



ANKARA

HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN PANDEMİ
SÜRECİNDE İŞİNİ KAYBETME KAYGISININ İŞ
PERFORMANSINA ETKİSİ**

Gökhan GÜMÜŞ

**Tez Danışmanı
Prof. Dr. R. Pars ŞAHBAZ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
SEYAHAT İŞLETMECİLİĞİ VE TURİZM REHBERLİĞİ
ANABİLİM DALI
SEYAHAT İŞLETMECİLİĞİ VE TURİZM REHBERLİĞİ
BİLİM DALI**

TEMMUZ 2023



**PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN PANDEMİ SÜRECİNDE İŞİNİ
KAYBETME KAYGISININ İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ**

Gökhan GÜMÜŞ

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
SEYAHAT İŞLETMECİLİĞİ VE TURİZM REHBERLİĞİ
ANABİLİM DALI
SEYAHAT İŞLETMECİLİĞİ VE TURİZM REHBERLİĞİ
BİLİM DALI**

**ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

TEMMUZ 2023

ETİK BEYAN

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Gökhan GÜMÜŞ

20.07.2023

TEZ ONAY SAYFASI

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Anabilim Dalı, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Programı Yüksek Lisans öğrencisi Gökhan GÜMÜŞ tarafından hazırlanan Profesyonel Turist Rehberlerinin Pandemi Sürecinde İşini Kaybetme Kaygısının İş Performansına Etkisi başlıklı tez çalışması, 20/07/2023 tarih ve 10:00 saatinde yapılan tez savunma sınavında aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ ile YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak **KABUL** edilmiştir.

	Kabul	Ret
Başkan (Unvan/Ad-Soyad/Kurum): Dr. Öğr. Üyesi Emine BALCI Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi	☒	☐
Üye (Unvan/Ad-Soyad/Kurum): Prof. Dr. R. Pars ŞAHBAZ Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi	☒	☐
Üye (Unvan/Ad-Soyad/Kurum): Doç. Dr. Kemal Gürkan KÜÇÜKERGİN Atılım Üniversitesi	☒	☐
Üye (Unvan/Ad-Soyad/Kurum):	☐	☐
Üye (Unvan/Ad-Soyad/Kurum):	☐	☐

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN PANDEMİ SÜRECİNDE İŞİNİ KAYBETME
KAYGISININ İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ
(Yüksek Lisans Tezi)

Gökhan GÜMÜŞ

ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
Temmuz 2023

ÖZET

Covid 19 salgınının en çok etkilediği sektörlerden birisi turizm sektörüdür. Turistik tesislerdeki rezervasyonların iptal edilmesi ya da ertelenmesi, turistik destinasyonlarda gerçekleştirilecek olan aktivitelerin de iptal edilmesini zorunlu kılmıştır. Rezervasyon iptalleri ya da ertelemelerinden dolayı turistik aktivitelerin gerçekleştirilmesinde görevli profesyonel turist rehberlerinin işini kaybetme ve işsizlik kaygısı, diğer taraftan da sağlığını kaybetme endişesi yaşaması, motivasyon eksikliği ve performans düşüklüğü gibi birçok sorunu beraberinde getirebileceği düşünülerek çalışmanın amacı, COVID-19 pandemisinin ortaya çıkardığı işini kaybetme kaygısının iş performansı üzerine etkisini belirlemek ve ilgili literatüre katkı sağlamak, araştırmacılara yeni veriler sunmak olarak belirlenmiştir. Çalışmanın uygulama alanı Nevşehir Turist Rehberleri Odası'na (NERO) kayıtlı turist rehberleridir. NERO'ya kayıtlı 401 turist rehberine yüz yüze ve Google form aracılığıyla anket uygulanmış, pandemi dönemindeki iş güvencesizliği algılarının iş performanslarına etkileri ölçülmüştür. Araştırma verileri üzerinde Varyans analizi (One-Way Anova Analizi), bağımsız örneklem T-Testi ve regresyon analizi yapılmıştır. Araştırma sonrasında elde edilen sonuçlara göre; araştırmaya dahil olan turist rehberlerinin çoğunluğunu, erkeklerin, medeni durumu evli olanların, 36-40 yaş aralığında olanların ve lisans eğitimi alanların, oluşturduğu aynı zamanda kokartında belirtilen yabancı dili İngilizce olanlardan, lisans türü ülkesel olan, çalışma şekli serbest olan, mesleği asıl iş olarak icra eden, 11 yıl ve üzeri tecrübeye sahip olan, COVID19'a yakalanmayan, COVID19'a karşı korunma önlemlerini alan ve COVID19 hastalığını bulaştırma riski yaşayanlardan oluştuğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların, iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde cinsiyetlerine, çalışma şekillerine göre anlamlı bir farklılık olmadığı ancak medeni durumlarına, yaşlarına, mesleği icra ediş şekillerine, Covid 19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına, Covid 19'u bulaştırma endişesi yaşayıp yaşamama durumlarına göre ifadeleri değerlendirmelerinde farklılık çıktığı tespit edilmiştir. Aynı zamanda araştırmaya katılanların, iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde medeni durumlarına, Covid 19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına, Covid 19'u bulaştırma endişesi yaşayıp yaşamama durumlarına göre anlamlı bir farklılık olmadığı ancak cinsiyetlerine, yaşlarına, mesleği icra ediş şekillerine ve çalışma şekillerine göre ifadeleri değerlendirmelerinde farklılık çıktığı tespit edilmiştir. Katılımcıların iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerindeki etkilerin düşük düzeyde pozitif yönlü olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların içerisinde bulundukları pandemiden dolayı iş güvencesizliği algıları arttıkça, iş performansları üzerindeki etkinin de düşük düzeyde paralel olarak arttığı söylenebilir. Bu dönemde profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizliği algıları artış gösterse de ekonomik gelir elde edebilmek ve hayatlarını ikame edebilmek amacıyla zor da olsa performanslarını artırmaya özen gösterdikleri söylenebilmektedir.

THE EFFECT OF PROFESSIONAL TOURIST GUIDES' ANXIETY OF LOSING THEIR JOBS

Bilim Kodu : 116905

Anahtar Kelimeler : Pandemi, COVID19, iş güvencesizliği, iş performansı, turist rehberi, turizm

Sayfa Adedi : 87

Tez Danışmanı : Prof. Dr. R. Pars ŞAHBAZ

DURING THE PANDEMIC PROCESS ON JOB PERFORMANCE
(M.Sc. Thesis)

Gökhan GÜMÜŞ

ANKARA HACI BAYRAM VELİ UNIVERSITY
THE INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES

July 2023

ABSTRACT

One of the sectors most affected by the COVID19 epidemic is the tourism sector. Cancellation or postponement of reservations in touristic facilities made it necessary to cancel activities to be carried out in touristic destinations. Considering that professional tourist guides in charge of performing touristic activities due to reservation cancellations or postponements, may cause many problems such as loss of job and unemployment, on the other hand, anxiety about losing their health, lack of motivation and poor performance, the aim of the study is to reduce the anxiety of losing their job caused by the COVID-19 pandemic. determining its effect on job performance and contributing to the relevant literature, presenting new data to researchers. The application area of the study is tourist guides registered with Nevsehir Guides Chamber (NERO). A questionnaire was applied to 401 tourist guides registered with NERO, face to face and via Google form, and the effects of job insecurity perceptions during the pandemic period on their job performance were measured. Analysis of variance (One-Way Anova Analysis), independent sample T-Test, and regression analysis were performed on the research data. According to the results obtained after the research; The majority of the tourist guides included in the research are men, those whose marital status is married, those between the ages of 36-40 and those who have undergraduate education, who also speak English as the foreign language specified on their cockade, have a regional license type, have a free working style, and perform their profession as their main job. It has been determined that those who have 11 years or more experience, have not caught COVID19, have taken protection measures against COVID19 and are at risk of transmitting COVID19 disease. It was determined that there was no significant difference in the evaluation of the statements of job insecurity by the participants according to their marital status, age, way of performing the profession, whether they were caught in COVID19 or not, and whether they had the fear of infecting COVID19 or not. At the same time, it was determined that there was no significant difference in the evaluation of job performance statements of the participants according to their marital status, become COVID19, and the anxiety of transmitting COVID19, but there was a difference in evaluating the statements according to their gender, age, way of performing the profession and working style. It was determined that the effects of the participants' perceptions of job insecurity on their job performance were low and positive. It can be said that as the perceptions of job insecurity increase due to the pandemic they are in, the effect on their job performance increases in parallel with a low level. In this period, although the perception of job insecurity increased, it can be said that professional tourist guides took care to increase their performance, even if it was difficult, in order to gain economic income and replace their lives.

Science Code : 116905
Key Words : Pandemic, COVID19, job insecurity, job performance, tour guide, tourism
Page Number : 87
Supervisor : Professor R. Pars ŞAHBAZ

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans öğrenimim ve tez hazırlama sürecimin her aşamasında desteğini esirgemeyen, değerli tavsiyeleriyle bana her zaman yol gösteren ve sağladığı katkılarıyla tezimin sonuca ulaşmasında hiçbir desteğini esirgemeyen değerli hocam Prof. Dr. R. Pars ŞAHBAZ'a çok teşekkür ederim.

Araştırmamın istatistiksel analizleri konusunda desteğini esirgemeyen değerli hocam Doç. Dr. Burcu Gülsevil BELBER'e minnetlerimi sunarım.

Hayata gözlerimi açtığım günden itibaren düştüğümde kaldıran ve yapabilirsin diyerek daima desteğini esirgemeyen ve bugünlere kadar gelmemde katkı sağlayan değerli anne ve babama bana kazandırdıklarından dolayı minnettarım.

