesi	Manavgat Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	60
Aksaray Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	40
Anadolu Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	40
Anadolu Üniversitesi (KKTC Uyraklu)	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	1
Atatürk Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	100
Aydın Adnan Menderes Üniversitesi	Turizm Fakültesi (Kuşadası)	Turizm Rehberliği	40
Balıkesir Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	60
Batman Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	35
Bilecik Şeyh Edebalı Üniversitesi	Uygulamaları Bilimler Fakültesi	Turizm Rehberliği	40
Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	40
Ege Üniversitesi	Çeşme Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	55
Erciyes Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	60
Gümüşhane Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	50
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Turizm Fakültesi (Eğirdir)	Turizm Rehberliği	40
İskenderun Teknik Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	30
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	60
Karabük Üniversitesi	Turizm Fakültesi (Safranbolu Turizm Fakültesi)	Turizm Rehberliği	30
Kastamonu Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	60
Kırklareli Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	50
Mardin Artuklu Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	30
Mersin Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	60
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	30
Necmettin Erbakan Üniversitesi (Konya)	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	50
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	50

Ondokuz Mayıs Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	50
Pamukkale Üniversitesi (Denizli)	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	60
Sakarya Uygulamalı Bilimler Fakültesi (Sakarya)	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	50
Selçuk Üniversitesi (Konya)	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	30
Selçuk Üniversitesi (Konya)	Turizm Fakültesi (Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi)	Turizm Rehberliği	40
Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi (Zonguldak)	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	40
İstanbul Gelişim Üniversitesi (VAKIF)	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	5
TOPLAM			1526

Kaynak: Turizm Rehberliği Lisans Programı Bulunan Devlet Üniversiteleri (www.yokatlas.gov.tr kaynağından 22.01.2024 tarihinde erişim sağlanmıştır.)

Tablo 2.5.'de ise ön lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren Meslek Yüksekokullarının listesi sunulmuştur.

Tablo 2. 5. Türkiye’de Turist Rehberliği Ön Lisans Eğitimi Veren Devlet Üniversiteleri

Üniversite	Okul	Bölüm	Kontenjan
Akdeniz Üniversitesi	Demre Dr. Hasan Ünal Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	60
Ankara Üniversitesi	Beypazarı Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	65
Bingöl Üniversitesi	Bingöl Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	20
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Yeşilova İsmail Akın Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	35
Bursa Uludağ Üniversitesi	İznik Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	50
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	Ayvacık Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	45
Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi	Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	25
Harran Üniversitesi	Halfeti Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	30
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Yalvaç Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	40
Karabük Üniversitesi	Safranbolu Şefik Yılmaz Dizdar Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	35
Kocaeli Üniversitesi	Kartepe Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	60

Kütahya Üniversitesi	Dumlupınar	Kütahya Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	60
Kütahya Üniversitesi	Dumlupınar	Çavdarhisar Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	25
Malatya Turgut Özal Üniversitesi		Kale Turizm ve Otel İşletmeciliği Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	35
Marmara Üniversitesi		Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	60
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi		Marmaris Turizm Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	60
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi		Ortaca Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	70
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi		Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz Turizm Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	60
Pamukkale Üniversitesi		Denizli Sosyal Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	30
Selçuk Üniversitesi		Beyşehir Ali Akkanat Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	40
Selçuk Üniversitesi		Silifke Taşucu Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	50
Selçuk Üniversitesi		Akşehir Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	40
Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi		Van Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	45
TOPLAM				1.040

Kaynak: Turist Rehberliği Ön Lisans Programı Bulunan Devlet Üniversiteleri (www.yokatlas.gov.tr kaynağından 22.01.2024 tarihinde erişim sağlanmıştır).

Aşağıdaki tabloda (Tablo 2.6.) Ön Lisans seviyesinde turist rehberliği eğitimi veren vakıf üniversiteleri yer almıştır.

Tablo 2. 6. Türkiye’de Turist Rehberliği Ön Lisans Eğitimi Veren Vakıf Üniversiteleri

Üniversite	Okul	Bölüm	Kontenjan
Antalya Belek Üniversitesi (Burslu) (VAKIF)	Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	2
İstanbul Arel Üniversitesi (Burslu) (VAKIF)	Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	4
İstanbul Arel Üniversitesi (%50 İndirimli) (VAKIF)	Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	25
İstanbul Arel Üniversitesi (İÖ) (Burslu) (VAKIF)	Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	4
İstanbul Arel Üniversitesi (İÖ) (%50 İndirimli) (VAKIF)	Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	25
İstanbul Aydın Üniversitesi (İngilizce) (Burslu) (VAKIF)	Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	9
İstanbul Aydın Üniversitesi (İngilizce) (%50 İndirimli) (VAKIF)	Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	59

İstanbul Esenyurt Üniversitesi (%50 İndirimli) (VAKIF)	Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	17
İstanbul Esenyurt Üniversitesi (Burslu) (VAKIF)	Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	3
İstanbul Gelişim Üniversitesi (Burslu) (VAKIF)	İstanbul Gelişim Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	6
İstanbul Gelişim Üniversitesi (%50 İndirimli) (VAKIF)	İstanbul Gelişim Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	40
İstanbul Gelişim Üniversitesi (İÖ) (Burslu) (VAKIF)	İstanbul Gelişim Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	6
İstanbul Gelişim Üniversitesi (İÖ) (%50 İndirimli) (VAKIF)	İstanbul Gelişim Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	41
İstanbul Nişantaşı Üniversitesi (%50 İndirimli) (VAKIF)	Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	47
İstanbul Nişantaşı Üniversitesi (Ücretli) (VAKIF)	Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	1
İstanbul Nişantaşı Üniversitesi (Burslu) (VAKIF)	Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	8
İstanbul Topkapı Üniversitesi (Uzaktan Öğretim) (%50 İndirimli) (VAKIF)	Plato Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	55
İstanbul Topkapı Üniversitesi (%50 İndirimli) (VAKIF)	Plato Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	42
İstanbul Topkapı Üniversitesi (Burslu) (VAKIF)	Plato Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	7
İstanbul Topkapı Üniversitesi (Uzaktan Öğretim) (Burslu) (VAKIF)	Plato Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	8
Kapadokya Üniversitesi (Nevşehir) (Uzaktan Öğretim) (%25 İndirimli) (VAKIF)	Kapadokya Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	136
Kapadokya Üniversitesi (Nevşehir) (Uzaktan Öğretim) (Burslu) (VAKIF)	Kapadokya Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	21
Kapadokya Üniversitesi (Nevşehir) (%50 İndirimli) (VAKIF)	Kapadokya Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	68
Kapadokya Üniversitesi (Nevşehir) (Burslu) (VAKIF)	Kapadokya Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	10
Kıbrıs İlim Üniversitesi (KKTC-GİRNE) (İngilizce) (Burslu)	Uygulamalı Bilimler Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	4
Kıbrıs İlim Üniversitesi (KKTC-GİRNE) (İngilizce) (%50 İndirimli)	Uygulamalı Bilimler Meslek Yüksekokulu	Turist Rehberliği	19
TOPLAM			647

Kaynak: Turist Rehberliği Ön Lisans Programı Bulunan Vakıf Üniversiteleri (www.yokatlas.gov.tr kaynağından 22.01.2024 tarihinde erişim sağlanmıştır).

2.3. Turist Rehberliği Mesleğinde İş Yükü

Turist rehberleri ne kadar bağımsız çalışsalar da acentelerle yaptıkları tur sözleşmeleri bağlamında turistler ve acenteler arasında köprü görevi üstlenmekte, bir nevi acentelerin turdaki temsilcisi durumuna gelmektedirler. Üstlendikleri tur yönetimi görevi kapsamında acenteler, yeme-içme işletmeleri, eğlence mekanları, tur personeli, işletme sahipleri, konaklama tesisleri gibi kişi veya kuruluşlarla doğrudan etkileşim halinde olmaktadır. Çimrin'in (1995) belirttiği gibi turist rehberleri meslek gereği insanlarla sürekli etkileşim halinde olduğundan çeşitli güçlüklerle karşılaşmaktadırlar. Yaşanması muhtemel güçlükleri kolaylıkla aşmak, hataları minimize etmek ve mesleki gereklilikleri yerine getirmek açısından insani ilişkileri iyi yönetebilmek bir gerekliliktir. Çünkü operasyon sürecinde sosyal koordinasyon ne kadar sağlam olursa katılımcıların memnuniyeti ve geri dönüşleri o kadar olumlu olacaktır. Bu gereklilikler rehberlere iş tanımının dışında duygusal ve fiziksel çaba sarf gerektiren sorumluluklar yüklemekte, I. Bölümde de bahsedildiği üzere tükenmişliğe sebebiyet verebilen bir iş yükü yüklemektedir (Düzgün,2020).

Turist rehberliğinin icrasında hissedilen iş yükü konusu birçok araştırmacı tarafından irdelenmiş ve incelenmiştir. Bu çalışmalar aşağıdaki başlıklar altında özetlenmiştir:

1. Paket veya günübirlik / kısa süreli tur organizasyonlarını gerçekleştirmek için yasal olarak izin verilen kuruluş, rehberlerin işvereni de sayılan seyahat acenteleridir. İş Kanunu'na göre turist rehberleri hem "işçi" hem de "işveren" statülerine sahip olabilmektedir (Demircan, 2007). Yarcan'a göre (2007) acente ve turist rehberi arasındaki en büyük çatışma konusu Bakanlık tarafından belirlenen taban ücretlerin uygulanmamasıdır. Bir başka deyişle rehberler, taban ücret alamamasına rağmen işverenlerinin ve mesleklerinin kendilerine yüklediği sorumlulukları yerine getirmek durumunda kalmaktadır.
2. Çoğu insan için rehberlik mesleği gösteriş, macera, dünyayı gezme hatta bunun için ücret alma anlamlarına gelse de rehberlik mesleği, krizleri anlık yönetme, sabırlı olma, öfkeli müşterileri sakinleştirme, ulaşım aracı arızalanırsa grubu eğlendirme gibi çeşitli ve kapsamlı bir içeriğe sahiptir (Tangüler, 2002). Bu yüzden turist rehberleri hem tur programı içerisindeki işleri idame ettirmeye, hem işvereni olan sorumluluklarını yerine getirmeye hem de müşteri memnuniyeti sağlamaya çalışmaktadır (Batman, 2003).
3. Turist rehberliği mesleği, iş bulma ya da işsizlik gibi riskleri yüksek meslek gruplarından biri olup, farklı insanlar tanıma ve değişik destinasyonları görme gibi imkanları nedeniyle daha çok genç yaştaki kişiler tarafından geçici bir iş olarak tercih

- edilmektedir. İş güvencesi ve sigorta hakkının olmaması, çalışma saatlerinin belirsizliği, fiziksel kondisyon gibi etkenler orta ve ileri yaştaki rehberleri başka işler aramaya itmektedir (Ahipaşaoğlu, 2002).
4. Turist rehberliğinin icrasında hem fiziksel (sürekli grupla hareket etme zorunluluğu gibi) hem de bilişsel (tur süresince anlatım yapma, örgütleme, yürütme, planlama gibi) gereklilikler olduğundan ciddi bir mesleki çaba harcanmaktadır (Düzgün, 2020).
 5. Turistler turist rehberlerinin her şeyi bildiğini var saymaktadır. Bu yüzden iyi bir turist rehberinin yeri geldiğinde öğretmen, gözlemci, psikolog, animatör, fotoğrafçı, tarihçi, coğrafyacı, botanikçi, arkeolog, mitolog olması gerekebilir. Böyle kapsamlı gereklilikleri olan bir meslekte öğrenme bitmemektedir. Bu nedenle turist rehberleri yeni bilgiler edinmek için çaba göstermelidir (Çimrin, 1995).
 6. Turist rehberleri kötü ruh halinde olsalar bile pozitif ve sıcak bir ortam yaratmak, eğlendirici ve motive edici olmak zorunda kalabilmektedir (Heung, 2008). Bir başka deyişle turist rehberleri, turist gruplarını eğlendirirken animatör, duygularını yansıtmayarak aktör olmaktadır (Çokal ve Aslan, 2015).
 7. Turist rehberleri, tur katılımcılarını memnun etmek adına iletişim ve etkileşim yeteneklerini kullanmakta ve işverenlerine (tur operatörleri veya seyahat acenteleri) yönelik sorumlulukları yerine getirmekte bunun yanı sıra turla bağlantılı diğer tamamlayıcı (konaklama, yemek, eğlence merkezleri gibi) işletmelerle işveren arasında bir köprü görevi üstlenmektedir.
 8. Yazıcıoğlu ve diğerleri (2008) rehberlik mesleğinin en zor yanlardan birinin “özel hayatın sınırlandırılması” olduğuna değinmiştir. Bu bakımdan rehberler çalışma saatlerinin belirsizliğinden ötürü özel hayatlarına zaman ayıramamakta ve sosyallikten uzaklaşmaktadırlar.
 9. Turist rehberleri, tur operatörlerinin veya seyahat acentelerinin hazırladıkları ve yazılı belgelerle tanımladıkları gezi programını bu işletmeler adına yönetmektedir. Bu durum turist rehberlerine tura çıkılan grubun tüm sorumluluğunu yüklemektedir. (Çakır, 2010, MEB, 2013).
 10. Turist rehberliği mesleği insan odaklı, ve sürekli sosyal etkileşim gerektiren bir meslektir. Turist rehberleri konaklama ve seyahat işletmesi yetkilileri, gidilen destinasyondaki yerel halk, yeme-içme mekanlarındaki yetkililer, yapılacak aktivitelerin aracıları gibi kapsamlı bir mesleki çevreye sahiptir ve bu kişilerle iyi ilişkiler içerisinde olmalıdır. (Eser, 2018).