Ayrıca, bu süreçte daima beni motive eden, tüm nazıma katlanan, tezimin sonuca ulaşabilmesi için elinden geleni ardına koymayan değerli eşim Dr. Sevgi EROĞLU GÜMÜŞ'e bana kazandırdıkları için ve hayatıma ışık tuttuğu için sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Gökhan GÜMÜŞ

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLoların LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR.....	iv
1. GİRİŞ	1
2. COVİD19 PANDEMİ SÜRECİ	7
3. TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ	9
3.1. Turist Rehberliği Mesleğinin Tanımı, Önemi ve Kapsamı.....	9
3.2. Turist Rehberliği Mesleğinin Tarihsel Gelişimi	10
3.2.1. Antik Çağlarda Turist Rehberliği	11
3.2.2. Çağdaş Turist Rehberliğinin Doğuşu	12
3.2.3. Osmanlı İmparatorluğu ve Cumhuriyet Dönemi'nde Turist Rehberliği	13
3.3. Turist Rehberlerinin Rollerini.....	14
3.4. Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Nitelikler.....	21
3.5. Turist Rehberliği Meslek Kanunu	25
3.5.1. Çalışma Kartı.....	25
3.5.2. Ruhsatname	25
3.5.3. Eylemli Turist Rehberi	27
3.5.4. Eylemsiz Turist Rehberi	27
4. İŞ GÜVENCESİZLİĞİ.....	29
4.1. İş Güvencesizliği Yaklaşımları	30
4.1.1. Bilişsel ve Duygusal İş Güvencesizliği	30

	Sayfa
4.1.2. Öznel ve Nesnel İş Güvencesizliği	30
4.1.3. Nitel ve Nicel İş Güvencesizliği	31
4.2. İş Güvencesizliğinin Belirleyicileri.....	31
4.3. İş Güvencesizliği Bileşenleri.....	32
4.3.1. Subjektif Algı	32
4.3.2. Belirsizlik Kaygısı	32
4.3.3. İşsizlik Kaygısı	33
4.4. İş Güvencesizliği Sonuçları.....	33
4.4.1. Kısa Vadeli Sonuçlar	34
4.4.2. Uzun Vadeli Sonuçlar.....	34
4.5. Turist Rehberlerinin İş Güvencesizliği	35
5. İŞ PERFORMANSI.....	37
5.1. Performans Kavramı ve İş Performansı Tanımı.....	37
5.2. İş Performansının Boyutları	38
5.2.1. Görev Performansı.....	38
5.2.2. Bağlamsal Performans.....	39
5.3. İş Performansını Etkileyen Faktörler	39
5.3.1. Çevresel Faktörler	40
5.3.2. Örgütsel Faktörler.....	41
5.3.3. Kişisel Faktörler	42
5.4. Performans Yönetimi	42
5.5. Turist Rehberi Performansı	43
6. YÖNTEM	45
6.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	45
6.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	47
6.3. Veri Toplama Aracı.....	48
6.4. Araştırma Verilerinin Analizi.....	49

	Sayfa
7. BULGULAR.....	51
8. SONUÇ ve ÖNERİLER	62
KAYNAKLAR	71
EKLER.....	83
EK-1. Anket formları	83
EK-2. Etik kurul kararı	85
EK-3. Ölçek kullanım izinleri.....	86



TABLoların LİSTESİ

Tablo	Sayfa
Tablo 3.1. Turist Rehberlerinin Rollerine Yönelik Yapılan Tanımlar.....	15
Tablo 7.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri ve Diğer Bilgiler	51
Tablo 7.2. Katılımcıların pandemi sürecindeki iş güvencesizliği kaygılarını ve iş performanslarını ölçmeye yönelik ifadelerine verilen cevaplara ilişkin dağılımlar	53
Tablo 7.3. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, cinsiyetlerine göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi	55
Tablo 7.4. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre Tanımlayıcı istatistikler ve Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way Anova) Tablosu ...	56
Tablo 7.5. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, medeni durumlarına göre Tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi	56
Tablo 7.6. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, çalışma şekillerine göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi	56
Tablo 7.7. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş şekillerine göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi	57
Tablo 7.8. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi	57
Tablo 7.9. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumlarına göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi	57
Tablo 7.10. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, cinsiyetlerine göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi	57
Tablo 7.11. Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre Tanımlayıcı istatistikler ve Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way Anova) Tablosu....	58

Tablo	Sayfa
Tablo 7.12. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, medeni durumlarına göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi.....	58
Tablo 7.13. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, çalışma şekillerine göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi	58
Tablo 7.14. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş şekline göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi.....	59
Tablo 7.15. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19’a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi	59
Tablo 7.16. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19’u bulaştırıp bulaştırmama durumlarına göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi	59
Tablo 7.17. Katılımcıların iş güvencesizliği algılarının, iş performansları üzerindeki etkisini inceleyen basit regresyon analizi	60
Tablo 7.18. Hipotez Sonuçları	60

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 4.1. İş Güvencesizliğinin Sonuçları.....	33
Şekil 6.1. Araştırmanın Modeli	45



KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar

Akt

DSÖ

ILO

İŞKUR

NERO

RNA

TUREB

TURSAB

WFTGA

Açıklamalar

Aktaran

Dünya Sağlık Örgütü

Uluslararası Çalışma Örgütü

Türkiye İş Kurumu

Nevşehir Turist Rehberleri Odası

Ribonükleik asid

Turist Rehberleri Odaları Birliği

Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği

Dünya Turist Rehberleri Odaları Birliği Federasyonu

1. GİRİŞ

Pandemi kelimesi, eski Yunan tarihinde pan:tüm ve demos:insanlar kelimelerinden oluşmuştur. Dünya Sağlık Örgütü'ne göre pandeminin tanımlanabilmesi için yeni veya değişime uğramış bir varlık olması, insanlara kolayca etki edebilmesi ve birbirleri arasında hızlı ve kolay bir şekilde bulaşabiliyor olması şartları aranmaktadır. Pandeminin varlığından söz edilebilmesi için tüm ülkelerde bir tehdit oluşturması ve halkın arasında hızlıca yayılıp bulaşıcı hale gelmesi gerekmektedir (Aysan vd, 2020: 26).

Tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 virüsü ilk olarak Çin'in Wuhan kentinde deniz mahsullerinin satışa sunulduğu bir pazar ortamında ortaya çıkmış ve insanların birbirleriyle doğrudan temasları sonucunda yayılmıştır. Virüsün insanlar arasında çok hızlı bir şekilde bulaşması ve insanlar üzerinde ciddi semptomlara yol açmasından dolayı Dünya Sağlık Örgütü tarafından 11 Mart 2020'de pandemi ilan edilmiştir (Sağlık Bakanlığı, 2020).

COVID-19 salgını dünyanın neredeyse her yerinde görülmüştür ve çoğu ülkede sağlık sorunlarına ve can kayıplarına yol açmıştır. Aynı zamanda mal ve hizmet üretimini de olumsuz yönde etkilemiştir. İşletmelerin kapatılması, seyahatlerin kısıtlanması, etkinliklerin ertelenmesi gibi birçok durum ortaya çıkmıştır. Bu olumsuz durumların yanı sıra hammadde temin edilememesi, müşteri kaybı, siparişlerin azalması ve yokluğu gibi nedenlerinde ortaya çıkmasıyla birlikte birçok işletme idari kararlar almakta zorlanmıştır (Yürekli, 2020: 35).

Hızla yayılan COVID-19 salgınının en fazla etkilediği sektörlerden birisi turizm sektörü olmuştur. Pandeminin ilan edilmesiyle birlikte toplu etkinliklerin ertelenmesi ya da iptal edilmesi, yurtiçi ve yurtdışı seyahatlere sınırlamalar getirilmesi, sokağa çıkma kısıtlamalarının uygulanması, otel, restoran, kafe, bar vb. gibi mekanların faaliyetlerine geçici süreliğine ara verilmesi gibi gelişmelerin yanı sıra, konaklama tesislerindeki rezervasyonlarda iptaller ve düşüşler gerçekleşmiştir. Tüm bu gelişmeler nedeni ile turizm sektörü çalışanları işlerini kaybetmiş ya da ücretsiz izine ayrılmak zorunda kalmışlardır. Her ne kadar birçok ülkede bu sürecin etkilerini azaltmak maksadıyla adımlar atılmış olsa da insanların tatillerini iptal etmek istemesi ya da ertelemesi ya da daha az yoğunluğu olan destinasyonları tercih etmesi turistik işletmelerdeki personelleri sosyal ve psikolojik açıdan olumsuz yönde etkilemiştir ve bir belirsizlik içerisine girmelerine neden olmuştur. Konaklama tesislerindeki rezervasyonların iptal edilmesi ya da ertelenmesi bir destinasyonda gerçekleştirilen ya da gerçekleştirilecek olan turistik aktivitelerin de iptal

edilmesine neden olmuştur. Rezervasyon iptalleri ya da ertelemelerinden dolayı turistik aktivitelerin gerçekleşmesinde büyük rol oynayan profesyonel turist rehberlerinin işini kaybetme ve işsizlik kaygısı, diğer taraftan da sağlığını kaybetme endişesi yaşaması motivasyon eksikliği ve performans düşüklüğü gibi birçok sorunu beraberinde getirdiği düşünülmektedir.

Turist rehberlerinin sergilemiş oldukları hizmetin, seyahat işletmelerinin düzenledikleri turlar içerisinde yer alan önemli bir bileşen olduğu görülmektedir. Turist rehberlerinin hizmet performanslarına ilişkin literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde, Tyrer (1999) ve Haywood (2020) yaptıkları çalışmalarında, işgörenlerin herhangi bir olumsuz süreç içerisinde kaygı seviyelerinin artmasının performanslarının dağılmasına, konsantrasyonlarının azalmasına ve yeteneklerinin azalmasına sebep olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Martilla ve James (1977)'in çalışmalarında, Hong Kong'ta çalışan turist rehberlerinin dakik olma, bilgili ve kibar olma niteliklerinde yüksek performans gösterdikleri fakat rehberlerin turistleri alışveriş için güvenilir yerlere götürmedikleri ve rehberin problem çözmede başarısız olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tetik (2006) tarafından turist rehberlerinin nitelik ve özelliklerinin turistler açısından ne derece önem arz ettiği ve performans düzeylerinin belirlenmesine yönelik yapılan araştırmada, Türk turist rehberlerinin yeterince bilgili olsalar da turistlerin bilgi ile ilgili performanslarını karşılayamadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Chang (2006) turist rehberlerinin performans ve turist memnuniyetleri arasındaki ilişkilerini araştırmak için Tayvan'da bulunan seyahat işletmesi görevlileri üzerine yaptığı araştırmasında, turist rehberlerinin turistlerin kısmen tekrar ürün satın alma kararları üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Heung (2008) turist rehberlerinin hizmet kalitelerini ve sundukları hizmetin çalıştıkları seyahat işletmesinin itibarına ve tanıtımına etkisini araştırdığı çalışmasında, rehberlerin tutum ve yeteneklerinin, bilgisinin, sunum ve iletişim becerilerinin iyi olmasının seyahat işletmelerinin hizmet kalitelerini artırdığını ve tanıtıma etkilerinin olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Huang vd. (2009) paket turlarda görev yapan turist rehberlerinin performanslarını ve performanslarının turist memnuniyetleri üzerindeki etkisini ölçtükleri çalışmalarında, rehber performansının turistlerin rehberlik hizmetinden duydukları memnuniyetlerine doğrudan etkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Arslantürk ve Altunöz (2012) rehberli turlardaki memnuniyet düzeylerini ortaya koymak için yaptıkları çalışmalarında, katılımcıların eğitim düzeyleri ve katıldıkları tur sayısının turist memnuniyeti üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir. Aynı çalışmada turist rehberlerinin

iletişim becerilerinin dūřuk olduğu ve geliştirmeleri gerektiği sonuçlarına ulaşılmıştır. Őnal (2015) turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerinin Antalya'yı ziyaret eden Alman turistler őrindeki genel algılarını ve memnuniyetlerini tespit etmek amacıyla yaptığı çalışmasında, turist rehberlerinin performanslarının turistlerin memnuniyetleri őrinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bak (2015), turist rehberlerinin gősterdikleri performansın turist tatminine olan etkisini incelediği çalışmasında, Kapadokya'yı ziyaret eden turistlerin katıldıkları turlarda, turist rehberlerinin performanslarının yőksek olduğu, arkadaş canlısı oldukları, kişisel ve dış gőrőnőmlerine őrnem verdikleri, dakik oldukları, konuştukları yabancı dile hakim oldukları, sorumluluk duygusuna sahip oldukları ve bu sayede turistlerin turdan duydukları memnuniyetin yőksek olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Buradan hareketle profesyonel turist rehberlerinin pandemi sőrecinde, işlerini kaybetme kaygılarının iř performanslarını etkileyebileceği dőřőnőlmektedir. Profesyonel turist rehberlerinin işlerini kaybetme kaygılarının iř performansları őrindeki etkisini őrlemek çalışmanın konusunu oluşturmaktadır.

Araştırmanın problemi:

COVID19'un Dőnya Sağlık őrğőtő (DSÖ) tarafından pandemi ilan edilmesiyle, ortaya çıkan seyahat yasakları, sokağa çıkma yasakları, uçuşların durdurulması ve eğitime ara verilmesi spor, sağlık, turizm, eğitim gibi birçok sektőrő derinden etkilemiştir. Seyahat yasakları ve uçuş iptalleri otellerin ve turistik destinasyonların boş kalmasına neden olmuş ve řőphesiz en çok turizm sektőrőnőn derinden etkilenmesine neden olmuştur. Bu durum en çok turizm sektőrő içerisinde bőkők őrne sahibi turist rehberlerinin mesleklerini icra edememelerine neden olmuştur. Rehberlerin bőkők çoğunluğu işsiz kalmış, seyahat acentasına bağlı olan rehberler kısa çalışma uygulamasına dahil edilerek mağduriyetleri őrlenmeye çalışılmıştır.

COVID19 pandemisi, profesyonel turist rehberlerinin mevcutta bulunan iş gővencesizliđi algılarının daha da artmasına neden olmuştur. Rehberlerin iş gővencesizliđi algılarının artması iş performansları ve refah seviyelerini, kaygı ve işini kaybetme korkusuyla etkileyerek őrzerlerinde iş stresi oluşturmaktadır (Cuma, 2020). Iř stresinin ortaya çıkardığı iş gővencesizliđi, rehberlerin geri çekilme eylemini artırmakta ve işe devamsızlık eylemini tetikleyerek işten ayrılma eylemi ile sonuçlanmaktadır. Buradan yola çıkarak araştırmanın problemi profesyonel turist rehberlerinin iş gővencesizlikleri algılarının iş performansları őrindeki etkilerinin incelenmesi olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın amacı ve önemi:

Gerek ulusal, gerekse uluslararası turizm amaçlı yapılan seyahatlerde turizm destinasyonunun tanıtımında en önemli görev profesyonel turist rehberlerine düşmektedir. Bu sebepten dolayı profesyonel turist rehberleri turizm endüstrisinin kilit oyuncularını olarak ifade edilmektedir. Bir turistik destinasyonu ziyaret edenlerin bir destinasyondan memnun olarak ayrılmalındaki en büyük etken profesyonel bir rehber tarafından doğru ve yeterli seviyede bilgi almalarına bağlıdır. Ziyaretçilerin sahip olduğu önyargılarının değişmesinde, eksik bilgilerinin tamamlanmasında tura rehberlik eden rehberin ziyaretçilere karşı takındığı tavır ve tutumları önem arz etmektedir. Genellikle tura katılanların memnuniyetlerinin sağlanmasında turist rehberi sorumlu tutulmaktadır (Özoğul, 2017: 4). Bu sebeple turist rehberleri tur esnasında müşteri memnuniyetini sağlama konusunda stres yaşamakta ve olumsuz durumlar ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Dolayısıyla turist tatmini ve sadakatinin oluşmasında en önemli etkenlerden bir tanesi turist rehberlerinin performanslarıdır. Turisti anlamak ve empati kurmak rehberin iş performansını da etkilemektedir (Eser ve Şahin, 2020: 1347). COVID-19 pandemi sürecinde pandeminin ortaya çıkardığı yeni koşullar (daha az turist, misafirlerin memnuniyet düzeylerinin değişmesi, istek ve arzularının farklılaşması, kişisel sağlık ve hijyenin ön plana çıkması,) mesleğini icra eden profesyonel turist rehberlerini daha çok endişelendirmekte ve misafir memnuniyeti sağlayabilmek için, kaygı ve endişe içerisinde düşürmektedir. Aynı zamanda pandemi sürecinin olumsuz koşulları (işten çıkarma, ücretsiz izne çıkarmak v.b.) nedeni ile profesyonel turist rehberleri misafir memnuniyetini artırabilmek için daha fazla çaba sarf etmektedirler. Rehberlerin olağan durumdan daha fazla çaba sarf etmeleri stres ve kaygı duymalarına neden olabilmektedir.

Profesyonel turist rehberleri bir destinasyonun tanıtımında önemli rol oynamaktadırlar. Turizm sektörünün ülkede ekonomisine en fazla döviz girdisi sağlayan sektörlerden biri olması ve turist rehberlerinin de bu sektörün en önemli işgörenlerinden biri olduğu göz önünde bulundurulduğunda pandemi süreci içerisinde yaşadıkları ekstra stres ve kaygı sorunlarının araştırılması ve iş performanslarına etkisinin olup olmama durumlarının tespit edilmesi önem arz etmektedir.

Çalışmanın amacı, COVID-19 pandemisinin ortaya çıkardığı işini kaybetme kaygısının iş performansı üzerine etkisini belirleyerek ilgili literatüre katkı sağlamak ve araştırmacılara yeni veriler sunmaktır. Bu amaçla profesyonel turist rehberlerinin iş hayatında karşılaştıkları sorunlar tespit edilip işini kaybetme kaygısının kaynakları belirlenmeye

çalışılmış ve iş performansı üzerindeki etkilerinin neler olacağı tespit edilmiştir.

İşini kaybetme kaygısıyla iş performansı ilişkisi literatürde oldukça sık ele alınmış konular arasındadır (Valibayova, 2018; Akgündüz, 2013; Cingöz, 2021; Aslan, 2011; Esen, 2018; Çalışkan, 2019; Polat, 2019; Çağlar Çelebioğlu, 2019; Cuma, 2020; Çakır, 2007). Çalışmanın amacı, COVID-19 pandemisinin ortaya çıkardığı işini kaybetme kaygısının iş performansı üzerine etkisini belirlemek ilgili literatüre katkı sağlamak ve araştırmacılara yeni veriler sunmaktır. Bu amaç doğrultusunda, araştırma bulgularının benzer araştırmalardaki bulgular ile karşılaştırılması ve farklılıkların ortaya çıkarılması turist rehberleri üzerinde bu konuda yapılmış ilk çalışma olması bakımından literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Varsayımlar:

Bu araştırma katılımcıların anketleri doğru bir şekilde anladığı, gönüllülük esasıyla doldurduğu, araştırmanın amacına ulaşmak için belirlenen örneklemin evreni temsil ettiği, kullanılan ölçme aracının araştırmanın amacına uygun olarak oluşturulduğu, araştırmanın kavramsal çerçevesini belirleyebilmek için literatür taramasıyla elde edilen bilgilerin yeterli olduğu ve örnekleme yer alan rehberlere uygulanan anketlerin güvenli ve geçerli olduğu kabul edilerek şekillendirilecektir.

Kapsam ve sınırlılıklar:

Bu çalışmanın evreni, Kapadokya bölgesinde çalışan Nevşehir Turist Rehberleri Odası (NERO)'na bağlı turist rehberlerinden oluşmaktadır. Kapadokya bölgesinde turistik faaliyetlerin on iki ay devam etmesinden dolayı bu çalışmanın uygulama alanı Kapadokya Bölgesi seçilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçek, 1 Şubat-15 Mayıs 2023 tarihleri arasında NERO'ya kayıtlı turist rehberleriyle yüz yüze görüşme yapılarak ve Google Form üzerinden anketlerin online ortamda doldurulması istenerek uygulanmıştır. Zaman ve süre kısıtından dolayı evrende tam sayıya ulaşmanın zor olmasından dolayı örnekleme yoluna gidilmiştir. Bu doğrultuda araştırmanın amacına uygun 401 anket toplanmıştır.

Tez çalışması giriş, kavramsal çerçeve, yöntem, bulgular ve sonuç öneriler olmak üzere toplam beş bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümünde literatüre, araştırmanın problemine, amacına, önemine, varsayımlara, kapsam ve sınırlılıklarına yer verilmiştir. Kavramsal çerçeve bölümünde COVID19 pandemi süreci, turist rehberliği mesleği, iş güvencesizliği kavramı, iş güvencesizliği yaklaşımları, iş güvencesizliği bileşenleri, iş performansı kavramı ve iş performansına etki eden faktörler açıklanmış ve literatür taramasına yer

verilmiştir. Yöntem bölümünde, araştırma modeline, hipotezlerine, evren ve örnekleme, veri toplama aracına, ölçeğin güvenirlik ve geçerlik bulgularına yer verilmiştir. Bulgular kısmında, katılımcılardan toplanan anket formlarının analiz sonuçlarına ilişkin bilgiler ve araştırmanın amacına yönelik oluşturulan hipotezlerin kabul/red durumlarına ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Sonuç kısmında ise, bulgular analiz edilmiş ve problemin çözümüne ilişkin öneriler getirilmiştir.