11. Turist rehberliği mesleğinde olduğu gibi iş ve aile dengesi yeterli şekilde sağlanmadığında rollerin getirdiği sorumluluklar da istenen düzeyde yerine getirilememekte, bu durum iş ve aile yaşantısının çatışmasına sebebiyet vermektedir (Demirbulat, 2014).
12. Turist rehberliği mesleğinde kullanılan yetenek ve becerinin fazlalığı, rehber adaylarının kişiliklerinin mesleğin gerektirdiği yetenek ve becerileri ile örtüşmemesi, iş yükünü taşıyamayan kişilerin fiziksel ve duygusal olarak yorgun düşmesi gibi sorunlar iş bırakmaya yol açmaktadır. (Çavdar ve Çavdar, 2010).
13. Turist memnuniyeti birçok fayda sağladığından (ülke tanıtımı, döviz girdisi, yöresel kalkınma, istihdam sağlama gibi) uzun süreli turlarda yürütülmesi gereken işlerin fazlalığı, kordinasyonu sağlama, iletişim sorunlarını önleme gibi yükümlülüklerde düşünülerek turist rehberlerine yardımcı olması ve iş yükünü paylaşması amacıyla “tur liderleri” görevlendirilebilir (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006).
14. Turist rehberliği, mesleğin barındırdığı özelliklerden ötürü özellikle kadın çalışanlar için daha zordur. Toplumsal normlarla yüklenen ek sorumluluklar, özel günlerde dahi çalışma zorunluluğu, sosyal hayatın iş hayatıyla çatışması, cinsiyet ayrımının yapılması, ailevi sorumluluklar nedeniyle daha az sayıda tura çıkma, uzun ve düzensiz çalışma saatleri, emekliliğin olmaması veya çok geç olması kadın rehberlerin başlıca karşılaştığı sorunlar arasında gösterilmektedir (Acun, 2016).

2.4. Turist Rehberliği Mesleğinde İş Stresi

Hizmet endüstrisinde turizm önemli bir alan olarak kabul edilmektedir. Turizm endüstrisi emek-yoğun yapıya sahip olup, turizm çalışanlarının sürekli bir şekilde yüksek kaliteli hizmet sunmaları gerekmektedir. Turizmde, insanlar arası ilişkiler temel bir gerekliliktir.

Bu bağlamda, turizm alanında çalışanlar turistlerle sürekli etkileşim halindedirler ve çalışanların hizmet kalitesi ülke hakkında olumlu bir izlenim yaratma ve turist memnuniyeti açısından önemli rol ve etkileri bulunmaktadır. Özellikle, doğrudan turistlerle etkileşimde bulunan ve bir nevi turizm elçisi olarak bilinen turist rehberleri, bu hususlarda özel çaba sarf etmektedir. Turist rehberlerinin temel görevi turistlere doğru ve güvenilir bilgiyi eğitici ve öğretici araçlar kullanarak profesyonel bir şekilde vermektir. Bir rehber eşliğinde düzenlenen turlar düşünüldüğünde, rehberlerden geniş bir bilgi birikimine sahip olmaları, turistlere farklı deneyim sunabilmeleri, grup içi sorunları etkin bir şekilde çözebilmeleri ve genel memnuniyeti sağlayabilmeleri beklenmektedir (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013; Yarcın, 2007).

Turistlerin konfor alanlarının dışındaki çok farklı bir ortamda duydukları kaygıyı en aza indirmeleri ve bir turdan haz almalarını sağlamak rehberlerin görevleri arasındadır (Köroğlu, 2013). Turist rehberlerinin lideri oldukları turda turistlerle her zaman bire bir etkileşim halinde olmaları ve onların rahatını, güvenliğini ve turdan haz almasını sağlamaları gerekmektedir. Bu çerçeveden bakıldığında rehberlik mesleğinin çalışma şartlarının zor olduğu ve çalışma ortamında pek çok sorunla karşılaşılacakları anlaşılmaktadır (Saltık ve Kızılırmak, 2020).

Rehberler, seyahat işletmelerinin planladıkları ve programladıkları turları yönetmektedir. İnsanların dinlenmek, yeni yerler görmek, yeni şeyler öğrenmek gibi amaçlarla gerçekleştirdikleri faaliyetler turist rehberliğine yol açan nedenlerdir. Turist rehberleri çalışma ortamında maruz kaldıkları zorlukların yanı sıra özel hayatlarında da bazı düzensizliklerle başa çıkma durumunda kalmaktadır. Bu durum beraberinde iş-yaşam-rol-aile çatışmalarını getirmekte ve rehberler zamanla kendilerini sevdiklerinden ve toplumdan soyutlanmış hissetmektedir (Güzel, 2007, Çolakoğlu vd, 2010, Köroğlu, 2011).

Özellikle turist rehberliği mesleğini icra eden kadın rehberler ve yaşadıkları sorunlar incelendiğinde toplumsal baskıların yanı sıra çalışma saatlerinin belirsizliği, sık sık seyahat halinde olunması, yoğun fiziki güç gereksinimi, cinsiyet ayrımcılığı, iş hayatının özel ve sosyal yaşantıyı engellemesi gibi faktörler nedeniyle daha fazla yıprandıkları ve bu nedenle rehberlik mesleğinin kadınlar tarafından daha az tercih edildiği görülmektedir (Saltık ve Kızılırmak, 2020).

Malezya’da 2007 yılında kadın turist rehberlerinin haklarını korumak için kurulan Malezya Kadın Turist Rehberleri Birliği (Malaysian Women Tourist Guides Association (MWTGA) kadın turist rehberlerinin güvenliği için başlattığı “no room share” (oda paylaşımı yok) kampanyasıyla, erkek ve kadın turist rehberlerinin aynı odada kalması politikasına ısrarla devam eden tur operatörlerine yönelik olarak Turizm Bakanlığı nezdinde lisans iptali kararı aldırmaı başarmıştır (Global Report on Women in Tourism, 2010). Bunun gibi örnekler turist rehberliği mesleğinde cinsiyet ayrımcılığının boyutlarını kanıtlar niteliktedir. Cinsiyetçiliğin engellenmesi veya mümkün olduğunca en aza indirgenmesi adına işverenler ve işgörenler cinsiyet ayrımcılığı konusunda bilinçlendirilmelidir.

Rehberlikle ilgili çalışmalara bakıldığında anket çalışmalarında da katılımcıların çoğunluğunu erkeklerin oluşturduğu görülmektedir. Çalışma koşullarının zorluğu, düzensiz çalışma saatleri ve uzunluğu, kadın rehberlerin evlerine ve çocuklarına daha fazla zaman ayırmak istemeleri, bazı turların fiziksel performans gerektirmesi gibi nedenler erkeklerin, turist rehberliği mesleğinde mensup çoğunluğunu oluşturmaya yol açmaktadır (Çiçek, 2013).

Rehberlerin çalışma şartlarının iyileştirilmesi iş performanslarında direkt olarak etkileyeceğinden, bu sayede hem verimlilikleri hem de ülkeye olan katkıları artma eğilimi gösterecektir. Bu olasılıkları geliştirebilmek adına işveren ve işgörenlerin cinsiyet eşitliği, zaman yönetimi, stres yönetimi, kriz yönetimi gibi konularda bilinçlendirilmeleri gerekmektedir.

Özetle turist rehberlerinde strese sebep olan mesleki ve eğitimsel sorunlar veya engeller şu şekilde sıralanabilir (Batman, 2003; Yarcın, 2007; Yazıcıoğlu ve diğ., 2008; Çetin ve Kızıllırmak, 2012; Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013; Güzel ve diğ., 2014):

Mesleki Sorunlar

- Yasal mevzuat ile ilgili sorunlar,
- Kaçak rehberlerin varlığı ve bu durumun haksız rekabete neden olması,
- Turizme özgü mevsimlik işsizlik,
- Bazı rehberlerin sosyal güvencelerinin olmaması,
- Rehberlik taban fiyatlarının göz ardı edilmesi,
- Mesleki yönden örgütlenememe,
- Turizmde yaşanan krizlerden etkilenilmesi,
- Sürekli kendini yenileme zorunluluğu,
- Emekliliğinin olmaması veya çok geç yaşta olması,
- Düzensiz çalışma koşulları,
- Turizm alt yapısının yetersizliği,
- Satış yapmaya zorlanması,
- Aşırı seyahat etmekten doğan problemler,
- Özel hayatın olumsuz etkilenmesi,
- Duygusal emeğin yoğun olması,
- Dışsal faktörlere bağımlılık.

Eğitimsel Sorunlar

- Turist rehberliği alan derslerinin yüzeysel düzeyde verilmesi,
- Hem teori hem de alan bilgisine sahip, turist rehberliği tecrübesi olan akademisyen sayısının az olması,
- Turist rehberliği bölümlerinde müfredatların mevcut kadrolara göre düzenlenmesi,
- Yabancı dil sorunu,
- Teknik ve uygulama derslerine yer verilmemesi,

- Uluslararası rehberliğe yönelik derslerin yeterli düzeyde olmaması,
- Bakanlığın zorunlu tuttuğu uygulama gezisinin yetersiz ve maliyetli olması.

Yukarıda maddeler halinde sıralanan bu sorunlar iş stresine yol açmakta ve dolayısıyla rehberlerin iş performansını olumsuz şekilde etkilenmektedir. Ayrıca rehberlik mesleğinin iş yoğunluğundan kaynaklı dinamik bir yapıya sahip olması, yaşları ilerledikçe rehberlerin zorlanmasına ve iş alanlarını değiştirmelerine sebebiyet vermektedir (Saltık ve Kızılırmak, 2020). Aşağıdaki tabloda (Tablo 2.7.) turist rehberliği mesleği ile ilgili literatürde iş stresi ve görev performansı ile ilgili yapılan çalışmalara yönelik bir özet sunulmuştur.

Tablo 2. 7. Turist Rehberliği Mesleğinde İş Stresi ve Görev Performansına Yönelik Literatür Özeti

Yıl	Yazar	Amaç	Bulgular
2002	Ahipaşaoğlu	Turist rehberlerinin mesleki sorunlarını, turist rehberleri, bağlı bulundukları oda, birlik ve federasyon, eğitim kurumları ve değişen turist profili açısından tespit etmek ve değerlendirmek.	Rehberler eğitim aşamasından itibaren birçok mesleki soruna maruz kalmakta, bu sorunlar hem rehberler hem de rehberlerin bağlı oldukları oda ve birlikler açısından çözümsüz kalmaktadır.
2002	Tangüler	Kapadokya Bölgesi'nde çalışan turist rehberlerinin çalışma şartlarını, bilgi ve beceri düzeylerini, seyahat acentaları ve turistlerle olan ilişkilerini belirlemek.	Rehberler kendi nitelik, bilgi ve becerilerini iyi, rehberlik mesleğine yönelik kriterler açısından yetersiz olarak nitelendirmişlerdir. Rehber-acentası arasındaki ilişkilerde genellikle işveren kaynaklı sorunlar bulunmaktadır. Rehberler denetimleri yetersiz görerek, eğitim sistemindeki bazı sorunları ifade etmiştir.
2003	Batman	Turist rehberlerinin mesleki sorunlarını tespit etmek ve bu sorunlara çözüm önerileri sunmak.	Turist rehberleri mesleki sorunlara rağmen mesleklerini sevmektedir. Bu sorunlara çözüm getirilerek daha iyi imkanlar sağlandığı takdirde hem turizm endüstrisinin hem de ülkenin kazançlı çıkacağı düşünülmektedir.
2004	Zhang ve Chow	Hong Kong'daki turist rehberlerinin performansının, Çin anakarası ziyaretçileri tarafından nasıl algılandığını ve bu büyük pazarın Hong Kong turizm endüstrisine katkılarını incelemek.	Hong Kong'daki turist rehberlerinin vaat edilen hizmeti çok iyi bir şekilde yerine getirdikleri ve özellikle dakiklık, Hong Kong bilgi ve nezaket açısından profesyonel standartlarda oldukları belirlenmiştir.
2006	Karamustafa ve Çeşmeci	Yönetimin temel fonksiyonları baz alınarak tur yönetiminde turist rehberlerinin karşılaştıkları sorunları tespit etmek ve bu sorunlara ilişkin çözüm önerileri sunmak.	Turist rehberlerinin karşılaştıkları yönetsel sorunların, turist rehberlerinin tecrübelerine, tura çıkma sıklıklarına, rehberlik hizmeti