2. COVID19 PANDEMİ SÜRECİ

Korona virüs hastalığı (COVID19), Çin Halk Cumhuriyeti'nin Vuhan eyaletinde 2019 yılının son çeyreğinde solunum yolu belirtileri (nefes darlığı, ateş, öksürük, tat duygusunu yitirme, koku alamama) ile ortaya çıkan hastalık, bireyler üzerinde yapılan çalışmalar sonucunda 13 Ocak 2020 tarihinde keşfedilen tek zincirli, pozitif polariteli, zarflı RNA virüs türüdür (Sağlık Bakanlığı, 2020). Ortaya çıkan bir hastalığın veya enfeksiyonun, birçok ülkede, bir kıta üzerinde veya Dünya çapında çok geniş bir alanda yayılım göstermesine pandemi adı verilmektedir (Dünya Sağlık Örgütü, 2020). Covid19 hastalığı ilk olarak 2020 yılı öncesinde Çin Halk Cumhuriyeti Vuhan eyaletinde ortaya çıkmıştır. Kişiden kişiye bulaşma hızı çok yüksek olmasından dolayı Vuhan eyaletinden sonra Çin Halk Cumhuriyeti'nin başka bir eyaleti olan Hubei eyaletine hızla yayılmıştır. Daha sonrasında, Çin Halk Cumhuriyeti'nin tüm eyaletlerini etkisi altına alarak seyahatlerle birlikte başka kıta ve ülkelerde görülmeye başlanmıştır. Birçok ülke ve kıtada görülmesinden dolayı 11 Mart 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü tarafından küresel salgın ilan edilmiştir. Covid19 pandemisinin yayılmasını önlemek için ülkeler seyahat kısıtlamaları, karantina uygulamaları, sosyal ve kültürel aktivitelerin yasaklanması gibi birçok uygulamayı faaliyete geçirmek zorunda kalmışlardır. Hayata geçirilen bu yasaklar küresel ekonomi ve istihdam üzerinde çok büyük olumsuz etkiler oluşturmuştur. Bu etkilerden dolayı birçok işletme bu dönemde faaliyetlerine ara vermek ya da faaliyetlerine son vermek zorunda kalmıştır. Özellikle turizm sektöründeki seyahatlerin kısıtlanması, yiyecek içecek işletmelerinin sadece paket servise geçmesi ve konaklama işletmelerinin faaliyetlerini durdurmak zorunda kalmaları, turizm sektörünü hizmet verememe noktasına getirmiştir (Ağılönü, 2021: 13).

Pandemi dönemi, mevcut ve potansiyel turistlerin büyük bir çoğunluğunu hem kişisel endişeleri hem de ülkelerin almış olduğu önlemlerden kaynaklı yasaklar sebebiyle, herhangi bir zorunluluk olmadıkça yaşadıkları yerlerden ayrılmamaları için zorlamıştır. Dolayısıyla turistik işletmelerin bu süreçte yaşadıkları talep kayıpları ciddi boyutlara ulaşmış ve işgörenler de bu durumdan olumsuz etkilenmişlerdir.

Daha sonrasında, yiyecek ve içecek işletmeleri ve konaklama işletmelerinin faaliyetlerini yerine getirebilmeleri için hayata geçirilen kurallarla işletmeler açılmış fakat COVID19 pandemisinin beraberinde getirdiği olumsuz etkilerden dolayı işletmeler yeterli seviyede talebe ulaşamamışlardır. Talebin yeterli seviyede olmamasından dolayı birçok yiyecek

içecek işletmesi ve konaklama işletmesi maliyetlerini karşılayamadıkları için işçi azaltma yolunu tercih etmiştir (ILO, 2020).

İşçi çıkarmalarını önleyebilmek ve mağduriyetleri azaltabilmek adına, çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından “Kısa alışma deneği” uygulaması hayata geçirilmiştir. Kısa alışma deneği ile faaliyetlerini durduran ya da sınırlandıran işletmelerde çalışan personellerin ücretlerinin günlük ortalama brüt kazancının %60’ını karşılayan bir uygulama olarak hayata geçmiştir (İşKUR, 2020). Kısa alışma deneği şartlarını sağlayamayan çalışanlar için ise, ücretsiz izine çıkarıldıkları süre için nakdi ücret desteği sağlanmıştır. Bu uygulama ile mağduriyetlerin azaltılması ve işverenlerin faaliyetlerini devam ettirebilmeleri amaçlanmıştır.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yayınlanan 2019 yılında ve 2020 yılında Türkiye’yi ziyaret eden turist sayıları incelendiğinde, Türkiye’yi ziyaret eden turist sayısının yüzde 75 azaldığı görülmektedir (www.tursab.org.tr). Ayrıca, uluslararası turizm örgütlerinin (WHO gibi) 2020 yılına ilişkin yayınladıkları raporlarında pandemiden en çok etkilenen sektör ve faaliyetlerin konaklama, kruvaziyer turizmi, havacılık, toplantı ve fuar organizasyonu, seyahat acentaları ve tur operatörleri olduğu görülmektedir. COVID19 pandemisiyle seyahat hareketlerinin azalması ve durma noktasına gelmesi seyahat acentası ve tur operatörlerine büyük darbe vurmuştur (www.tursab.org.tr). Turist rehberleri, tur operatörleri ve seyahat acentaları için önemli rol oynamaktadır. Dolayısıyla, seyahat acentaları ve tur operatörlerinin seyahat yasaklarının başlamasıyla pandemiden olumsuz yönde etkilenmesi turist rehberlerini de olumsuz yönde etkilemiş ve rehberlerin iş bulamama kaygısı yaşamalarına neden olmuştur. Bu olumsuz etkilerden dolayı birçoğu meslek değiştirmek ya da işsiz kalmak zorunda kalmıştır (Düzgün ve Kurt, 2020).

3. TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ

Bu bölümde turist rehberliği mesleğinin tanımı ve tarihsel gelişimi ele alınacaktır. Ayrıca turist rehberlerinin rolleri, turist rehberlerinde bulunması gereken nitelikler ve turist rehberliği mesleğinin yasal çerçevesi başlıklı konular incelenecektir.

3.1. Turist Rehberliği Mesleğinin Tanımı, Önemi ve Kapsamı

Turist rehberliği kavramı çok eskilere dayanmasına rağmen meslek olarak kabul edilmesi Resmi Gazete’de 2012 yılında “6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu” yayınlanmasıyla birlikte bir meslek olarak kabul görmeye başlamıştır. Turist rehberinin literatürde (Şenbahar, 2021; Tetik, 2006; Timur, 2019; Kılıçhan, 2019; Bulut, 2019; Köroğlu, 2013;Çokal, 2015) yol gösterici, rehber tercüman vb. kavramlarla da ifade edildiği görülmektedir.

Turist rehberi, turistlerin herhangi bir tura katıldıklarında o tur programını yöneten, kendilerine eşlik eden, turu kapsayan bölgeyle ilgili bilgiler veren ve turun bitimine kadar gerekli şartların yerine getirilmesini sağlayan ve olası bir sorunla karşılaşıldığında çözüm yolu üreten kişi olarak tanımlanmaktadır (İçöz, 1996). Cohen turist rehberini, rehber ve danışman olarak ikiye ayırmıştır. O’na göre rehber, turistlere yolları ve çekim yerlerini gösteren kişidir. Turistlere ziyaret ettikleri destinasyonlardaki hiç bilmedikleri, deneyimlemedikleri yerleri gezmeleri konusunda yardımcı olan, yol gösteren kişi rehberdir. Ancak rehberin öğretici bir yapıyla, eğitmenlik rolü üstlenmesi, tavsiye edici görevleri olması rehberi bir danışman olarak göstermektedir. Cohen, danışmanın turistlere nerde nasıl davranacakları hususunda bilgiler verdiğini, rehberin aksine kurulu bir yerde çalıştıklarını, yeni yerler keşfetmekten ziyade turistleri belli başlı yerlere götüren kişiler olduğunu ifade etmiştir (Dahles, 2002: 786).

Dünya Turist Rehberleri Odaları Birliği Federasyonu (World Federation of Tourist Guide Associations (WFTGA)) ise turist rehberini, turistlerin seçtikleri dilde rehberlik eden, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yetki belgesi verilen, bir bölgenin doğal, tarihi ve kültürel yapısını yorumlayan kişi olarak tanımlamaktadır (WFTGA, 2015). Turist Rehberleri Odaları Birliği’ne (TUREB) göre turist rehberi, Türkiye Cumhuriyeti T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilmiş yetki belgesine sahip olan, tur esnasında ziyaret edilecek bölgeyi yerli ve yabancı turistlere en iyi şekilde tanıtan ve doğru bilgiler veren, tur boyunca turistlere yardımcı olan kişi olarak tanımlamaktadır (www.tureb.org.tr).

Resmi Gazetede 22 Haziran 2012 tarihinde yayınlanan 6326 sayılı Turist Rehberliği

Meslek Kanuna göre; “Turist Rehberliği Meslek Kanunu’na göre turist rehberi; “Bu Kanun hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişiyi”, turist rehberliği hizmeti ise: “Seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesi”ni ifade etmektedir (Resmi Gazete, 2012).

Turist rehberi, sektörün vazgeçilmez dinamiklerinden biridir. Çünkü kitle turizminin yoğun olduğu bölgelerde çeşitli çaba ve masraflarla kazanılan müşterilerin sürekli müşteri haline gelebilmesinde turist rehberlerinin önemi görmezden gelinemez. Turist rehberi, turistin havaalanından alınıp tekrar havaalanına bırakılıncaya kadar geçen sürede turistle sürekli iletişim halinde olan kişidir. Seyahatleri süresince turistlerle en çok vakit geçiren, deneyimlerini ve bilgilerini aktaran turist rehberlerinin sergiledikleri performanslar, turun başarısını, müşteri memnuniyetini ve uzun vadede müşteri sadakatini doğrudan etkilemektedir (Bowie ve Chang, 2005: akt. Çapar G. vd. 2020). Profesyonel turist rehberlerinin sergiledikleri başarı sadece turist memnuniyetine değil, ülke imajına da etki etmektedir.

Turistik hizmeti, bir turist rehberiyle daha kaliteli hale getirmek mümkün olduğu gibi, çok kalitesiz bir düzeye indirmek de mümkündür. Bu nedenle bir turist rehberi gerek ülke tanıtımı gerekse turizm işletmelerinin aynası durumundadır (Batman, 2003: 118). Turistler de aynada iyi şeyler görebildiği ölçüde ülkenin daimi ziyaretçileri olacaklardır. Ziyaret edilen destinasyonda, karşılaşılan herhangi bir olumlu ya da olumsuz davranış turistin bölge hakkındaki düşüncelerini değiştirebilmektedir. Turizm sektöründe, özellikle de seyahat acentacılığı veya tur operatörlüğünde sorunları konuklara yansıtmadan çözme konusunda en etkili olabilecek kişi kuşkusuz profesyonel turist rehberidir.