			verdikleri turların sürelerine ve tura katılan kişi sayısına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.
2006	Tetik	Turistler açısından turist rehberlerinin yeterliliklerini ölçmek.	Turistler, rehberlerin bilgi düzeylerinin önemli olduğunu ve bu konuda rehberlerin yeterli olduklarını düşünmektedir.
2007	Güzel	Turist rehberlerinin Türkiye imajının geliştirilmesine ne derece katkı sağladıklarını tespit etmek.	Medyadaki haberlerin izleyici/okuyucu üzerindeki ilk etkisi “haberdar olma” biçimindedir. Bir yere karşı aşinalık arttıkça imaj daha pozitif hale gelmektedir.
2008	Heung	Tur rehberlerinin beceri profillerini, mesleki geçmişlerini, fikirlerini, tutumlarını ve kariyer planlarını belirlemek.	Çin’de rehber işgücünü çoğunlukla 20-30 yaş arasındaki kadınlar oluşturmaktadır. Turist rehberliği mesleğinde taleplerin karşılanabilmesi için yabancı dil, iletişim ve liderlik eğitimleri verilmelidir.
2008	Lugosi ve Bray	Araştırmanın iki amacı bulunmaktadır. İlk olarak, yürüyüş turlarındaki deneyimin doğasını anlamak; ikinci olarak, yöneticilere tur deneyimini ve rehberlerin hizmet kalitesini iyileştirmeye yardımcı olacak geri bildirim sağlamak.	Rehberlerin eğitimi ve sosyalleşmesi üzerinde sosyal öğrenimin etkisi vardır. Uygulamalı öğrenmenin deneysel yaklaşım yoluyla gelişmesi muhtemeldir. Bireysel ve sosyal öğrenmenin örgütsel/kültürel boyutlarını anlamak, yöneticilerin stratejilerini geliştirmelerine olanak tanır.
2010	Çakır	Çalışma biçimi ve mesleki eğitim süresinin iş tatminine etkisini belirlemek.	Turist rehberliği işinin, rehberlere değişik şeyler yapabilme, tek başına çalışma ve yeteneklerini kullanma imkânı vermesi tatmin düzeyini yükselten konulardır. Turist rehberlerinin iş tatmin düzeyleri, eğitimlerine göre istatistiksel olarak farklılaşmamaktadır.
2010	UNWTO ve UN Women	Afrika, Asya, Latin Amerika ve Karayipler’de kadınların turizmdeki yerine ilişkin literatürü taramak ve sentezlemek.	Yapılan araştırma dünya genelinde kadınların turizmdeki yerini açıklamasa da, bireysel yaklaşımların önemini vurgulamaktadır.
2011	Köroğlu	Turist rehberlerinin iş-aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarını belirlemek.	Eylemli turist rehberlerinin iş-aile ilişkisine yönelik algı ve tutumları olumlu yönde gerçekleşmektedir.
2012	Köroğlu	Turist rehberlerinin içsel ve dışsal iş doyum düzeyleri ile genel iş doyum düzeyi arasındaki ilişkilerin belirlenmesi.	Rehberlerin kazançlarını yetersiz bulması ve iş güvencesi sahibi olmaması acentelerle uzun süreli çalışmamalarına sebebiyet vermektedir. Rehberlere göre mesleğin ciddiye alınmaması

			önemli bir mesleki sorun olarak ortaya çıkmaktadır.
2013	Zorkirişçi ve Yenipınar	Turist rehberlerinin sahip olması gereken temel konuları belirlemek ve eğitimde fark yaratacak yeni bilgi alanlarını saptamak.	Turistlerin beklentilerine ve katıldıkları turizm türlerine göre alternatif turizm kategorilerinde rehberlerin uzmanlaşmaları oldukça önemli bir gerekliliktir.
2014	Ateş ve Yenipınar	Turist Rehberliği Meslek Kanunu hakkında meslek örgütlerinin yöneticilerinin ve turist rehberliği bölümü öğretim elemanlarının görüşlerini almak.	Turist Rehberliği Meslek Kanunu mevcut haliyle beklentileri karşılamamaktadır.
2014	Demirbulat	Turist rehberlerinin iş-aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarını belirlemek.	Eylemli turist rehberlerinin iş-aile ilişkisine yönelik algı ve tutumlarının olumlu yönde gerçekleştiği tespit edilmiştir.
2016	Acun	Turist rehberlerinin yaşadıkları iş aile çatışmasının işten ayrılma niyetlerine etkisini belirlemek.	Kadın rehberlerin erkek rehberlere göre daha fazla iş aile çatışması yaşadığı bulunmuştur. Ayrıca evlilerin, yaşı genç rehberlerin, eğitim düzeyi yüksek rehberlerin daha fazla iş aile çatışması yaşadığı ve tura çıkılan gün sayısı arttıkça işten ayrılma niyetinin arttığı görülmüştür. Daha çok iş aile çatışması yaşayan bireylerin daha fazla işten ayrılma niyetinde oldukları belirlenmiştir.
2016	Akdu ve Akdu	Araştırmanın üç amacı bulunmaktadır. Birincisi turist rehberlerinin duygusal emek, iş stresi ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi, ikincisi iş stresi ve duygusal emek düzeylerinin tükenmişliğe bir etkisinin olup olmadığının ortaya koyulması, son olarak duygusal emeğin, iş stresi ve tükenmişlik arasındaki aracılık etkisinin ortaya koyulması.	Duygusal emeğin iş stresi ve tükenmişlik arasında düşük düzeyde de olsa aracı bir rol oynadığı belirlenmiştir. 21 yıldan fazla bir süredir mesleği icra edenlerin diğer gruplara göre tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
2016	İrigüler ve Güler	Türkiye'deki tur rehberliği bağlamında duygusal emek kullanımı ve duygusal emeğin iş tatmini ve tükenmişlik üzerindeki etkilerini incelemek.	Tur rehberlerinin iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri, gösterdikleri duygusal emek biçimlerine göre farklılık göstermektedir. Yüzeysel davranışlar, duygusal tükenmişliği artırırken, derin ve samimi davranışlar koruyucu bir etkiye sahiptir. Yüzeysel davranışlar, tur rehberlerinin iş tatmini

		üzerinde belirgin bir etkiye sahip değildir. Ancak derin ve samimi davranışlar iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir.
--	--	---

2.5. Turist Rehberliği Mesleğinde Görev Performansı Kavramı ve Belirleyicileri

Çeşitli tanıtım ve reklamlarla bir destinasyona çekilen turistlerin sadık ziyaretçiler haline gelmesi açısından ilgili ülkeyi iyi bir şekilde temsil eden, ülke ile ilgili bilgiler vererek dilini, kültürünü ve geleneklerini tanıtan turist rehberlerinin rolü bulunmaktadır. Bu çerçeveden bakıldığında rehberlere iş yükünün yanı sıra ülkeyi temsil sorumluluğu da yüklenmiştir. Ayrıca rehberler, hem işverenlerine (acente veya tur operatörü) hem de paydaş turizm işletmelerine karşı da sorumluluk sahibidir (Demirkol ve Ekmekçi, 2005).

Turist rehberlerinin belirli kişisel ve mesleki kriterlere sahip olması gerekmektedir. Bu kriterler içerisinde yer alan ve son yıllarda hakkında çok sayıda çalışma yapılan duygusal zeka, turist rehberliği mesleğinde performansı arttıran ve dolayısıyla motivasyonu etkileyen bir bileşen olarak görülmektedir. Duygusal zekası ve farkındalığı yüksek rehberler turistlerle ilişkisini doğru biçimde yorumlayacak, sağlıklı diyaloglar kurmakta ve başarılı tur yönetimi gerçekleştirmektedir (Bayram, 2019).

Rehberlik birçok zorluğu ve sorumluluğu içerisinde barındıran bir meslektir. Bu zorluklardan bazıları şunlardır (Batman ve diğerleri, 2001).

- Turist rehberliği mesleği her şeyden önce zor şartlara dayanabilecek fiziki bir güç gerektirmektedir.
- Rehberlik mesleği hiçbir zaman monotonluğa izin vermeyen bir meslek dalıdır. Turist rehberlerinin sürekli olarak okuyarak, hizmet içi seminerleri ve gündemi takip ederek kendilerini yenilemesi gerekmektedir.
- Karakter olarak da kişinin rehberlik mesleğine yatkın olması gerekmektedir. Turist rehberlerinin konuşmayı seven ve güzel konuşan kişiler olması, insanları, etkileme, iletişim kurma yeteneklerine sahip olması gerekmektedir.
- Rehberlik mesleği dışsal faktörlerden fazlasıyla etkilenmektedir.
- Turist rehberliği mesleği iş güvencesi ve geleceği olmayan bir meslek olarak bilinmektedir. Turist rehberleri, liderlik etme, plan ve program yapma, yürütme, grubu temsil etme, ülkeyi temsil etme, ilişkileri yönlendirme ve denetleme, bilgi kaynağı olma, sabır, anlayış, mizah, davranış esnekliği, kararlılık, mesleki etik gibi bireysel vasıflara da sahip olmak zorundadır.

Yukarıda belirtildiği gibi rehberlerin paydaş turizm işletmeleriyle yakın ilişkiler kurması dolaylı olarak tur katılımcılarının memnuniyetini arttırmakta, ülkeye yönelik iyi bir izlenim yaratmakta, turistlerin genel deneyimlerini etkileme gibi olumlu çıktılara vesile olsa da turist rehberlerinin mesleği iyi ifa etmemesi aksi sonuçlara da sebebiyet vermektedir (Demirkol ve Ekmekçi, 2005).

Quintana ve diğerlerinin (2021) Covid-19 salgını kapsamında işgörenlerin iş güvensizliği ile iş performansı arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmada iş güvensizliğinin çalışanlarda kaygı ve stres duygularını arttırdığı ortaya konulmuştur. Direnç unsuru ele alındığında, öz direnci yüksek bireylerin iş performansının yüksek olduğu ve bunun iş güvensizliği ile depresyon arasındaki negatif ilişkiyi düzenlediğini görülmüştür. Bu bağlamda, öz direnci yüksek olan çalışanlara bu psikolojik avantaj olumsuz etmenlere karşı tampon olarak kullanıldığında, düşük öz direnç düzeyine sahip çalışanlardan daha iyi bir şekilde iş stresini ve stresin iş performansı üzerindeki olumsuz etkilerini azaltabilmektedirler.

Nitekim, iş tutumu ve eylemine yönelik teorik bir modelde çalışan performansını etkileyen faktörlerin; işe duyulan ilgi ve var olan yetenek, işin kişiye olan katkısı (gelişim ve değişim), ilerleme olanağı, kişinin kendini analiz ederek koyduğu hedef, iş esnasında gerçekleştirilen eylemler ile ilgili alınan geribildirim olduğu öne sürülmüştür. (Örücü ve Kanbur, 2008, s.88).

Çalışma hayatı yaşamın büyük bir kısmını kapsadığından işgörenlerin uygun olmayan ve yetersiz koşullar altında çalışması fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklara yol açmaktadır. Uygun olmayan çalışma şartlarında uzun saatler boyunca çalışmak iş motivasyonunu azaltmakta ve yorgunlukla birlikte iş performansında düşüklüğe sebep olmaktadır. Çalışma koşulları işgörenin sadece iş yaşamını değil iş dışı yaşamını da etkilemektedir. Fazla mesailer ve uzun çalışma saatleri işgörenin ailesini ve arkadaşlarını ihmal etmesine, kendisine zaman ayıramamasına sebebiyet vermektedir (Köroğlu, 2011; Hayta, 2007; Erdil vd., 2004).

Rehberlerin çalışma saatlerinin belirsiz ve uzun olması, özellikle turizm talebinin yüksek olduğu sezonlarda rehberlerin fiziksel ve zihinsel açıdan zorlanması, özel ve sosyal yaşamlarını olumsuz biçimde etkilemektedir (Tetik, 2006). Turizm endüstrisine özgü çalışma koşulları ve çalışma saatleri, bu alanda çalışanları ve dolayısıyla turist rehberlerini büyük baskı altında tutmaktadır (Hacıoğlu, 2008).

Turist rehberleri destinasyonun ve turun içeriğine göre kapalı ortamlarda (otel, tapınak, müze vb.) ya da açık hava koşullarında (ören yeri, antik yerleşim yerleri, dağlık bölgeler vb.) çalışabileceğinden çalışma ortamları da değişkenlik göstermektedir. Yazın sıcak, kışın soğuk, gürültülü, tozlu ve nemli ortamlarda çalışılması mümkündür (Türkiye İş Kurumu, 2013).

Rehberlerin düşük sezonlarda yüksek sezonlarda aldığından daha düşük ücretlere çalıştıkları bilinmektedir (Güzel ve diğerleri, 2014) ayrıca turist rehberlerinin öğretmen, aracı, temsilci, satış elemanı, doktor gibi çeşitli rolleri aynı anda yerine getirmeleri rol çatışmasına yol açabilmektedir (Köroğlu,2013).

Rehberlerin belirli çalışma düzenlerinin olmaması hafta sonları, akşam saatleri, özel günler, bayramlar gibi zamanlarda da çalışmalarını zorunlu kılmaktadır. Aynı şekilde çalışma programlarının değişken olması uzun sürelerle ailelerinden ayrı kalmalarına sebebiyet vermektedir.

Turizm endüstrisinde sendikalaşma oranının düşük olması nedeniyle sigortasız işçi çalıştıran, geç sigorta yapan, kıdem tazminatı ödememek için sık aralarla işgörenlere işe girdi/çıktı yaptıran işletme sayısı fazladır (Yenipınar, 2005). Seyahat acenteleri bu tür bedeller ödememek için bazı alanlarda geçici personel çalıştırmaktadır. Geçici personel grubuna giren rehberlerin iş garantileri de yoktur. İşbaşında bir kaza geçirmeleri durumunda ileri tarihlerdeki iş planları aksayabilmekte hem maddi hem de manevi kayba uğrayabilmektedirler (Ahipaşaoğlu, 2001).