3.2. Turist Rehberliği Mesleğinin Tarihsel Gelişimi

Meslekler insanların günlük gereksinimlerini karşılayabilmek için ortaya çıkmıştır. Turist rehberliği mesleği de ilk çağlarda ortaya çıkmış ve özellikle kıtalararası göçler, savaşlar, ticaret kervanları, kutsal yerlerin ziyaret edilmesinde ve kara ve deniz yolculuklarında

tercih edilen bir meslek olarak ortaya çıkmıştır (Çimrin, 1995: 9). Bu sebeplerin dışında insanlar antik çağlardan bu güne kadar kültür, din, spor, sağlık, keşif yapmak ve askeri konularda birçok farklı amaçlarla seyahatler gerçekleştirmişlerdir. O dönemdeki rehberlerin temel görevi yol göstericilik yapmak iken, gelişen ve değişen dünyayla birlikte rehberlik mesleği de değişime uğramıştır. Özellikle 19. yüzyıl 'da artan seyahat faaliyetleri insanları turizm faaliyetlerine yönlendirmiştir. İnsanların turizm faaliyetlerine göstermiş olduğu ilgiyle birlikte turist rehberliği mesleği yol göstericilik rolünden çıkmış, eğitimci ya da kültürel temsilci rolünü almıştır (Arslantürk, 2016: 188). Buradan yola çıkarak profesyonel turist rehberliği mesleğinin tarihsel gelişimini antik çağlarda turist rehberliği, çağdaş turist rehberliği ve Osmanlı İmparatorluğu ve Cumhuriyet Dönemi'nde turist rehberliği olarak üç başlık altında ele almak mümkündür.

3.2.1. Antik Çağlarda Turist Rehberliği

İnsanlar ilk çağlarda ihtiyaçları ve zorunlulukları için ticaret, spor, din, sağlık ve eğlence gibi amaçlarla seyahatler gerçekleştirmişlerdir. Romalılar döneminde ticaret faaliyetlerindeki artış, refah seviyesinin yükselmesi, ulaşılabilir yol ağının gelişmesi, güvenliğin artması ve Roma parasının birçok yerde geçerli olması sebebiyle turistik amaçlı seyahatlerde artış görülmüş, özellikle Yunanistan, Anadolu ve Mısır'a seyahatler düzenlenmiştir. Bu seyahatleri süresince Romalılara eşlik eden Mısırlı rahipler, yazılı kaynaklara göre dünyanın ilk rehberleri olarak ifade edilmektedirler (Saruhan, 1989).

Eski Yunanda ise, hem tapınak hem de hastane özelliği taşıyan asklepionların sağlık turizmüne öncülük yaptığı bilinmektedir ve iş gezilerinde gezginlere yol gösteren ve yardım eden kişi olarak tur liderliği geleneğini Yunanlılar başlatmışlardır. Bu dönemde *Praxemos* adı verilen ilk rehber kitap Yunanlılar tarafından yazılmıştır. Bu dönemde deri ya da papirüs yaprağı üzerine yazılan kitaplar *The Athenian Acropolis* ve *Guidebook to Troy*'dur (Kılıçhan, 2019: 13). Ayrıca, yine bu dönemde tarihin babası olarak adlandırılan Herodot, coğrafyacı Strabon ve lirik şair Homeros tarafından hazırlanan eserlerde yaşadıkları dönemler ve Anadolu tarihi hakkında bilgilere değinmişlerdir. Halikarnas balıkçısı, bu dönemde Herodot, coğrafyacı strabon ve Hemeros'u ilk tercüman rehberler ve kültür öncüleri olarak tanımlamıştır.

Yine bu dönemde önemli bir cazibe merkezi olan Truva'da İlyada destanından bölümler okuyan rehberler eşliğinde geziler düzenlenmiştir fakat bu dönemde turist rehberlerinin anlattıklarının gerçekleri yansıtmadığı düşünüldüğünden toplum tarafından bir kişinin

geçimini sağlayabileceği bir meslek olarak görülmemiştir (Çavuş, Ege ve Çolakoğlu, 2009: 164).

Haçlı seferlerinin başlamasıyla birlikte seyahatler başlamıştır. Bu seyahatlerde rehberin yol göstericilik rolünün devam ettiği görülmektedir. Roma İmparatorluğu'nun dağılmasından sonra uzun bir süre teokrasi ile yönetilen beylikler tarafından dini amaçlı seyahatler gerçekleştirilmiştir. Bu dönemde Kudüs'ün dışında Hristiyanlık tarihi açısından kutsal sayılan dini mekanlara umre seyahatleri düzenlenmiştir. Bu seyahatler boyunca yol üzerinde bulunan kervansaray ve manastırlarda konaklama ve yiyecek-içecek gereksinimlerini gidermişlerdir. Özellikle yol üzerinde bulunan manastırlarda doktor, ilaç, giysi yıkama, yeni giysi satın alma hizmeti ve o çevreyi gezdirecek rehberler hazır bulundurulmuştur (Ahipaşaoğlu, 2002: 8).

Haçlı seferlerinden sonra, Marco Polo, Kristof Kolomb, Vasco de Gama, Arap İbrahim ve İbni Yakup'un keşif gezileriyle ilgili seyahat kitapları döneme damga vurmuş ve Rönesans'ın ilan edilmesiyle birlikte toplumlar dini mistik havadan çıkıp doğaya yönelik yapıtlar ortaya koymaya başlamıştır. 16. yüzyılda Avrupa'ya yapılan seyahatler *Grand Tour'u* başlatmış ve modern turist rehberlerine duyulan ihtiyaç ortaya çıkmıştır (Cohen, 1985: 6). Daha önceden peşin bir miktar ödeme yapan kişilerin ulaşım, konaklama ve yeme içme hizmetlerini karşılayabilmeleri için, Fransa'da Voiturin, İtalya'da Vetturino ismini taşıyan seyahat acentaları kurulmuştur. Bu sayede seyahat eden kişilerin gittikleri bölgedeki tarihi, kültürü ve mimari yapıların özelliklerini anlayabilmeleri için turist rehberlerine ihtiyaç duymaya başlamışlardır (Kılıçhan, 2019: 15).

3.2.2. Çağdaş Turist Rehberliği

Avrupa ülkelerinde sanayi devrimiyle birlikte ulaşım ve konaklama imkanları gelişmiştir. Buna paralel olarak bu dönemde seyahatler çoğalmıştır. Bu dönemde ilk resmi organize tur 1840 yılında İngiltere'de Thomas Cook tarafından gerçekleştirilmiştir. Thomas Cook tarafından 1856 yılında ilk seyahat acentası kurulmuş ve tarihe geçen ilk turist rehberli geziler düzenlenmiştir. Bu dönemde İngiltere'de yerel rehberler (öğretmenler, öğrenciler, kilise görevlileri) ziyaretçilere bölgedeki ünlü abideleri, kiliseleri ve kaleleri bulmaları ve tarihlerini anlamaları konularında yardımcı olmuşlardır. Yine bu dönemde Almanya'da Stangen tarafından organize turlar düzenlenmiştir. Bu gelişmeler ile birlikte Avrupa'da organize turların sayısı artmış ve rehber kitap sayısında da artışlar olmuştur (Dinçer ve Kızıllırmak, 1997) ve birçok müze ve ören yeri kendine ait rehber bulundurmaya

başlamıştır. Ayrıca, sanayi devriminin üretim yapısını değiştirmesi kitlelerin yaşam tarzlarını etkilemiştir. 1851’de Thomas Cook’un İngiltere’de düzenlediği 1 günlük tren gezisi modern turizm hareketlerinin de başlangıcı sayılmaktadır. İlk geziden yaklaşık 150 yıl sonra günümüzde turizm, önceki nesillerin gitmeyi hayal bile edemeyecekleri kadar geniş bir alanda yer değiştirebilen kitleleri, gezinin her karesini planlayan tur profesyonellerini, hizmet içi eğitimleri başka meslek gruplarıyla kıyaslanmayacak ölçüde süreklilik gösteren turist rehberlerini kapsamaya başlamıştır (www.nero.org.tr).

3.2.3. Osmanlı İmparatorluğu ve Cumhuriyet Dönemi’nde Turist Rehberliği

Turist rehberliği mesleğinin temelleri Osmanlı İmparatorluğu’nun son döneminde Tanzimat Fermanı’nın ilan edilmesiyle atılmıştır. Tanzimat’ın ilan edilmesiyle birlikte eğitim, güzel sanatlar ve ticaret alanında Avrupa ülkeleriyle ilişkiler gelişmiş ve İstanbul’da ikamet eden yabancı sayısında artış gözlemlenmiştir. Bu dönemde, 1883 yılında Paris ve İstanbul arasında *Orient Express* tren seferlerinin açılması ve Osmanlı İmparatorluğu’nun batılı güçleri desteklemesiyle birlikte Batılı ülkelerin sempatisi kazanılmış ve bu sayede ticaret ve seyahat amaçlı geziler bu dönemde yoğunlaşmıştır. Bu dönemde bu meslek yabancı dil bilgisi olan gayrimüslimler tarafından icra edilmekteydi. Bu sebepten dolayı turist rehberliği mesleği ülkenin tanıtımı ve ulusal güvenlik açısından önemli hale gelmiştir ve 29 Ekim 1890 tarih ve 190 sayılı tüzük ile rehberlik mesleği kurumsallaştırılmaya çalışılmıştır. Yönetmelik hükümlerine göre, rehberler mesleği icra edilebilmek için gerekli iyi niyet ve ahlak kurallarını önemseyerek, doğru bir Türkçe ve yabancı dil bilgisi yeterliliği sınavından yeterli puanı alma zorunluluğu getirilmiştir (MEGEP, 2013). Fakat, Osmanlı İmparatorluğu döneminde bu tüzük yürürlüğe girmesine rağmen denetleme ve kontrol edilmemiş tercüman ve rehberler bu dönemde başı boş bırakılmıştır (Ahipaşaoğlu, 2006: 19). Ayrıca, I. Dünya Savaşı’nın başlamasıyla birlikte tercüman rehberlik mesleğiyle ilgili düzenlemeler askıda kalmıştır.

I. Dünya Savaşı ve II. Dünya Savaşlarından sonra motorlu araçların ve sivil havacılık hizmetlerinin gelişmesi kitle turizminin yaygınlaşmasına, tur operatörleri ve seyahat acentalarının sayısının artmasına neden olmuştur. Buna bağlı olarak rehberlerin eğitimleri ve turlarda bulundurulması gerekli hale gelmiştir (Kılıçhan, 2019: 16).

Cumhuriyet’in kurulmasıyla birlikte 1925 yılında 2730 sayılı Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edenler Hakkında Talimatname ile rehberlik mesleği tekrardan ele alınmıştır ve bu talimatnameyle birlikte turist rehberlerine belediyelerden belge alma

zorunluluğu getirilmiştir (Çimrin, 1995: 10). Bu dönemde Dünya’da yaşanan ekonomik krizden dolayı turistik faaliyetlerde azalma görülmüş ve turist rehberleri işsiz kalmıştır. 1930 yılına gelindiğinde turizm hareketlerinin tekrar başlamasıyla birlikte turist rehberlerinin vergilendirilmesi gündeme gelmiştir ve turist rehberliği mesleği ilk kez meslek olarak kabul görmeye başlamıştır (Çimrin, 1995: 13). Ancak, 1940’lı yıllarda II. Dünya Savaşı’nın başlamasıyla birlikte turizm faaliyetleri durma noktasına gelmiş ve birçok turist rehberi mesleği bırakmak ya da alternatif işler aramak zorunda kalmıştır. II. Dünya savaşının sona ermesiyle birlikte 1950’li yıllarda Türkiye modern turizme önem vermeye başlamıştır. 1950 yılında yapılan İkinci Turizm Danışma Kurulu tercüman mesleği üzerinde önemle durmuştur. Tercüman rehberliğin günün çağdaş koşullarına uygun hale getirilmesi için Türkiye Milli Talebe Federasyonu tarafından önemli çalışmalar yapılmıştır (Değirmencioglu, 2001: 191). 1963 yılında Turizm ve Tanıtım Bakanlığı’nın kurulmasıyla birlikte rehber ve tercümanların eğitilmesi, kontrol edilmesi ve ücretlerinin belirlenmesi bakanlık kontrolü altına alınmıştır.

3 Eylül 1971 tarihinde 13945 sayılı Resmi Gazete ’de *Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehberler Yönetmeliği* yayınlamış ve 21 Mart 1974 tarihinde bu yönetmeliğin adı değiştirilerek *Profesyonel Turist Rehberliği Kursları ve Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği* yapılmıştır. Bu değişiklikle çağdaş turist rehberi yetiştirmek amaçlanmış ve rehberlik kurslarının eğitim süresi 6 aya çıkarılmıştır. Daha sonrasında bu yönetmelik 1981 ve 1985 yıllarında değişikliğe uğramıştır ve 2005 yılında son kez değişiklikler yapılan *Turist Rehberliği Yönetmeliği* 2012 yılına kadar yürürlükte kalmıştır (Çimrin, 1995: 15). Türkiye’de 22 Haziran 2012 tarihinde Resmi Gazete ‘de yayınlanan 6326 sayılı *Turist Rehberliği Meslek Kanunu*’yla birlikte rehberlik mesleği konusunda yeni bir dönem başlamıştır. Bu yasayla birlikte rehberlik mesleğinin çerçevesi çizilmiş ve tam manasıyla bir meslek haline gelmiştir (Acar, 2014: 6).

3.3. Turist Rehberlerinin Roller

Turist rehberleri davranışları, yetenekleri ve sahip oldukları bilgiler ile ziyaret edilen toplumla ilgili ve ziyaret edilen ülke hakkında, ziyaretçileri bilgilendiren, kendilerini, çalışma arkadaşlarını, işletmelerini, ülkelerini ve ülkede yaşayan halkı ziyaretçilere karşı temsil eden turizm profesyonelleri olarak tanımlanmaktadır (Kılıçhan, 2019: 50). Bu tanımdan yola çıkarak ülkeyi ziyaret eden ziyaretçiler, her ne kadar rehber kitaplara ve tanıtıcı broşür vb. ekipmanlara sahip olsalar bile, ziyaret edilen ülkenin dilini, kültürünü ve geleneklerini bilmediklerinden dolayı ziyaretleri süresinde profesyonel turist rehberlerine

ihtiyaç duymaktadırlar. Turistler tarafından satın alınan turların güzel ve unutulmaz bir deneyime dönüşmesinin sağlanmasında, turistlerin sürekli ve ziyaret edilen destinasyona sadık kalmasında, ülke ve ülke halkının kalkınmasında ve turizm faaliyetlerinin sürdürülebilir nitelikte olmasında turist rehberlerinin önemli rolü bulunmaktadır. Turizm sektörü açısından birçok önemli rolleri bulunan turist rehberlerinin rollerini yapılan araştırmalara göre aşağıdaki başlıklar altında ele almak mümkündür.

Tablo 3.1. Turist Rehberlerinin Rollerine Yönelik Yapılan Tanımlar

Tanım	Araştırmacı	Yıl
Aktör	Holloway	1981
Elçi	Holloway	1981
Denge Unsuru	Schmidt	1979
	Pearce	1982
	Fine ve Speer	1985
	Holloway	1981
Bakıcı/Gözetmen	Fine ve Speer	1985
Katalizör	Holloway	1981
Kültür Simsarı	Holloway	1981
	Katz	1985
Bilgi Aktarıcı	Holloway	1981
	Hughes	1991
Aracı	Schmidt	1979
	Ryan ve Dewar	1995
Yorumcu / Çevirmen	Almagador	1985
	Holloway	1981
	Katz	1985
	Ryan ve Dewar	1995
Lider	Cohen	1985
	Geva ve Goldman	1991
Arabulucu	Schmidt	1979
	Holloway	1981
	Cohen	1985
	Katz	1985
	Weiler ve Yu	2007
	Yu vd.	2004
	Seraphin	2013
Organizatör	Van den Berghe	1980
	Hughes	1991
	Pearce	1982
	Schuchat	1983
Satış Elemanı	Fine ve Speer	1985
	Gronross	1978
	Schmidt	1979
Öğretmen	Holloway	1981
	Pearce	1982
	Fine ve Speer	1985
	Manchini	2001

Kaynak: Zhang ve Chow, 2004, 83

Bowie ve Chang (2005) turist rehberlerinin bir psikolog, bir diplomat, bir kabin memuru, bir animatör, bir haber sunucusu, bir anlatıcı ve çevirmen gibi çeşitli becerilere sahip olması gerektiğini belirtmişlerdir.

Rabotic (2011) tarafından yapılan araştırmaya göre turistler tarafından rehberlerin en temel rolünün bilgi aktarıcı ve eğitimci olarak algılandığı tespit edilmiştir. Seraphin (2013) tarafından rehberlerin destinasyon imajına olan katkısını belirlemeye yönelik yaptığı çalışmada Rabotic (2011) tarafından yapılan çalışmanın sonucuyla benzer şekilde rehberlerin turistler tarafından en fazla bilgi verici ve bilgi kaynağı rolünün algılandığı tespit edilmiştir. Ayrıca, bu rollere ek olarak turistler tarafından algılanan roller arasında yol gösterici, danışman, arabulucu, kültür simsarı ve eğlendirici rolleri de yer almaktadır. Çalışmada turist rehberlerinin rolleri liderlik rolü, aktör rolü, bilgi verici rolü, aracılık rolü, yorumcu rolü, elçilik rolü, satış elemanı rolü, danışman rolü yönü, tur yönetici rolü, yol gösteren rolü, ülke imajına katkı sağlama rolü ve öğretmen rolü ele alınmıştır.

Liderlik Rolü

Genel olarak liderlik kavramı, bir grup insanı belirli amaçlar etrafında toplayabilmek ve bu amaçları gerçekleştirebilmek için onları harekete geçirme, yetenek ve bilgilerinin toplamı olarak ifade edilmektedir (Eren, 2000: 411). Lider kavramı ise, başkalarını belirli bir amaç doğrultusunda davranmaya sevk eden, etkileyen kişi olarak ifade edilmektedir (Koçel, 1998: 397).

Aktör Rolü

Aktör, kendini olduğundan farklı türde gösterebilen ya da gösteren kimse olarak ifade edilmektedir. Turist rehberleri de turistleri tüm seyahatleri boyunca eğlendirmek, bilgilendirmek, maksadıyla rol yapmak zorunda kalmaktadırlar. Heung (2008)'a göre, turist rehberleri turistlere pozitif tutumlar sergilemeli, seyahatleri boyunca sıcak bir atmosfer yaratmalı ve motive edici rolünü kullanarak turistlere hizmet sunması gerektiğini ifade etmektedir. Bu tanımdan yola çıkarak turist rehberleri, aktör rolü sayesinde kendi duygularını dışa yansıtmadan turistleri eğlendirebilen, sıcak bir atmosfer sunup turistlerin seyahatlerini daha eğlenceli ve neşeli hale getirmeyi sağlayan bir aktör olarak hizmet veren kişiler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bilgi Verici Rolü

Turist rehberlerinin bilgi verici rolü rehberlik mesleğinin en temel rolleri arasında yer

almaktadır. Turistler bir bölge ya da destinasyon ile ilgili yazılı kaynakların yanı sıra yüz yüze iletişim ile o bölgeye ya da destinasyona ait daha fazla bilgi edinebilmekte ve akıllarına takılan sorulara turist rehberi sayesinde cevap bulabilmektedir. Turist rehberlerinin bilgi verici rollerini yerine getirebilmeleri için anlatım yaptığı bölge ya da destinasyona ait tarih, kültür, coğrafya, sosyal yapı, ekonomi, yaşam ve sanat ile ilgili bilgilere sahip olmalıdır ve bunlara ek olarak topluma saygı, çevre bilinci aşılama, grup bilinci oluşturma, seyahat ederken uyulması gereken kuralları çok iyi bilmelidir. Bu sayede seyahat edilen bölgeyi ya da destinasyonu en iyi şekilde turistlere anlatabilir ve turistlerin yönelttiği soruları kolaylıkla cevaplayabilir (Tetik, 2006: 54).

Aracılık Rolü

Turist rehberi ev sahibi toplum, tarihi alanlar ve turistik olanaklar ile grubu arasında aracı olarak görev yapan kişi olarak karşımıza çıkmaktadır. Kong, Cheung ve Baum (2009)'a göre, rehberli düzenlenen bir turda turist rehberleri bilgi verici rolünün yanı sıra turistlere sosyal çevre, yeme-içme, konaklama ve ulaşım hizmetleri arasında iyi bir aracılık hizmeti vermesi gerektiğini ifade etmektedirler. Cohen (1985)'e göre turist rehberlerinin aracılık rolünü etkileşim ve iletişim oluşturmaktadır. Etkileşim bileşeniyle turist rehberleri turistlerin bir bölgeye ya da destinasyona saygı duyabilmelerini, rahat hareket edebilmelerini sağlamaktadır. Bunların yanı sıra, turistlerin yeme-içme ve konaklama ihtiyaçlarını gidermek gibi tüm sunulan hizmetlerde aracılık rolü üstlenmektedir. İletişim rolü sayesinde ise, bölge ya da destinasyonda yaşayanlar ile turistler arasında aracılık görevi yaparak bölgeyi ya da destinasyonu ziyaret eden turistlerin en iyi şekilde hizmet almalarına yardımcı olmaktadır.