Rehberler seyahat acenteleriyle sürekli çalışma sözleşmesi yaparak belli bir miktar maaş alabilirler. Ancak rehberlerin çoğunluğu bağımsız olarak çalışmaktadırlar. Çünkü bu şekilde daha iyi gelir elde edebilmektedirler. Fakat bağımsız çalıştıklarında düzenli gelir elde edilememekte, her an işsiz kalma riski yaşamaktadırlar (Çiçek, 2013).

Yukarıda bahsedilen sorunlar bağlamında turist rehberliğine bakıldığında mesleğin fiziki güç gerektirmesi, iş yükü ve sorumluluğunun fazlalığı, belirli bir çalışma rutininin olmaması, çeşitli risklerle karşılaşma olasılığı gibi olumsuz yönlerinin farklı alanlara yönelen turist rehberi sayısını arttırdığı söylenebilir.



Şekil 2. 2. Duygusal Emek ve İş Stresinin Tükenmişlikle İlişkisi

Kaynak: Akdu ve Akdu, 2016

Şekil 2.3.'de iş stresinin doğrudan ve duygusal emek aracılığıyla dolaylı olarak tükenmişliği etkileyebileceği, duygusal emeğin tükenmişlik üzerinde etkili olduğu ve iş stresi, duygusal emek tükenmişlik arasında bir ilişki olduğu görülmektedir.

Uğur ve Serap Akdu (2016)'nın duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlikle ilişkisini inceledikleri araştırmaya bakıldığında tükenmişlik seviyesinin yaşlara göre farklılık gösterdiği ve en kayda değer dönemin 18-24 ve 45-54 yaş arasın olduğu ortaya çıkmıştır. Yukarıda daha önce bahsedildiği gibi turist rehberliğinde yaş ilerledikçe meslekten uzaklaşma veya tatminsizlik ortaya çıkmaktadır. Akdu ve Akdu'nun çalışmalarında ise yine yukarda bahsedildiği gibi evli kadın katılımcıların bekar kadın katılımcılara kıyasla tükenmişlik seviyesinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bakımdan medeni durum ve cinsiyetin de mesleki tükenmişlik üzerinde etkili olduğu söylenebilir.

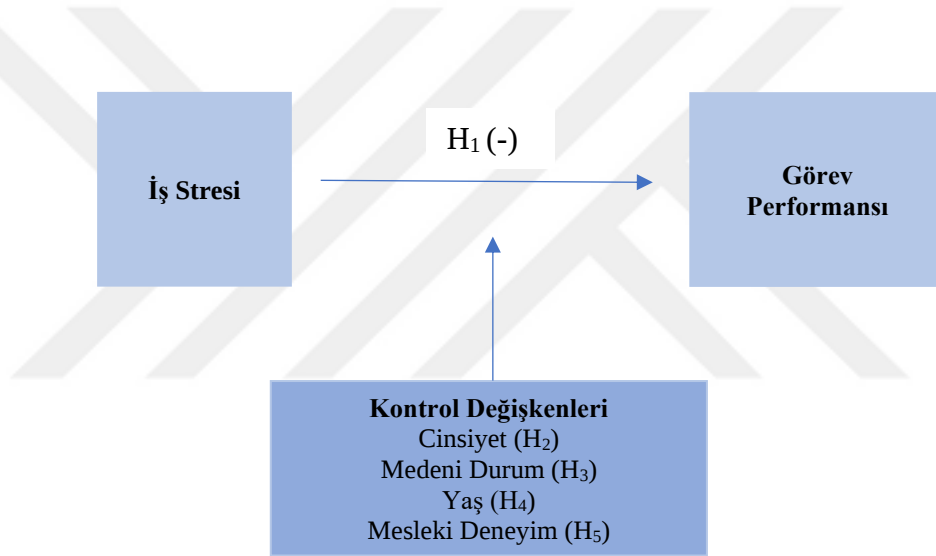
Turist rehberlerinin iş stresi arttıkça duyarsızlaşmanın da gözlemlendiği göz önüne alınırsa işverenlerin iş stresini arttıran etmenleri azaltılma ve mümkünse yok etme konusunda daha duyarlı olması gerekliliği bunun her iki taraf açısından da olumlu sonuçlar doğuracağı söylenebilir. Çünkü bilindiği üzere iş stresi azaldıkça tükenmişlik seviyesi de azalmakta ve işgörenlerin farklı iş koşullarına ve risk unsurlarına karşı dayanıklılıkları artmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TURİST REHBERLERİNİN İŞ STRESİ VE GÖREV PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

3.1.Yöntem

Bu araştırma (Turist Rehberleri Birliği) TUREB'e bağlı rehber odalarına kayıtlı ve eylemli rehberlik yapan profesyonel turist rehberlerine yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın kavramsal çerçevesi stres, stres yönetimi, görev performansı, turist rehberliği mesleği ile ilgili literatür ve çeşitli kaynaklar (kaynak kitaplar ve lisansüstü tezler gibi) incelenerek oluşturulmuştur. Buna dayanılarak, aşağıdaki araştırma modeli önerilmiştir (Şekil 3.1.).



Şekil 3. 1. Araştırma Modeli

H₁: Turist rehberlerinin iş stresi görevdeki performanslarını negatif yönlü olarak etkiler.

H₂: Turist rehberlerinin iş stresi ve görev performansı arasındaki ilişki cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

H₃: Turist rehberlerinin iş stresi ve görev performansı arasındaki ilişki medeni durumlarına göre farklılık gösterir.

H₄: Turist rehberlerinin iş stresi ve görev performansı arasındaki ilişki yaş gruplarına göre farklılık gösterir.

H₅: Turist rehberlerinin iş stresi ve görev performansı arasındaki ilişki mesleki deneyime göre farklılık gösterir.

3.1.1.Araştırmanın Türü

Araştırmalar, amaçları doğrultusunda tanımlayıcı, keşifsel ve neden-sonuç ilişkisine dayalı nedensel araştırmalar olmak üzere üç kategoride gerçekleştirilmektedir (Nakip, 2005). Tanımlayıcı araştırmalar, istenen niteliklere sahip bir grup üzerinde anket, görüşme, gözlem ve benzeri yöntemlerden biri kullanılarak ve verilerin analize dayalı olarak gerçekleştirilmektedir (İslamoğlu, 2002). Mevcut araştırma anket yöntemiyle yürütülmüş olup, Turist rehberlerinin maruz kaldığı iş stresinin görev performanslarına etkisini incelemeyi amaçlayan, tanımlayıcı kategorideki araştırmalar kapsamındadır.

3.1.2.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Verilerin elde edildiği kaynağın tamamı evren veya toplum olarak adlandırılır. Belirli kurallarla evreni en iyi şekilde temsil ettiği düşünülen küçük gruba ise örneklem denmektedir (Çaparlar ve Dönmez, 2016). Türkiye’de 2024 yılı Mart ayı itibariyle, toplam 13.447 turist rehberi bulunmaktadır. Eylemli turist rehberi sayısı 9815, eylemsiz turist rehberi sayısı 3632’dir (TUREB, 2024). Araştırmanın evreni, Türkiye’deki turist rehberlerinin tümü olmakla birlikte, zaman, maliyet ve evrenin tümüne ulaşmanın zor olması gibi nedenlerle örneklem yöntemi tercih edilerek sadece “eylemli turist rehberleri” hedef alınmıştır. Bu araştırmada F 0.10 örnekleme hatası;0.5 gerçekleşme/gerçekleşmeme olasılığı ve 10.000 evren büyüklüğü için 95 adet veri elde etmenin yeterli olduğu görülmüştür (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004 s.50)

Örneklem yöntemi olarak kolayda örnekleme yoluna başvurulmuştur. Kolayda örnekleme isteyen herkesin örneklem içerisine ve örnekleme dahil edildiği, denek bulma işleminin belirlenen örneklem hacmine ulaşınca kadar devam ettiği, ekonomik ve zaman açısından tasarruf sağlayan olasılık dışı örneklem yöntemlerden birisidir (Ural, 2011). Bu yöntem özellikle sosyal bilimler alanında yaygın şekilde kullanılmaktadır. Nitekim Kurtuluş vd.’nin (2012) çalışmasına göre Türkiye’de yapılan araştırmaların %90’ında kolayda örnekleme söz konusudur.

3.1.3.Veri Toplama Tekniği

Bu tez çalışması iki aşamada gerçekleştirilmiştir. İlk aşamada, incelenen konu kapsamındaki ulusal ve uluslararası literatür (bilimsel makaleler, kaynak kitaplar ve diğer bilimsel kaynaklar gibi) kullanılarak bir tarama yapılmış ve temel kavramların açıklandığı teorik kısım oluşturulmuştur. İkinci aşamada, araştırma modelinin analizi için kullanılan ölçeklerin sahiplerinden kullanım izinleri ve Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Bilimsel Araştırma ve Etik Kurulu onayı alınmış, bir anket formu oluşturulmuş ve TUREB'e bağlı 13 rehber odasından birine kayıtlı eylemli turist rehberlerinin katılımına yönelik bir nicel çalışma (anket) gerçekleştirilmiştir. Anket formu katılımcılara çevrimiçi olarak veya sosyal medya platformları üzerinden ulaştırılmıştır.

3.1.3.1. Anket Formunun Oluşturulması

Araştırma kapsamında kullanılan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Formun ilk bölümde katılımcıların demografik özellikleriyle alakalı on iki soru yer almaktadır. İkinci bölümde katılımcıların iş stresini 7'li Likert ölçeği ile (1- Kesinlikle Katılmıyorum 2- Katılmıyorum 3- Pek Katılmıyorum 4- Kararsızım 5- Biraz Katılıyorum 6- Katılıyorum 7- Hiç Katılmıyorum) ölçen altı adet önerme bulunmaktadır. Ölçek Farhadi vd. (2013) tarafından geliştirilmiş olup, orijinali İngilizce olan sorular bir uzman görüşü alınarak Türkçe'ye ve araştırma konusuna entegre edilmiştir. Anketin üçüncü bölümünde görev performansını ölçmeyi amaçlayan ve Tekin ve Deniz (2019) tarafından geliştirilen 7'li Likert ölçeğine dayalı (1- Çok Kötü 2- Kötü 3- Biraz Kötü 4- Kararsızım 5- Biraz İyi 6- İyi 7- Çok İyi) dört adet önerme bulunmaktadır.

3.1.3.2. Anket Uygulaması

Anket uygulaması sadece eylemli turist rehberleri hedef alınarak, 05.02.2024-22.02.2024 tarihleri arasında, çevrimiçi veya sosyal medya platformları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yönteminin tercih edildiği bu çalışma sonucunda analizler için geçerli 153 adet veri elde edilmiştir.

3.1.4. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik bir ölçeğin tesadüfi hatalardan arınık olma derecesini, bağımsız değişkenler arası uyumu, belirlenmiş ve anket uygulaması uygulanmış olan örneklem grubunun konu ile ilgili kararlılığını göstermektedir (Büyüköztürk, 2012). Güvenilirlik katsayısının tespiti için yaygın şekilde kullanılan Cronbach Alfa tercih edilmiştir. Elde edilen katsayıların yorumlanması şu şekilde yapılmaktadır (Özdamar, 1999: 522):

- Katsayı 0,00-.....< 0,40 ise ölçek güvenilir değildir.
- 0,40-.....< 0,60 ise ölçek düşük güvenilirliktedir.
- 0,60-.....< 0,80 ise ölçek oldukça güvenilirdir.

- 0,80-....-< 1,00 ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Ankette yer alan ve iş stresi değişkenini ölçmeyi amaçlayan altı önermeye ait Cronbach Alfa güvenilirlik değeri 0,665; görev performansı değişkenini ölçmeyi amaçlayan üç önermeye (orijinalde dört önermeye sahip olmasına karşın, bir önerme yeterli değeri sağlamadığı için analizlerden çıkarılmıştır) ait Cronbach Alfa katsayısı ise 0,799 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 3. 1. İş Stresi ve Görev Performansı Ölçeklerine Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	Cronbach Alpha (Mevcut Araştırma)
İş Stresi	,665
Görev Performansı	,799
İş Stresi + Görev Performansı	,683

Yukarıda bahsi geçen Özdamar'ın (1999) güvenilirlik katsayısı değerlendirme kriterleri göz önüne alınarak Tablo 3.1.'de yansıtıldığı üzere iş stresi değişkenine ait güvenilirlik analizinin “oldukça güvenilir”, görev performansı değişkenine ait güvenilirlik analiz sonucunun ise “yüksek derecelerde güvenilir” olduğu sonucuna varıldığı söylenebilir. Ölçüm aracının genel güvenilirlik katsayısı 0,683 olup, “oldukça güvenilir” kriterine uymaktadır.

3.1.5. Veri Dağılımının Normallik Analizi

Normallik analizinin amacı, yapılacak olan analizlerin hangi paradigmaya bağlı kalınarak yapılacağına karar verilmesidir. Normallik analizi sonucunda her bir değişkene ait önermelere ait verinin çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri elde edilmektedir. Tabachnik ve Fidell'e (2013) göre elde edilen değerler -1,50 ile +1,50 aralığında ise, normal bir veri dağılımı söz konusudur.