Yorumcu Rolü

Yorumlama, bilgiye dayanılarak bir konunun açıklığa kavuşturulması olarak ifade edilmektedir. Etkili bir yorum, aktırılmak istenen bilginin karşı tarafa aktarılmasını kolaylaştırmaktadır (Tetik, 2006: 59). Turist rehberlerinin etkin yorumlama tekniklerini kullanımı, yerel halk ve turistler arasındaki kültürel farklılıkların arasında köprü kurmaktadır. Bu sayede turistlerin ziyaret edilen bölge ya da destinasyonu tarihi ve kültürel açıdan çok daha iyi anlamalarına yardımcı olmaktadır. Güzel (2007)'e göre, başarılı bir turist rehberi, ziyaret edilen bölge ya da destinasyona karşı tutku ve sempati beslemeli, öyküleyici anlatım tekniğiyle betimlemeler yaparak turistler açısından bölge ya da destinasyonun tarihini ve kültürünü yorumlayıcı rolü sayesinde daha anlaşılabilir hale

getirmelidir.

Elçilik Rolü

Bir bölgenin ya da destinasyonun kültürü ile turistlerin kültürü arasında bir aracı ya da arabulucuya kültür elçisi adı verilmektedir. Kültür elçisi, bir bölgeyi ya da destinasyonu ziyaret edenlere yerli kültürü tanıtmaya ve anlatma rolü üstlenmektedir (Toker, 2011: 47).

Profesyonel turist rehberlerinin kültür elçisi rolü kültürlerarası iletişimi sağlamakta büyük rol oynamaktadır. Bu sebepten dolayı, turistler bir bölge hakkında bilgiyi yazılı rehber kitap ya da tabela gibi araçlar ile edinmek yerine ziyaret edilen bölgenin kültürünü ve tarihini daha iyi bir şekilde anlayabilecekleri turist rehberli turları tercih etmektedirler. Rehberlerin kültür elçisi rolü sayesinde, turistlere kendi kültürleriyle ziyaret edilen bölge ya da destinasyonun kültürü arasında bir bağ kurmasını sağlamaktadır. Rehberin kültür bilgisi sayesinde turistlerin ziyaret edilen bölge ya da destinasyon hakkında bilgi edinerek ziyaret edilen bölgenin kültürü ile ilgili yorum yapabilmelerini sağlamaktadır. Bununla birlikte turist rehberlerinin yabancı dil bilgisi kültürlerarası farklılaşmaları ifade ederken kolaylık sağlamak ve kültürlerarası etkileşimi kolaylaştırmaktadır (Yu, Weiler ve Ham, 2002: 79). Bu sebepten dolayı bölgeyi ziyaret eden turistlerin bölgenin kültürünü en iyi şekilde anlayabilmeleri için turist rehberlerine büyük görevler düşmektedir.

Satış Elemanı Rolü

Turist rehberleri turistler üzerindeki yönlendirme gücüyle acentenin ve diğer işletmelerin faaliyetlerine önemli katkılar sağlamaktadır. Ayrıca, Turist rehberleri turistler ile kurdukları iletişim sayesinde seyahat acentaları için veritabanı oluşturabilirken acentanın diğer ürünlerinin tanıtılmasında ve satışının yapılmasında da rol oynamakta ve seyahat acentasının gelirinin artışına katkı sağlamaktadır (Korkmaz, vd. 2010: 138).

Turları süresince çeşitli alternatifler arasında tercih yapmakta zorlanan turistler, piyasa ve pazar şartlarını daha iyi bildiği düşüncesiyle rehberlerin tavsiyeleri doğrultusunda tercihler yapabilmektedirler. Rehberlerin iletişim becerileri sayesinde turistlerin tercihlerine etki etmesi turistik ürün pazarlaması açısından rehberleri önemli bir konuma getirmektedir (Toker, 2011: 45). Profesyonel turist rehberlerinin becerilerinin ve kabiliyetlerinin iyi olması bölge ya da destinasyon için planlanan ya da planlanacak olan turlara turistlerin daha fazla ilgisini çekerek turlara olan talebi artıracaktır. Turistler, turist rehberlerinden bir bölgede yeme-içme ve alışveriş gibi birçok konuda tavsiyeler almaktadır. Turist rehberlerinin tavsiyeleriyle turistler yönlendirildikleri restoranlardan ve hediyelik eşya

dükkanlarından yiyecek içecek hizmeti almakta ve alışverişlerini yapmaktadırlar (Zhang ve Chow, 2004: 82). Turist rehberlerinin turistleri yönlendirmeleriyle birlikte işletmeler karlılıklarına katkı sağlamaktadırlar. Bu da turist rehberlerinin satış elemanı rolünü doğrudan desteklemektedir.

Danışman Rolü

Turist rehberleri sadece turistlere yol gösteren bir kılavuz değil aynı zamanda turistlerin görmek istedikleri her ne varsa görmelerini sağlayan ve gördüklerini yorumlamaları konusunda yardımcı olan, danışmanlık yapan ve turistleri eğiten kişiler olarak tanımlanmaktadır (Cohen, Ifergan ve Cohen, 2002: 920). Turist rehberlerinin danışmanlık rolü, öğreticilik, eğitmenlik veya tavsiye edicilik rollerini de içinde barındırmaktadır. Dahles (2002)'ye göre, turist rehberlerini sadece çeviri yapan kişiler olarak değil, turistlerin başka kültürleri tanımasını sağlayan, turistlerin başka kültürleri duymasını, görmesini ve hissetmesini sağlayan kişiler olarak görmek gerektiğini ifade etmektedir. Turistler ilk kez ziyaret ettikleri bölge ya da destinasyondaki yapılması gereken ve yenmesi gereken yiyecekler ya da ürünler ile ilgili rehberlerden tavsiyeler istemektedirler. Burada turistlere rehber tarafından verilen tavsiyeler rehberlin danışmanlık rolüne girmektedir.

Tur Yöneticisi Rolü

Profesyonel turist rehberleri, tur programını hazırlama, gezi programını uygulama, turistleri karşılama, turistlerin konaklama, yiyecek-içecek ve eğlence ihtiyaçlarını karşılama ve turistleri bilgilendirme gibi görevleri yerine getirmektedir. Bu görevleri yerine getirirken turist rehberleri tur yöneticisi rolünde bulunmaktadırlar (Güzel, 2007: 24). Ayrıca turist rehberleri, turistler tarafından satın alınan turun kalitesini önemli ölçüde belirleyen bir unsur olarak görülürken, turu koordine eden seyahat acentalarının ya da tur operatörlerinin temsilcisi konumundadır. En önemlisi de seyahat acentası ya da tur operatörü tarafından hazırlanan turun gerçekleştirilmesi konusunda yetkili bir tur yöneticisi olarak görülmektedir (Karamustafa, ve Çeşmeci, 2006: 70).

Yol Gösteren Rolü

Rehberlik, genel anlamda insanları bilmedikleri bir konuda ya da bir yerde ulaşmak istedikleri yere doğru yolları göstererek götüren ve kılavuzluk eden bir meslek olarak ifade edilmektedir (Yazıcıoğlu, vd. 2008: 3). Turist rehberlerinin yol gösteren rolü, turistlerin ziyaret edecekleri yerlerde ne kadar süre konaklayacaklarını, neleri göreceklerini, ziyaret

süresince neler yapmasını gerektiklerini, ziyaret edilen yerde yerel halk ile nasıl iletişim kurmaları gerektiğini anlatan ve ziyaretleri süresince turistlerin ihtiyaçlarını ve gereksinimlerini nasıl karşılayacaklarını anlatan kişi olarak ifade edilmektedir (Hu, 2007: 29). Buradan yola çıkarak turist rehberliği mesleğinin temel rolünü yol göstermek ve kılavuzluk etmek oluşturmaktadır.

Ülke İmajına Katkı Sağlama Rolü

Gültekin (2005) imaj kavramını, kısa ve uzun vadede bir kişinin, kurumun, objenin ya da bir ülkenin sahip olduğu tüm değerleriyle ilgili simgelerin algılanış biçimi olarak tanımlamaktadır. İmaj bir defa sahip olunan ve sürekli sürdürülen bir kavram değildir. Her bir bireyin zihninde yavaş yavaş birikerek oluşan imgeler bütünü olarak karşımıza çıkmaktadır. Turistik bir destinasyonun imajı ise, bir birey ya da grubun belirli bir yer hakkında sahip olduğu önyargıların, nesnelerin, hayallerin ve duygusal düşüncelerin ifadesidir (Avcıkurt, 2005: 24). Bir destinasyon hakkında olumlu ya da olumsuz bir izlenimin ve ziyaret edilen ülkeye karşı imajın oluşmasında turist rehberlerine çok daha fazla sorumluluk düşmektedir (Yarcan, 2007: 35). Bu sebepten dolayı bir destinasyon imajının oluşturulmasında turist rehberlerinin şüphesiz çok büyük rolü bulunmaktadır. Turist rehberleri turistlerin yaptığı seyahat boyunca turistler ile iletişimde bulunarak turistlerin zihinlerindeki kötü imajı silebilir ya da ziyaret edilen destinasyon hakkında olumlu imaj oluşmasına etki edebilmektedir. Bu nedenle, turist rehberleri ülke imajını belirlemede önemli rol oynamaktadırlar. Turist rehberlerinin verdikleri hizmet ne kadar iyi olursa ülke imajına da sağlayacağı katkının büyük olacağı düşünülmektedir.

Öğretmen Rolü

Turistler seyahatleri boyunca birçok şey öğrenebilmektedirler. Gittikleri bölgeye özgü yemekleri tadabilmekte, o bölgedeki insanları izleyerek turist rehberi yardımıyla kendilerini o bölgenin bir parçası olarak görmekte ve kendilerini o bölgenin bir parçası olarak görmektedirler (Tangüler, 2002: 25). Bir bölgenin ya da bir yerin kültürü rehber sayesinde kalıcı olarak aktarılabilir. Seyahat boyunca bölgenin tarihi dokusuyla ilgili olmayanlar bile rehber vasıtasıyla o bölge hakkında bilgi edinebilmektedirler. Bu açıdan turistler öğrenci olarak kabul edilebilir ve turu organize eden turist rehberi ise, öğretmen olarak kabul edilebilir (Pond, 1993: 128).

Turist rehberlerinin asıl görevi bir bölgeyi ya da destinasyonu farklı bir bakış açısıyla ifade ederek turistlerin ziyaret edilen bölgeyi ya da destinasyonu daha iyi anlamalarına yardımcı

olmadır. Ayrıca, turistlere verilen bölge ya da destinasyonla ilgili ilginç yorumlar turistlerin o yöre hakkında meraklarını arttırarak öğrenme dürtülerini harekete geçirmektedir.

3.4. Turist Rehberlerinin Sahip Olması Gereken Nitelikler

Turist rehberleri, bir destinasyon, bölge yada ülke tanıtımında aktif rol oynayan kişilerdir. Bu sebepten dolayı, turist rehberleri mesleki ve kişisel olarak birçok konuda bilgi, birikim ve donanımına sahip olmak zorundadırlar.