Tablo 3. 2. Normallik Analizi Sonuçları

Madde Numarası	Sıra	Çarpıklık Değeri	Basıklık Değeri	KMO Değeri
Stres 1		1,334	1,038	,610
Stres 2		-,103	-1,483	
Stres 3		-,097	-1,355	
Stres 4		,379	-1,299	
Stres 5		,272	-1,310	
Stres 6		,578	-,919	
Performans 7		-,331	,637	,660
Performans 8		-,246	,818	
Performans 9		-,958	,640	
Performans 10		-,078	-,347	

Değişkenlere ait önermelerin normallik analiz sonuçlarını gösteren Tablo 3.2.'ye göre elde edilen veri normal dağılıma sahiptir. Bu sonuç doğrultusunda parametrik testlerin uygulanabilir olduğu görülmüştür.

3.2.Araştırma Bulguları

3.2.1.Katılımcıların Demografik Özelliklerine Ait Sonuçlar

Araştırmanın bu bölümünde anket uygulanan eylemli turist rehberlerinin demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımlarına yer verilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 3.3.'de gösterilmiştir.

Tablo 3. 3. Araştırmaya Katılan Rehberlerin Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kadın	52	%34
Erkek	101	%66
Yaş		
20 yaş ve altı	1	%0,6
21-30 arası	27	%17,5
31-40 arası	44	%28,6
41-50 arası	37	%24,7
50 ve üstü	44	%28,6
Medeni Durum		
Evli	86	%56,2

Bekar	67	%43,8
Eğitim Durumu		
Lise	8	%5,2
Ön Lisans	15	%9,8
Lisans	88	%57,5
Yüksek Lisans	30	%19,6
Doktora	12	%7,8
Mesleki Tecrübe		
1 yıldan az	10	%6,5
1-5 yıl arası	42	%27,3
6-10 yıl arası	14	%9,1
11-20 yıl arası	39	%25,3
20 yıldan fazla	48	%31,8
Aylık Geliriniz Değişkenlik Gösteriyor mu?		
Evet	131	%85,7
Hayır	22	%14,3
Aylık Gelirinizden Memnun Musunuz?		
Evet	83	%53,9
Hayır	70	%46,1
Toplam	153	%100,0

Tablo 3.4.'e göre toplam 153 katılımcının %34'ü (52 kişi) kadınlardan, %66'sı (101 kişi) erkeklerden oluşmaktadır. Buna göre anket katılımcılarının çoğunluğunu erkek rehberler oluşturmaktadır.

Katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde, % 0,6'lık (1 kişi) oranla 20 yaş ve altı, % 17,5'lik (27 kişi) oranla 21-30 yaş aralığında, % 28,6'lık (44 kişi) oranla 31-40 yaş aralığında, % 24,7'lik (37 kişi) oranla 41-50 yaş aralığında ve son olarak % 28,6'lık (44 kişi) oranla 50 yaş ve üstü bireylerin katılımında bulunduğu görülmüştür. Ankete katılım sağlayanların yaş grubu dağılımlarında 31-40 yaş aralığı ile 50 yaş ve üstü katılımcıların eşit oranda yer aldığı dikkat çekmektedir.

Medeni durum ele alındığında, katılımcıların %56,2'sinin (86 kişi) evli olduğu, %43,8'inin ise (67 kişi) bekar olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların çoğunluğu evlidir.

Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde %5,2'sinin (8 kişi) lise mezunu; %9,8'inin (15 kişi) ön lisans mezunu; %57,5'inin (88 kişi) lisans mezunu; %19,6'ının (30 kişi) yüksek lisans mezunu olduğu, %7,8'inin ise (12 kişi) doktora mezunu olduğu tespit edilmiştir. Buna göre çalışmaya katılan rehberlerin çoğunluğu lisans seviyesi eğitim düzeyindedir.

Katılımcıların mesleki tecrübelerine bakıldığında %6,5'inin (10 kişi) 1 yıldan daha az iş tecrübesine sahip olduğu; %27,3'ünün (42 kişi) 1-5 yıl arası iş tecrübesi; %9,1'inin (14 kişi) 6-10 yıl arası iş tecrübesi; %25,3'ünün (39 kişi) 11-20 yıl arası iş tecrübesi; %31,8'ünün (48 kişi) ise 20 yıl ve üzeri iş tecrübesi sahibi olduğu görülmüştür. Bahsi geçen dağılıma göre anket katılımcılarının çoğunluğu 20 yıl ve üzeri iş deneyimine sahiptir.

Katılımcılara aylık gelirlerinin değişkenlik gösterip göstermediği sorulduğunda %85,7 (131 kişi) gibi yüksek bir oranla “evet” sonucu alınmış, %14,3 (22 kişi) oranda “hayır” cevabına ulaşılmıştır. Bu oranlar karşılaştırıldığında anket katılımcılarının büyük çoğunluğunun aylık gelirlerinde değişkenlik bulunduğu yönünde beyanda bulunduğu anlaşılmaktadır.

Katılımcılara aylık gelirlerinden memnun olup olmadıkları sorulduğunda %53,9'luk (83 kişi) oranla “evet” cevabı alınırken, %46,1'lik (70 kişi) oranla “hayır” cevabı alınmıştır. Buna göre anket katılımcılarının çoğunluğunun aylık gelirinden memnun olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 3. 4. Katılımcıların Kayıtlı Oldukları Rehber Odaları

Rehber Odası	Frekans (f)	Yüzde (%)
ADRO	2	1,3
ANRO	11	10,5
ARO	17	11,2
ATRO	6	3,9
BURO	3	2,0
ÇARO	3	2,0
GARO	1	0,2
İRO	73	47,4
İZRO	13	8,6
MUTRO	6	3,9
NERO	4	2,6
ŞURO	4	2,6
TRO	5	3,3
Toplam	153	100

Tablo 3.4. incelendiğinde anket katılımcılarının %0,2'lik (1 kişi) kısmının Gaziantep Turist Rehberleri Odası'ndan (GARO), %1,3'lük (2 kişi) kısmının Adana Turist Rehberleri Odası'ndan (ADRO), %2'lik (3 kişi) kısmının Bursa Turist Rehberleri Odası'ndan (BURO), %2'lik (3 kişi) kısmının Çanakkale Turist Rehberleri Odası'ndan (ÇARO), %2,6'luk (4 kişi) kısmının Şanlıurfa Turist Rehberleri Odası'ndan (ŞARO), %2,6'luk (4 kişi) kısmının Nevşehir Turist Rehberleri Odası'ndan (NERO), %3,3'lük (5 kişi) kısmının Trabzon Turist Rehberleri

Odası'ndan (TRO), %3,9'luk (6 kişi) kısmının Muğla Turist Rehberleri Odası'ndan (MUTRO), %3,9'luk (6 kişi) kısmının Aydın Turist Rehberleri Odası'ndan (ATRO), %8,6'luk (13 kişi) kısmının İzmir Turist Rehberleri Odası'ndan (İZRO), %10,5'lik (16 kişi) kısmının Ankara Turist Rehberleri Odası'ndan (ANRO), %11,2'lik (17 kişi) kısmının Antalya Rehberler Odası'ndan (ARO) ve son olarak büyük çoğunluğu %47,4'lük (73 kişi) oranla oluşturan İstanbul Rehberler Odası'na (İRO) kayıtlı profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır.

3.2.1.1. Düşük İş Stres Seviyesine Sahip Katılımcıların Demografik Özellikleri

Anketin iş stresini ölçen bölümü için katılımcıların verdiği cevapların aritmetik ortalamaları alınarak “3,32” genel ortalama saptanmıştır. Bu ortalamasına göre $3,32 <$ düşük iş stresli, $3,32 >$ yüksek iş stresli olarak ayırım sağlanmış ve düşük iş stres seviyesine sahip kabul edilen 67 katılımcıların demografik özelliklerine ait bulgular aşağıda (Tablo 3.5.) sunulmuştur.

Tablo 3. 5. Düşük İş Stresi Seviyesine Sahip Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kadın	26	38,8
Erkek	41	61,2
Yaş		
20 yaş ve altı	1	1,5
21-30 arası	16	23,9
31-40 arası	16	23,9
41-50 arası	13	19,4
50 ve üstü	21	31,3
Medeni Durum		
Evli	33	49,3
Bekar	34	50,7
Eğitim Durumu		
Lise	7	10,4
Ön Lisans	7	10,4
Lisans	39	58,2
Yüksek Lisans	10	14,9
Doktora	4	6,0
Mesleki Tecrübe		
1 yıldan az	4	6,0
1-5 yıl arası	20	29,9
6-10 yıl arası	5	7,5

11-20 yıl arası	16	23,9
20 yıldan fazla	22	32,8
Yabancı Dil		
İngilizce	38	56,7
Almanca	10	14,9
Rusça	4	6,0
Diğer	15	22,4
Rehberlik Dışı Ek İş		
Evet	28	41,8
Hayır	39	58,2
Rehber Odası		
GARO	1	1,5
ADRO	1	1,5
BURO	1	1,5
ÇARO	1	1,5
ŞURO	2	3,0
NERO	2	3,0
TRO	1	1,5
MUTRO	2	3,0
ATRO	2	3,0
İZRO	11	16,4
ANRO	6	9,0
ARO	9	13,4
İRO	28	41,8
Toplam	67	100,0

Ankete katılım sağlayan ve düşük iş stresine seviyesine sahip turist rehberlerinin demografik özelliklerine bağlı olarak aşağıdaki yorumlar yapılmıştır.

Düşük iş stresi seviyesine sahip katılımcıların cinsiyet dağılımları incelendiğinde, %38,8'nin (26 kişi) kadın katılımcılardan, %61,2'nin (41 kişi) erkek katılımcılardan oluştuğu görülmektedir.

Düşük iş stresi seviyesine sahip katılımcıların yaşları incelendiğinde, %1,5'nun (1 kişi) 20 yaş ve altı, %23,9'nun (16 kişi) 21-30 yaş aralığında, %23,9'nun (16 kişi) 31-40 yaş aralığında, %13,9'nun (13 kişi) 41-50 yaş aralığında ve son olarak %31,3'nün (21 kişi) 50 yaş ve üstü bireyler katılım sağlamıştır. Düşük iş stresi seviyesine sahip grup içerisinde çoğunluktaki yaş gurubunu 50 yaş ve üzeri katılımcılar oluşturmaktadır.

Medeni duruma göre düşük iş stresi seviyesine sahip katılımcıların %49,3'ü (33 kişi) evli, %50,7'si, (34 kişi) bekar bireylerden oluşmaktadır.

Düşük iş stresi seviyesine sahip katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde, %10,4'lük (7 kişi) kısmın lise mezunu, %10,4'lük (7 kişi) kısmın ön lisans mezunu, %58,2'lik (39 kişi) kısmın lisans mezunu katılımcılar, %14,9'lık (10 kişi) kısmın yüksek lisans mezunu olduğu, %6'lık (4 kişi) kısmın ise doktora mezunu olduğu görülmektedir.

Düşük iş stresi seviyesine sahip katılımcıların mesleki tecrübelerine bakıldığında, %6'sının (4 kişi) 1 yıldan daha az iş tecrübesine, %29,9'nun (20 kişi) 1-5 yıl arası iş tecrübesine, %7,5'unun (5 kişi) 6-10 yıl arası iş tecrübesine, %23,9'nun (16 kişi) 11-20 yıl arası iş tecrübesine sahip olduğu, %32,8'nin (22 kişi) ise 20 yıl ve üzeri iş tecrübesine sahip olduğu tespit edilmiştir.

Yabancı dil bilgisi açısından düşük iş stresi seviyesine sahip katılımcıların %56,7'nin (38 kişi) çoğunluğu oluşturan İngilizce diline daha sonra sırasıyla %14,9 (10 kişi) ile Almanca, %6 (4 kişi) ile Rusça ve %22,5 (14 kişi) ile diğer (Arapça, Japonca, İspanyolca, Yunanca, Çince, Fransızca, İtalyanca) yabancı dillere sahip rehberler olduğu görülmüştür.

Düşük iş stresi seviyesine sahip katılımcılara ek iş yapıp yapmadıkları sorulduğunda %41,8'inden (28 kişi) "evet" cevabı, %58,2'sinden (39 kişi) "hayır" cevabı alınmıştır.

Düşük iş stresi seviyesine sahip katılımcıların kayıt oldukları rehber odaları sırasıyla: %41,8 (28 kişi) ile İstanbul Turist Rehberleri Odası (İRO), %16,4 (11 kişi) ile İzmir Turist Rehberleri Odası (İRO), %13,4 (9 kişi) ile Antalya Turist Rehberleri Odası (ARO), %9 (9 kişi) ile Ankara Turist Rehberleri Odası (ANRO), %3 (2 kişi) ile Şanlıurfa Turist Rehberleri Odası (ŞURO); Nevşehir Turist Rehberleri Odası (NERO); Muğla Turist Rehberleri Odası (MUTRO); Aydın Turist Rehberleri Odası (ATRO), %1,5 (1 kişi) ile Gaziantep Turist Rehberleri Odası (GARO); Adana Turist Rehberleri Odası (ADRO); Bursa Turist Rehberleri Odası (BURO); Çanakkale Turist Rehberleri Odası (ÇARO); Trabzon Turist Rehberleri Odası (TRO) olarak yer almıştır.

3.2.1.2.Yüksek İş Stresi Seviyesine Sahip Katılımcıların Demografik Özellikleri

Yüksek iş stresi seviyesine sahip 74 katılımcının demografik özellikleri (Tablo 3.6.) aşağıda sunulmuştur.

Tablo 3. 6. Yüksek İş Stresi Seviyesine Sahip Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kadın	25	33,8
Erkek	49	66,2
Yaş		
20 yaş ve altı	0	,0
21-30 arası	11	14,9
31-40 arası	19	25,7
41-50 arası	30	40,5
50 ve üstü	14	18,9
Medeni Durum		
Evli	41	55,4
Bekar	33	44,6
Eğitim Durumu		
Lise	1	1,4
Ön Lisans	6	8,1
Lisans	46	62,2
Yüksek Lisans	14	18,9
Doktora	7	9,5
Mesleki Tecrübe		
1 yıldan az	2	2,7
1-5 yıl arası	19	25,7
6-10 yıl arası	9	12,2
11-20 yıl arası	23	31,1
20 yıldan fazla	21	28,4
Yabancı Dil		
İngilizce	48	64,9
Almanca	4	5,4
Rusça	2	2,7
Diğer	20	27,0
Rehberlik Dışı Ek İş		
Evet	24	32,4
Hayır	50	67,6
Rehber Odası		

ÇARO	2	2,7
ŞURO	2	2,7
TRO	3	4,1
MUTRO	3	4,1
ATRO	3	4,1
İZRO	3	4,1
ANRO	10	13,5
ARO	10	13,5
İRO	38	51,4
Toplam	74	100,0

Tablo 3.6.'ya göre ankete katılım sağlayan ve yüksek iş stresi seviyesine sahip olan katılımcıların cinsiyet dağılımları, bu grubun %33,8 (25 kişi) ile kadın katılımcılardan, %66,2 ile (49 kişi) kısmının da erkek katılımcılardan oluşmaktadır.

Yüksek iş stresi seviyesine sahip katılımcıların yaşları incelendiğinde, 20 yaş ve altı katılım sağlanmadığı, %14,9'luk (11 kişi) oranla 21-30 yaş aralığında, %25,7'lik (19 kişi) oranla 31-40 yaş aralığında, %40,5'lik (30 kişi) oranla 41-50 yaş aralığında ve son olarak %18,9'luk (14 kişi) oranla 50 yaş ve üstü bireylerin söz konusu olduğu görülmüştür. Yüksek iş stresi seviyesine sahip grup içerisinde çoğunluk 41-50 yaş aralığına sahip katılımcılar bulunmaktadır.

Medeni durumlarına göre yüksek iş stresi seviyesine sahip katılımcıların %55,4'nün (41 kişi) evli, %44,6'sının (33 kişi) bekar kişiler olduğu tespit edilmiştir.

Yüksek iş stresi seviyesine sahip katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde, %1,4'lük (1 kişi) kısmını lise mezunu, %8,1'lik (6 kişi) kısmını ön lisans mezunu, %62,2'lik (46 kişi) kısmını lisans mezunu, %18,9'luk (14 kişi) kısmını yüksek lisans mezunu, son olarak %9,5'lik (7 kişi) kısmını doktora mezunu katılımcıların oluşturduğu belirlenmiştir.

Yüksek iş stresi seviyesine sahip katılımcıların mesleki tecrübelerine bakıldığında, %2,7'nin (2 kişi) 1 yıldan daha az iş tecrübesine, %25,7'sinin (19 kişi) 1-5 yıl arası iş tecrübesine, %12,2'sinin (9 kişi) 6-10 yıl arası iş tecrübesine, %31,1'sinin (23 kişi) 11-20 yıl arası iş tecrübesine sahip olduğu, %28,4'ünün (21 kişi) ise 20 yıl ve üzeri iş tecrübesine sahip rehberler olduğu tespit edilmiştir.

Yabancı dillerine göre yüksek iş stresi seviyesine sahip katılımcıların %64,9'luk (48 kişi) bir orana sahip olan, çoğunluğu İngilizce dilinde rehberlik yaparken, bu grubu sırasıyla %5,4 (4 kişi) ile kısmını Almanca, %2,7' (2 kişi) ile Rusça %27 (20 kişi) ile diğer (Arapça, Japonca, İspanyolca, Yunanca, Çince, Fransızca, İtalyanca) yabancı dillerle rehberlik yapan katılımcılar izlemektedir.

Yüksek iş stresi seviyesine sahip katılımcılara ek iş yapıp yapmadıkları sorulduğunda %32,4'lük (24 kişi) oranla “evet” cevabı alınırken, %67,6'lık (50 kişi) oranla “hayır” cevabı alınmıştır.

Yüksek iş stresi seviyesine sahip katılımcılar kayıtlı oldukları rehber odaları özelinde incelendiğinde %51,4'lük (38 kişi) kısmının İstanbul Rehberler Odası (İRO), %13,5'lik (10 kişi) kısmının Antalya Rehberler Odası (ARO); Ankara Turist Rehberleri Odası (ANRO), %4,1'lik (3 kişi) kısmının İzmir Turist Rehberleri Odası (İZRO); Aydın Turist Rehberleri Odası (ATRO); Muğla Turist Rehberleri Odası (MUTRO); Trabzon Turist Rehberleri Odası (TRO), %2,7'lik (2 kişi) kısmının Şanlıurfa Turist Rehberleri Odası (ŞARO), %1,5'lik (1 kişi) kısmının Çanakkale Turist Rehberleri Odası kayıtlı turist rehberleri olduğu tespit edilmiştir.

3.2.2. Hipotez Testlerine İlişkin Sonuçlar

3.2.2.1. İş Stresi ve Görev Performansı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi

Araştırma modelinde öne sürüldüğü üzere, ilk olarak turist rehberlerinin iş streslerinin görev performansları üzerinde negatif yönlü bir etkiye sahip olup-olmadığı istatistiki açıdan araştırılmıştır.

Bu temel ilişkinin ön testi olarak, öncelikle iş stresi ve görev performansı arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişkinin olup-olmadığı korelasyon analizi ile incelenmiştir. Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki ilişkinin ve ne yönlü olduğunu ortaya koymak için yapılmaktadır. Ural ve Kılıç'ın da belirttiği üzere (2021) korelasyon katsayısı, “r” simgesi ile gösterilmektedir. Söz konusu katsayı, -1,0 ile +1,0 arasında bir değer almaktadır. Değişkenler arasındaki ilişkinin yönü ise, elde edilen değer pozitif veya negatif olmasına bağlı olarak yorumlanmaktadır. Akbulut'a (2010: 52) göre korelasyon katsayısını temsil eden r değer(ler)i, 0,10-0,29 arasında ise düşük, 0,30-0,49 arasında ise orta 0,50-1,0 arasında ise yüksek düzeyde ilişki olduğunu göstermektedir (Tablo 3.7.).

Tablo 3. 7. Turist Rehberlerinin İş Stresi ile Görev Performansı Arasındaki İlişki (Korelasyon Analizi)

Değişkenler	Sayı (N)	Aritmetik Ort.	Standart Sapma (SS)	R	R ²
İş Stresi	141	3,0686	1,05241	-0,228*	,052
Görev Performansı		6,2293	,48491		
* Korelasyon, p<0,05 seviyesinde anlamlı (Çift Yönlü)					

Tablo 3.7. incelendiğinde, katılımcıların İş Stresi (Ort=3,07; SS= 1,05) ve Görev Performansı (Ort= 6,23, SS= 0,48) arasındaki ilişki Pearson Analizi ile ölçülmüştür. Bu değişkenler arasında düşük seviyede negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r = -0,228$, $p < 0,007$).

Turist rehberlerinin iş stresi ile görev performansı arasındaki ilişkinin varlığı ve bu ilişkinin istatistiki anlamlılığı elde edilen, Pearson korelasyon katsayısı değeri (%95 güvenlilik düzeyinde) ile gösterilmiştir. Elde edilen ilişki negatif yönlü ve istatistiki olarak anlamlı düzeyindedir ($r = -0,228$; $p = 0,007$). Bu durum turist rehberlerinin iş stresi düzeyleri arttıkça görev performans seviyelerinin düşeceği şeklinde yorumlanabilir.

Bu bulgudan hareketle, “Turist rehberlerinin iş stresi görevdeki performanslarını negatif yönlü olarak etkiler.” şeklinde oluşturulan 1. Hipotez kabul edilmiştir.

Araştırma kapsamında katılımcıların “İş Stresi-Görev Performansı” ile “Cinsiyetleri” arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmek amacıyla t-testi yapılmıştır. Analiz sonucunda (Tablo 3.8.), “İş Stresi-Görev Performansı” ile “cinsiyet” değişkeni arasındaki ilişkinin anlamlılık düzeyi ,05’den büyük olduğundan (stres faktörü için ,595, performans faktörü için ,730) aralarında bir ilişki olmadığı bulgulanmıştır. Diğer bir anlatımla, turist rehberlerinin iş stresi ve görev performansları kadın veya erkek olmalarına göre değişmemekte, yani benzer yapı göstermektedir. Bu sebeple 2. Hipotez red edilmiştir.

Tablo 3. 8. Turist Rehberlerinin İş Stresi ve Görev Performansının Cinsiyete Göre Farkı (t-Testi)

Değişkenler	Cinsiyet	N	Ort.	S. Sapma	t. değeri	Anlamlılık Seviyesi
İş Stresi	Kadın	51	3,3922	1,144	,517	,505
	Erkek	90	3,2806	1,277		
Görev Performansı	Kadın	51	6,2092	,561	-,371	,730
	Erkek	90	6,2407	,438		

Araştırmada kapsamında katılımcıların “İş Stresi-Görev Performansı” ile “Medeni Durumları” arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmek amacıyla t-testi yapılmıştır. Analiz sonucunda (Tablo 3.9.), “İş Stresi-Görev Performansı” ile “cinsiyet” değişkeni arasında (anlamlılık düzeyi iş stresi için ,303, görev performansı için ,417 olduğundan) anlamlı bir ilişki olmadığı bulgulanmıştır. Diğer bir deyişle, turist rehberlerinin iş stresi ve görev performansları evli veya bekar olmalarına göre değişmemektedir. Sonuç olarak 3. Hipotez red edilmiştir.

Tablo 3. 9. Turist Rehberlerinin İş Stresi ve Görev Performansının Medeni Duruma Göre Farkı (t-Testi)

Değişkenler	Medeni Durum	N	Ort.	S. Sapma	t. değeri	Anlamlılık Seviyesi
İş Stresi	Evli	74	3,1296	1,283	-1,030	,303
	Bekar	67	3,4328	1,163		
Görev Performansı	Evli	74	6,2613	,445	,821	,417
	Bekar	67	6,1940	,525		

Araştırmada katılımcıların “İş Stresi-Görev Performansı” ile “Yaşları” arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmek amacıyla ANOVA testi kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda (Tablo 3.10.), “İş Stresi-Görev Performansı” değişkenlerinden İş Stresinin anlamlılık düzeyinin ,05’den büyük olduğu (,283), yani iş stresi ve yaş arasında anlamlı bir ilişki olmadığı bulgulanmıştır. Sonuç olarak, turist rehberlerinin iş stresi yaş gruplarına göre farklılık göstermemektedir.

Görev performansı değişkeninin anlamlılık düzeyi ise ,05’den küçük olduğundan (,001) görev performansı yaşa göre anlamlı farklılık göstermektedir. Diğer bir anlatımla Görev Performansı turist rehberlerinin yaşlarına göre farklılık göstermektedir. Buna göre 4. Hipotez kısmen kabul edilebilir.

Tablo 3. 10. Turist Rehberlerinin İş Stresi ve Görev Performansı ile Yaşları Arasındaki İlişki (ANOVA)

Değişkenler	Yaş Aralığı	N	Ort.	S. Sapma	F	Anlamlılık Seviyesi
İş Stresi	20 yaş ve altı	1	2,7500	.	1,276	,283
	21-30	27	3,3796	1,120		
	31-40	35	3,3571	1,335		
	41-50	43	3,5640	1,049		
	50 yaş ve üstü	35	2,9571	1,371		
Görev Performansı	20 yaş ve altı	1	6,6667	.	4,789	,001
	21-30	27	6,0617	,506		
	31-40	35	6,2952	,426		
	41-50	43	6,0775	,464		
	50 yaş ve üstü	35	6,4667	,451		

Araştırma kapsamında katılımcıların “İş Stresi-Görev Performansı” ile “Mesleki Deneyimleri” arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır.

Analiz sonucunda (Tablo 3.11.), İş Stresinin anlamlılık düzeyi ,05'den büyük olduğundan (,792) iş stresi ve mesleki deneyim arasında anlamlı bir ilişki olmadığı bulgulanmıştır. Yani, turist rehberlerinin iş stresi mesleki deneyimlerine göre farklılık göstermemektedir.

Görev performansı değişkeninin anlamlılık düzeyi ,05'den küçük olduğundan (,006) görev performansı mesleki deneyime göre anlamlı farklılık göstermektedir. Sonuç olarak 5. Hipotez kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 3. 11. Turist Rehberlerinin İş Stresi ve Görev Performansı ile Mesleki Deneyimleri Arasındaki İlişki (ANOVA)

Değişkenler	Mesleki Deneyim	N	Ort.	S. Sapma	F	Anlamlılık Seviyesi
İş Stresi	1 yıldan az	6	3,2917	,954	,423	,792
	1-5 yıl	39	3,3462	1,284		
	6-10 yıl	14	3,5893	1,325		
	11-20 yıl	39	3,3974	1,153		
	21 yıl ve üzeri	43	3,1453	1,271		
Görev Performansı	1 yıldan az	6	5,9444	,928	3,801	,006
	1-5 yıl	39	6,1795	,373		
	6-10 yıl	14	6,1190	,445		
	11-20 yıl	39	6,1197	,510		
	21 yıl ve üzeri	43	6,4496	,423		

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm endüstrisinde yoğun insan ilişkileri, uzun çalışma saatleri, ücret dengesizliği, ağır iş yükü ve zorlu çalışma koşulları gibi faktörler yüksek düzeyde tükenmişliğe neden olabilir. Turizm endüstrisinde planlama doğru yapıldığında, turizmin sadece para akışını ve döviz girdisini sağlamakla kalmayıp aynı zamanda bölgesel kalkınmayı desteklediği, istihdam oluşturduğu, refah ortamı yarattığı, ülkenin kültürel ve tarihi yapısını tanıttığı, altyapı ve üst yapıyı geliştirdiği bilinmektedir.

Turist rehberleri, özellikle yurtdışından gelen turistler özelinde ülke turizmini temsil ettikleri için önemli bir sosyal role sahiptir. Turist rehberlerinin ülkelerin uluslararası alandaki imajının geliştirilmesinde de önemli sorumlulukları vardır. Bu nedenle turist rehberleri, sorumluluklarını yerine getirirken fiziksel ve duygusal emek harcamak durumundadır. Turist rehberliği mesleği ne kadar bağımsız bir iş kolu gibi görünse de geniş çerçeveden bakıldığında ekip çalışması gerektiren bir meslektir. Müşteri memnuniyetinin sağlanması adına turist rehberleri, tur programını oluşturan paydaşlar arasında köprü görevi üstlenmekte, bu durum beraberinde iş yükü, sorumluluk, fiziki ve duygusal emek gibi faktörleri getirmekte ve iş stresi oluşmaktadır.

Turizm endüstrisinde çalışanların tükenmişlik gibi olumsuz duygulara kapılabildiği ve bu konunun birçok araştırmada ele alındığı bilinmektedir. Araştırmaların geneli incelendiğinde özellikle kadın turist rehberlerinin karşılaştıkları bazı zorluklar nedeniyle bu mesleği seçmekten kaçındıkları görülmektedir. Ayrıca rehberlik fiziksel güç gerektiren bir meslek olduğundan rehberlerin ilerleyen yaşlarda mesleki alan değişikliğine gittikleri de bilinmektedir.

Bu tez çalışmasında turist rehberlerinin yaşadığı görev stresi ve bu stresin turist rehberlerinin görev performansına etkisini irdelemek, iş stresi- görev performansı arasındaki istatistiki ilişkiyi tespit etmek, bu sayede literatüre katkı sağlamak ve gelecek çalışmalara yön göstermek amaçlanmıştır. Bu çalışma kapsamında gerçekleştirilen analiz sonuçları, katılımcıların cinsiyetleri, medeni durumları, yaşları ve mesleki deneyimleri ile iş stresi seviyeleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığını göstermiştir. Katılımcıların meslek deneyimleri ve yaşları ile görev performansları arasındaki ilişki incelendiğinde ise anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür. Yani katılımcıların görev performansı mesleki deneyim ve yaş faktörüne göre farklılık göstermektedir. Özetle turist rehberliği mesleğinde mesleği icra etme süresi uzadıkça tükenmişlik seviyesinin arttığı, görev performansında farklılıklar yaşandığı ve bu durumun yaşanmasında yaş ve mesleki deneyim faktörlerinin etkili olduğu söylenebilmektedir.

Turist rehberlerinin iş stresi ile görev performansı arasında, düşük seviyede negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu sonuçtan hareketle turist rehberlerinin iş stresi arttıkça performans seviyelerinin düşeceği söylenebilir. Yapılan analizler sonucunda bu durumun katılımcıların cinsiyetine göre farklılaşmadığı saptanmıştır. Daha önce ilgili literatürde yapılan araştırmalarda turist rehberlerinin yaşları ilerledikçe çalışma saatlerinin uzunluğu, fiziksel güç gerekliliği gibi birçok mesleki çalışma zorluğunun tahammül seviyelerini azalttığı ve bu durumun dolaylı olarak görev performansını etkilediği; cinsiyet faktörü ve performans değişkeni arasında anlamlı bir ilişki saptanmadığı; işverenlerin çalışanlarının görev performansından en etkili şekilde yararlanabilmesi için mesleki eğitimlerin düzenli periyotlarla verilmesi gerektiği ve bu sayede çalışanların yaşadıkları stresi yöneterek görev performanslarını arttırabileceği; turist rehberlerinin aracı rollerini etkin şekilde kullanmasının turistlerin tur deneyimine olumlu katkılar sağladığı; turist rehberlerinin mesleklerine yönelik tutumunun desteklenmesi için kaçak rehberliğe yönelik denetimlerin sıklaştırılması gerektiği; meslek kanununda mesleğin korunmasına yönelik sınırlamaların ve değişikliklerin sağlanması gereği gibi hususlar tespit edilmiştir. Bu tez çalışmasının bulguları belirtilen tespitler ile benzerlik göstermekte ve elde edilen sonuçları desteklemektedir (Gök, 2009; Özdemir ve Dinçer, 2016; Aybaş ve Kosa, 2018; Kılıçlar ve Çevrimkaya, 2019; Çokal, 2019; Gürsoy ve Karaman, 2019).

Sonuç olarak, turist rehberliği mesleğinin çeşitli zorluklara ve iş stresine yol açan koşullara sahip olduğu ve bunların görev performansını etkilediği görülmektedir. Bu sorunların çözümü için, yasal düzenlemelerin yapılması, eğitim programlarının daha kapsamlı hale getirilmesi, sosyal güvence ve çalışma koşullarının düzeltilmesi gibi adımlar atılması önemlidir. Stresin bireyi ve bireyin iş yaşantısını etkilediği gerçeği göz önünde bulundurularak, turist rehberlerine ve meslek eğitimi alan öğrencilere stres yönetimi, kriz yönetimi ve çeşitleri, duygusal zekanın daha etkili kullanımı gibi konularda eğitim verilmesi faydalı olacaktır.

EK 1: Anket Formu

Sayın katılımcı,

Bu anket çalışması Akdeniz Üniversitesi, Turizm Rehberliği Yüksek Lisans Programı Tez araştırma uygulaması olarak yapılmaktadır. Katılım gönüllük esasına dayanmakta olup, vereceğiniz cevaplar sadece bilimsel amaçlarla kullanılacak ve üçüncü şahıslarla paylaşılmayacaktır. Gönüllü katılımcılar istedikleri zaman cevaplamayı sonlandırabilirler. Katılımınız için teşekkür ederiz.

Yüksek Lisans Öğrencisi- Mehmet Berkay TIRAŞ

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Meltem CABER

Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği ABD Başkanlığı, Antalya

Sosyo-Demografik Bilgiler

1. Cinsiyetiniz? ☐ Erkek ☐ Kadın
2. Yaşınız? ☐ 20 yaş ve altı ☐ 21-30 arası ☐ 31-40 arası ☐ 41-50 arası ☐ 50 ve üstü
3. Medeni durumunuz? ☐ Evli ☐ Bekar
4. Eğitim durumunuz? ☐ Lise ☐ Ön Lisans ☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora
5. Meslek kokartınızı nereden aldınız? ☐ Bakanlık Kursu ☐ Meslek Y.O. Turizm Rehberliği ☐ Lisans Turizm Rehberliği
6. Yabancı diliniz nedir? ☐ İngilizce ☐ Almanca ☐ Rusça ☐ Diğer (Lütfen belirtiniz)
.....
7. Sosyal güvenlik durumunuzu belirtiniz? ☐ SGK ☐ Özel Sigorta ☐ Herhangi bir güvenlik kurumuna bağlı değil ☐ Diğer (Lütfen belirtiniz)
8. Rehberlik dışında ek bir iş yapıyor musunuz? ☐ Evet ☐ Hayır
9. Bakanlığın belirlediği taban ücretini alabilme durumunuzu belirtiniz. ☐ Evet ☐ Hayır ☐ Bazen
10. Normal şartlarda bir yıl içerisinde ortalama kaç gün çalışma olanağı buluyorsunuz?
☐ 1- 60 gün ☐ 61- 120 ☐ 121- 180 ☐ 180 günden fazla
11. Aylık geliriniz çok değişkenlik gösteriyor mu? ☐ Evet ☐ Hayır
12. Aylık gelirinizden memnun musunuz? ☐ Evet ☐ Hayır

İŞ STRESİ ALGISI Aşağıdaki maddelerde çalışma gereği <u>iş stresini</u> ölçmek amaçlanmaktadır. 1 Kesinlikle Katılıyorum- 7 Kesinlikle Katılmıyorum olmak üzere 1-7 arasında size uygun olan seçeneği işaretleyiniz.	(1) Kesinlikle Katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Pek Katılmıyorum	(4) Kararsızım	(5) Biraz Katılıyorum	(6) Katılıyorum	(7) Kesinlikle Katılıyorum
1.Gruplara liderlik yapmadan önce kendimi sinirli hissediyorum.							
2.Bir gruba liderlik yapmayı gerektiren bu meslek, genellikle sağlığıma doğrudan etki yapıyor.							
3.Zaman zaman kendimi güçsüz/zayıf hissediyorum.							
4.Seyahat sırasında bazen turistler tarafından dile getirilen sorunlar ya da yaşananlar beni geceleri uykusuz bırakıyor.							
5. İş yüzünden kendimi sinirli veya gergin hissediyorum.							
6.Farklı bir işe geçersen, iş performansım veya sağlığım daha iyi olabilir.							

GÖREV PERFORMANSI ALGISI Aşağıdaki maddelerde çalışma gereği <u>görev performansını</u> ölçmek amaçlanmaktadır. 1 Kesinlikle Katılıyorum- 7 Kesinlikle Katılmıyorum olmak üzere 1-7 arasında size uygun olan seçeneği işaretleyiniz.	(1) Çok Kötü	(2) Kötü	(3) Biraz Kötü	(4) Orta Seviye	(5) Biraz İyi	(6) İyi	(7) Çok İyi
7. İşinizdeki performansı nasıl değerlendirirsiniz?							
8. İşinizdeki verimliliği nasıl değerlendirirsiniz?							
9.Kendinizi meslektaşlarınızla kıyasladığınızda, meslektaşlarınızın performansını nasıl değerlendirirsiniz?							
10.Meslektaşlarınızla kendinizi kıyasladığınızda kendi performansınızı nasıl değerlendirirsiniz?							

KAYNAKÇA

- Aguiar-Quintana, T., Nguyen, T. H. H., Araujo-Cabrera, Y. ve Sanabria-Díaz, J. M. (2021). Do job insecurity, anxiety and depression caused by the COVID-19 pandemic influence hotel employees' self-rated task performance? The moderating role of employee resilience. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102868.
- Ahipaşaoğlu, S. (2002), Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitiminin Rehber Gereksinimine Uygun Olarak Planlanması, Turizm Eğitimi Konferansı– Workshop (11-13 Aralık 2002) Bildiriler Kitabı, Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, Ankara. 221-233.
- Akdu, U. ve Akdu, S. (2016). Duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkileri: profesyonel turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Journal of International Social Research*, 9(47), 1142-1153.
- Akgemci, T. (2001). Örgütlerde stres ve yönetimi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(1-2), 301-309.
- Akman, S. (2004). Stresin nedenleri ve açıklayıcı kuramlar. *Türk Psikoloji Bülteni*, 10(34-35): 40-55.
- Aksaray, G. (2015). “*Stres Yönetiminde Bireysel Stratejiler*”. Ç. Yenilmez (Ed). *Çalışma ve stres yönetimi-II*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 113-127.
- Aksoy, A. (2005). Çalışma hayatında stres kaynakları, stres belirtileri ve stres sonuçlarının incelenmesi üzerine bir araştırma. In *Journal of Social Policy Conferences* (No. 49). Istanbul University.
- Altan, S. (2018). Örgütsel yapıya bağlı stres kaynakları ve örgütsel stresin neden olduğu başlıca sorunlar. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(3), 137-158.
- Ardahan, M. (2006). Sosyal destek ve hemşirelik. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 9(2), 68-75.
- Aydın, B. ve İmamoğlu, S. (2001). Stresle başa çıkma becerisi geliştirmeye yönelik grup çalışması. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 14(14), 41-52.
- Aydın, Ş. (2008). *Kriz ve Stres Yönetimi*, 2. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Baltaş, A. ve Baltas, Z. (1998). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. (18. Basım). Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Batman, O. (2003). Türkiye’de profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 115-132.

- Bauer, C.L., Victorson, D., Rosenbloom, S., Barocas, J. ve Silver, R.K. (2010). Alleviating distress during antepartum hospitalization: A randomized controlled trial of music and recreation therapy. *Journal of Womens Health*. 19(3), 523-531
- Blaug, R., Kenyon, A. ve Rohit L. (2007). *Stress At Work*, The Work Foundation, London.
- Braham, B J. (1998). *Stres Yönetimi Ateş Altında Sakin Kalabilmek*. (Çev.: V G. Diker), Hayat Yayınları, İstanbul (s.58).
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2012). *Örnekleme Yöntemleri*. Pagem Yayınları, Ankara.
- Canpolat, Ö. (2006). *Çalışanların Stres Düzeylerini Etkileyen Faktörler Ve İş Sağlığı Hemşirelerinin Stres İle Baş Etmede Etkililiği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kocaeli.
- Cüceloğlu, D. (2002). *İnsan ve Davranışı*. Remzi Kitabevi, İstanbul
- Çakır, A. (2010). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Biçimi ve Mesleki Eğitim Süreleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.
- Çakır, Ö. (2009). Çalışma Yaşamında Öğrenilmiş Güçlülük ve İş Stresi ile Başa Çıkma Rolünü Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Eskişehir, 133-144.
- Çaparlar, C. Ö. ve Dönmez, A. (2016). Bilimsel araştırma nedir, nasıl yapılır. *Turk Journal of Anaesthesiol Reanimation*, 44(4), 212-218.
- Çimrin, H. (1995). *Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC'si*. Akdeniz Kitabevi, Antalya.
- Çokal, Z. (2019). Turist rehberlerinin performansına ve etik davranışlarına yönelik turist algılarının incelenmesi. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(4), 1143-1168.
- Çolakoğlu, O. E., Epik, F., ve Efendi, E. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. (Güncellenmiş 2. Baskı). Detay Yayıncılık, Ankara.
- Durna U. (2004). Stres, A ve B tipi kişilik yapısı ve bunlar arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilim Fakültesi Dergisi*. 11(1), 191-206.
- Düzgün, E. (2020). *Turist Rehberliği Mesleğine Genel Bakış*. E. Düzgün (Ed). *Örnek Olaylarla Turist Rehberliği*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Ehtiyar, V. R., Ünal, C. ve Oluk, P. (2019). Turist Rehberlerinin Psikolojik Dayanıklılığının Psikolojik İyi Oluş ve Yaşam Kalitesi Üzerindeki İlişkisinde İyimserliğin Aracılık Rolü. II. Turizm Rehberliği Kongresi. 2018, Aydın.

- Erdoğan, İ. (1999). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri, İstanbul.
- Eren, E. (2010). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. Beta Yayın, İstanbul.
- Ergun, G. (2008). *Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Eroğlu, F. (1998). *Küreselleşme Sürecinde Yönetim Krizi ve Çözüm Yolları*. Berikan Yayınları, Ankara.
- Eroğlu, F. (2009). *Davranış Bilimleri*. Beta Yayın, İstanbul.
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*. TODAİE Yayını, Ankara.
- Eşsizoglu, A. (2015). *Stresin Tanımı ve Doğası*. Ç. Yenilmez (Ed). *Çalışma ve Stres Yönetimi-II*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 3-23.
- European Federation of Tourist Guide Associations (2024). "What Is Tourism Guidance" <https://www.feg-touristguides.com/about.php> (erişim tarihi 20.01.2024).
- Gök, S. (2009). Örgüt ikliminin çalışanların motivasyonuna etkisi üzerine bir araştırma. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6(2), 587-605.
- Gökgöz, H. (2013). *Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Göksel, A. ve Tomruk, Z. (2016). Akademisyenlerde stres kaynakları ile stresle başa çıkmada ve stres durumunda gösterilen davranışların ilişkisi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 20(2), 315-343.
- Güçlü N. (2001). Stres yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 21(1), 91-109.
- Gül, H. (2007) İş stresi, örgütsel sağlık ve performans arasındaki ilişkiler: Bir alan araştırması. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2, 318-332.
- Gümüştekin, E. ve Öztemiz, B.(2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18, 67-84.
- Gürsoy, H. ve Karaman, S. (2019). Profesyonel turist rehberlerinin kişisel gelişimi ve mesleki donanımı üzerine bir araştırma. *Turist Rehberliği Dergisi (TURED)*, 2(2), 88-103.
- Güzel, F. Ö. (2007). *Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

- İşıklı, B. (2015). *Stresin Tanımı ve Doğası*. Ç. Yenilmez (Ed). *Çalışma ve Stres Yönetimi-II*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 22-35.
- İlgar, Ö. (2001). *Örgütsel Stresin Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri ve stresle Başa Çıkma Yolları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- İrigüler, F. ve Güler, M. (2016). Emotional labor of tourist guides: How does it affect their job satisfaction and burnout levels?. *Journal of Yaşar University*, 11(42), 113-123.
- İştar, E. (2012). Stres ve verimlilik ilişkisi. *Akademik Bakış Dergisi*, 33(1), 1-21.
- Johnstone, M. (1998). *Stress in Teaching: An Overview of Research*. Midlothian: The Scottish Council for Research in Education. SCRE Publication. England.
- Kahn, H. ve Cooper, C. L. (1993). *Stress in the Dealing Room High Performers Under Pressure*. London.
- Keser, A. (2005). İş doyum ve yaşam doyum ilişkisi: Otomotiv sektöründe bir uygulama. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 4(7), 77-96.
- Keser, A. (2014). *İş Stresi Kaynakları*. Türk Metal Yayınları, Ankara, 33-76.
- Kılıçlar, A. ve Çevrimkaya, M. (2019). Turist rehberlerinin performanslarının turist memnuniyetine etkileri. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 136-145.
- Kirel, A. (2015). *Stres Yönetiminde Örgütsel Stratejiler*. Ç. Yenilmez (Ed). *Çalışma ve Stres Yönetimi-II*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 129-140.
- Klarreich, S.H. (1993). *Stressiz Çalışma Ortamı*. (Çev. B. Güngör.) Öteki Yayınevi, Ankara, 12-52.
- Koeske, G. F. ve Stuart Kirk A. (1993). Coping with job stress : Which strategies work best? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66(4), 319-332.
- Köroğlu, Ö. (2011). *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performanslar İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Köroğlu, Ö. (2012). İçsel ve dışsal iş doyum düzeyleri ile genel iş doyum düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi: Turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13(2), 275-289.
- Lugosi, P. ve Bray, J. (2008). Tour guiding, organizational culture and learning: Lessons from an entrepreneurial company. *International Journal of Tourism Research*, 10(5), 467-479.
- MEB (2013). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri, Turizm ve Rehberlik*. Ankara.

- Miller, G., Brown-Anderson, F., Fleming, W., Peele, T. ve Chen, M. (1999). Teacher stress: A case study. *Educational Resources Information Center*, 143, 1-23.
- Nakip, M. (2005). *Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve (SPSS Destekli) Uygulamalar*. (2.basım). Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Nisan, H., Turan, M. R., Demir, Z., İnan, İ. ve Demirci, E. E. (2023). Psikolojik esenlik, iş performansı, iş stresi ve örgütsel bağlılık arasında ilişki. *Journal of European Education*, 13(1), 147-182.
- Norfolk, D. (1989). *İş Hayatında Stres*. (Çev. L. Serdaroğlu) Form Yayınları, İstanbul.
- Ölçer, Z. ve Oskay, U. (2015). Yüksek riskli gebelerin yaşadığı stresörler ve stresle baş etme yöntemleri. *Journal of Education & Research in Nursing/Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 12(2), 85-92.
- Ömeroğlu, M. (2015). Anaokulu öğretmenlerinin okuldaki stres belirtileri, stres kaynakları, bu stres kaynakları ile başa çıkma yolları ve yaşadıkları örgütsel stresin performanslarına etkisi nedir?. *Özgün Araştırmalar*, 2, 183-218.
- Özdamar, K. (1999). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi*. Kaan Kitabevi, Eskişehir.
- Özer, M. A. (2012). Çalışanlar için verimlilik anahtarı: Stres yönetimi. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 24(1-2), 45-66.
- Pehlivan, İ. (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*. Personel Geliştirme Merkezi Yayınları, Ankara.
- Phares, J. E. (1988). *Anxiety and Stress Introduction to Personality*. (2nd Edition), USA: Scottt and Foresman Company, USA.
- Raber, M. F. ve Dyck, G. (1993). *Understanding Stress*. In: Raber M. F. (Edt). *Managing Stress for Mental Fitness*, A Fifty Minute Series Book, California.
- Robbibs, S. ve Judge, A. T. (2012). *Örgütsel Davranış*. (Çev: İ. Erdem). Nobel Yayın, İstanbul.
- Rowshan, A. (2011). *Stres Yönetimi Hayatınızın Sorumluluğunu Almak İçin Stresi Nasıl Yönetebilirsiniz?* (Çev. Ş. Cüceloğlu). Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Scheier, M. F. ve Charles, S. C. (1987). Dispositional optimism and physical well-being: The influence of generalized outcome expectancies on health. *Journal of Personality*, 51(2), 169-210.
- Schnake, M. E. (1990). *Human Relations*. Merrill Publishing Company, Ohio.
- Sökmen, A. (2010). *Yönetim ve Organizasyon*, 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Sürme, Y. (2019). Stres, stresle ilişkili hastalıklar ve stres yönetimi. *Journal of International Social Research*, 12(64), 525-529.

- Şahin, H. (2005). Örgütsel stres. *Maden Mühendisleri Odası (TMMOB) Madencilik Bülteni*, 1, 54-56.
- Şahin, H. N. (1998). *Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım*. Türk Psikologları Derneği Yayınları, Ankara.
- Şahin, N. H. (1995) *Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım*. Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Tabachnick B.G. ve Fidell, L.S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (sixth edition) Pearson, Boston.
- Tangüler, A. (2002). *Profesyonel Turist Rehberliği ve Turist Rehber Rehberlerinin Seyahat Acentası ve Müşteri İlişkileri (Kapadokya Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tekin, G. O. (2010). *Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları ve Kamu Kurumlarında Çalışanlar Üzerine Etkileri: Edirne Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Tetik, N. (2006). *Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Tonbul, İ. ve Aykanat, Z. (2019). Örgütsel stresin çalışan performansına etkisi: Yerel yönetimlerde bir uygulama. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 21(37), 1-20.
- Tunçer, P. (2013). Örgütlerde performans değerlendirme ve motivasyon. *Sayıştay Dergisi*, 88, 87- 108.
- TUREB “Rehber İstatistikleri” <http://tureb.org.tr/RehberIstatistik> (erişim tarihi 01.04.2024).
- Turist Rehberliği Meslek Kanunu (2012). “6326 sayılı turist rehberliği meslek yönetmeliği” <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6326.pdf> (erişim tarihi 20.01.2024).
- Ural, A. ve Kılıç, İ., (2011). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Uysal, T. H. (2018). *İş ve Örgüt Psikolojisinde Yeni Bir Kavram Psikolojik Benchmarking: Bireysel Psikolojinin Örgüt Atmosferine Adaptasyonu*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Vergiliel, T. (2004). *Melek: Kriz Yönetimi*, Alfa Basım Yayım, İstanbul.
- World Federation of Tourist Guide Associations. “What is Tourism Guidance” <https://wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> (erişim tarihi 20.01.2024).

- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Özel, Y. ve Karabulut, A. B. (2018). Günlük yaşam ve stres yönetimi. *Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 48-56.
- Yasemin, Ö. ve Karabulut, A. B. (2018). Günlük yaşam ve stres yönetimi. *Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 48-56.
- Yenipınar, U. (2005). Otel işletmelerinde ücretlendirme: İzmir ili 4-5 yıldızlı otel işletmelerinde bir analiz. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(3), 148-176.
- Yenipınar, U. ve Zorkirişçi, A. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği ülkelerinde turist rehberliği eğitimi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 111-116.
- Yenipınar, U., Bak, E. ve Çapar, G. (2014). Turist rehberliği meslek kanununun, meslek örgütleri ve öğretim elemanlarının bakış açısı ile değerlendirilmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2), 86-114.
- Yılmaz, O. (2006). *Stresin Performans Üzerine Etkisi 40.Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Yılmaz, V. (2012). *Stresin Bireysel Performans Üzerine Etkileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Zhang, H. Q. ve Chow, I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides performance: Evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25, 81-91.

Ö Z G E Ç M İ Ş

Adı ve SOYADI	Mehmet Berkay TIRAŞ
EĞİTİM DURUMU	
Mezun Olduğu Lise	Çağlayan Anadolu Lisesi
Lisans Diploması	Mersin Üniversitesi
Tezli Yüksek Lisans Diploması	Akdeniz Üniversitesi
Yüksek Lisans Tez Konusu	Turist Rehberliği Mesleğinde İş Stresi Olgusu ve Algılanan Stresin Görev Performansına Etkisi
Yabancı Dil / Diller	İngilizce
BİLİMSEL FAALİYETLER	
Güzel, Ö., Bölükbaş, B. ve Tıraş, M. B. (2023). İlk kadın havari Aya Tekla: Kültü ve yolculukları. <i>Turist Rehberliği Nitel Araştırmalar Dergisi/ Journal of Qualitative Tourist Guiding Research</i> , 4(1), 1-13.	
İŞ DENEYİMİ	
Çalıştığı Kurumlar	2021 Fraport Tav Antalya Airport / Operasyon Memuru 01.04.2021-15.10.2021 2022 Fraport Tav Antalya Airport / Operasyon Memuru 01.04.2022-15.11.2022 2023 Fraport Tav Antalya Airport / Operasyon Memuru 01.04.2023-15.11.2023 2024 Fraport Tav Antalya Airport / Operasyon Memuru 01.04.2024-Devam Ediyor