Turist rehberleri turistleri ülkeye geldiklerinde ilk karşılayan kişilerdir. Rehberlerin turistlerle ilk etkileşimdeki konuşması, tutumu, bilgisi ve tavırları bölge ya da ülke hakkında turistlerin zihninde ilk izlenimleri oluşturmaktadır (Güzel, 2011: 7). Buradan yola çıkarak turizm elçisi olarak ifade edilen turist rehberlerinin sahip olması gereken özellikler bulunmaktadır. Turist rehberlerinin sahip olması gereken nitelikler bilgi, donanım ve entelektüellik, yabancı dil bilgisi, genel kültür bilgisi, yöre bilgisi, ilk yardım bilgisi ve kişisel beceri yetenekler olarak ele almak mümkündür.

Bilgi, Donanım ve Entelektüellik; Turist rehberlerinin bir destinasyon ya da bölge hakkında turistlere bilgi verebilmesi için bölge yada destinasyon hakkında yeteri kadar bilgi sahibi olması önem arz etmektedir. Günümüz koşullarında turist rehberleri sadece turistlere gidecekleri destinasyon ya da bölgenin yolunu gösteren ve onları kampa götüren bir yol gösteren olmanın yanı sıra ziyaret edilen destinasyon ya da bölgenin tarihi ve coğrafi bilgisini hakim olma, turistleri tur esnasında turistleri motive etme, kültürel ve sosyolojik anlamda bilgi sahibi olması gerekmektedir ve ayrıca, genel kültür bilgisi, yabancı dil bilgisi, yöre hakkında bilgisi ve diğer kültürler hakkında bilgi sahibi olması ve ilk yardım bilgisine sahip olmalıdır. Bu sayede turist rehberleri kontrolünde yürütülen turların daha kolay ve başarılı geçmesi sağlanacaktır (Şenbahar, 2021).

Yabancı Dil Bilgisi; Turist rehberleri ziyaret edilen bir destinasyon ya da bölge hakkında yabancı turistlere destinasyon ya da bölgenin tarihi, kültürü, coğrafyası gibi birçok konuda bilgi vermektedir. Bu sebepten dolayı, turist rehberlerinin başarı elde edebilmesi için en az bir yabancı dili tüm detaylarıyla birlikte ana dili gibi konuşuyor olması gerekmektedir. Bu sayede yönettiği turda ziyaret edilen destinasyon ya da bölge hakkında bilgi paylaşması kolaylaşmaktadır. Ayrıca, bir turist rehberinin iş bulabilmesi ve başarılı olabilmesi için en az bir yabancı dili kendi ana dili gibi bilmesi gerekmektedir. 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunun 3. Maddesinde açıkça, profesyonel turist rehberi olabilmek için Turizm

Bakanlığı ya da merkezi yerleştirme merkezi tarafından yapılan yabancı dil sınavlarında belirlenen dil ile ilgili yeterli puanı alarak yabancı dil yeterlilik belgesine sahip olmaları gerektiği belirtilmektedir (Resmi Gazete, 2012).

Genel Kültür Bilgisi; Turist rehberleri ziyaret edilecek bir destinasyon ya da bölge hakkında kültürel, tarihi, coğrafi özelliklerin yanı sıra, seyahat edilen ülkenin sosyal-ekonomik durumu, hukuk, siyasi ve dış politikaları ile ilgili bilgi sahibi olması gerekmektedir. Rehberlerin en büyük sermayeleri entelektüel bilgileridir. Entelektüel kelimesini Türk Dil Kurumu Sözlükleri “aydın” olarak tanımlamaktadır. Aydın kelimesi, okumuş, kültürlü, görgülü ve ileri düşünceli kişiler olarak ifade etmektedir (TDK, 2022). Buradan yola çıkarak rehberlerin sürekli turistlerle iletişim ve temas halinde olmalarından dolayı destinasyon hakkında yöneltilen tüm sorular hakkında bilgili olmalarını gerekmektedir (Çokal, 2015).

Yöre Bilgisi; Turistler genellikle turist rehberlerine eğitimci gözüyle bakarak ziyaret edilen destinasyonla ilgili her konuda soru yöneltebilmektedirler. Bu sebepten dolayı, turistlere ziyaret edilen yöreyi en iyi şekilde anlatmak, tanıtmak ve yöre hakkında bilgi verebilmek için yöreyi tüm yönleri ve özellikleriyle özümsemesi ve tanıması gerekmektedir. Örneğin, seyahat süresince ziyaret edilen destinasyonda turistler gördükleri bir çiçek hakkında sorular yöneltebilir. Bu durumda rehber bu soruya açıklık getirebilmesi için destinasyonda yetişen çiçek florasıyla ilgili bilgi sahibi olması gerekmektedir (Şenbahar, 2021: 14).

İlk Yardım Bilgisi; Turist rehberleri, turistlerin seyahatleri süresinde yanlarında olması ve dağ yürüyüşleri, su sporları, avcılık, paraşütle atlama gibi tehlike arz eden aktivitelere katıldıklarında da yanlarında bulunma zorunluluğu olmasından dolayı herhangi bir olumsuz durumla karşılaşma durumuna karşı ilk yardım bilgisine sahip olmaları önem arz etmektedir. Tetik (2012) ve Demirbulat vd. (2017) çalışmalarında turist rehberlerinin turları sırasında yanlarında içerisinde yara bandı, gazlı bez, atel, kesici alet gibi ekipmanları bulunduran ilk yardım çantası olması gerektiğini ifade etmektedirler. Tur esnasında turistlerin tıbbi desteğe ihtiyaç duyması durumunda çevre, kendi ve turistlerin güvenliğini sağlayarak acil sağlık ekipleri gelene kadar ilk yardım uygulaması yapması hayati önem taşımaktadır.

Beceri ve Yetenekler; Turist rehberlerinin bir takım yeteneklere sahip olması, turist rehberlerinin anlatım yapma ve bilgi verme özelliklerine destek olmaktadır. Çakır (2010) yaptığı çalışmada, turist rehberlerinin beceri ve yeteneklerinin olması turistler ile

iletişim kurmasını oldukça kolaylaştırabileceğini ifade etmektedir. Rehberlerin sahip olmaları gereken beceri ve yetenekleri yedi başlık altında toplamak mümkündür. Bunlar; iletişim, anlatım, yorumlama, yenilikleri takip etme, tutum, davranış ve donanım kullanma becerisidir (şahin, 2012: 30). Turist rehberlerinin beceri ve yeteneklerini iletişim, anlatım ve yorumlama becerileri, tutum ve davranışları yönetme becerileri, donanım kullanabilme ve yenilikleri takip etme becerileri ve fiziksel görünüm olarak ele almak mümkündür.

İletişim, Anlatım ve Yorumlama Becerileri; İletişimi, Akgöz ve Sezgin (2009) duygu, düşünce ve bilgilerin simgeler aracılığıyla aktarılması olarak tanımlanmaktadır. Tutar ve Yılmaz (2010) “bilgiyi üretme, aktarma ve semboller yardımıyla anlamlandırma süreci” olarak tanımlamaktadırlar. Pond (1993) iletişimde konuşma becerilerini beden dili, ses, dil ve diksiyon olarak gruplandırmıştır. Turist rehberlerinin beden dilleri, jestleri, mimikleri, hareketleri, ses tonu, ses yüksekliği ve duruşları turun başarılı olmasında ve ülke imajının korunmasında ve geliştirilmesinde önemli rol oynamaktadır. Ayrıca, rehberlerin kelime dağarcığının geniş olması, gramer kurallarını kullanımı, telaffuzu ve konuşma hızı gibi hususlar turistlerin ziyaret edilen bölge ya da destinasyon hakkında bilgi edinmesi açısından önem arz etmektedir.

Anlatım becerisi turist rehberlerinin en önemli özellikleri arasında yer almaktadır. Yıldız vd. (1997) turistik seyahate katılan turistlerin birçoğunun rehberlere eğitici ve öğretici gözle baktıklarını ve gezip gördükleri yerler hakkında bilgi sahibi olmak istediklerini ifade etmiştir. Ayrıca, turist rehberlerinin anlatım yaptıkları destinasyondaki efsaneleri ve hikayeleri anlatma becerisinin bulunması gerekmektedir.

Tetik (2006) turist rehberlerinin bir konu ya da olay hakkında ki yorumlarının ve fikirlerinin turistler açısından değerli olduğunu ifade etmektedir. Çakır (2010) ise, iyi bir yorumun, anlatılan bilgiyi ya da konuyu dinleyicilerin konuyu daha iyi anlamasını ve zihinlerinde canlandırabilmelerini kolaylaştırdığını ifade etmektedir.

Tutum ve Davranışları Yönetme Becerileri; Tutum, olaylara, şartlara, insanlara veya nesnelere gösterdiğimiz duygu ve düşüncelerin dışa vurumu olarak gerçeğleştirilen tepkiler olarak ifade edilmektedir (Özdil, 2016). Turist rehberlerinin tutum ve yaklaşımları turu idare ederken oluşabilecek sorunları çözmede yardımcı olacağı düşünölmektedir (Akbulut, 2006). Çiçek (2013) yaptığı çalışmasında turist rehberlerinin turistlere karşı sevgi, saygı, hoşgörö gibi değerler göstererek örnek bir tutum sergilemeleri gerektiğini ifade etmektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin sahip olması gereken davranışlar ve tutumlar Mesleki

Yeterlilik Kurumu tarafından yetkilendirilen T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliği tarafından hazırlanan Ulusal Meslek Standardı *Profesyonel Turist Rehberi Seviye 5* (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Türkiye Seyahat Acentaları tarafından imzalanan protokole göre, sektörde yer alan meslek standartları seviyelere ayrılmıştır, burada yer alan seviye 5 profesyonel turist rehberlerinin meslek standartlarını belirlemektedir) isimli yayında 16/07/2010 tarihinde 27643 sayılı Resmi Gazete ’de yayımlanmıştır. Resmi Gazete ’de yayınlanan yayına göre profesyonel turist rehberlerinin aşağıda sıralanan tutum ve davranışlara sahip olması beklenmektedir (Resmi Gazete, 2010).

- alışmalarında disiplinli olmak,
- evre koruma konusunda duyarlı olmak,
- Din, dil, ırk, cinsiyet, siyasi düşünce vb. konularda ayrımcılık yapmamak,
- Gezdirdiği yerler ve gruplar hakkında araştırmacı olmak,
- Grubun yapısına uygun söylem ve davranışlarda bulunmak,
- Göreviyle ilgili yenilikleri izlemek ve uygulamak,
- Hizmet içi eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak,
- İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak,
- İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak,
- İşletmeye ait araç, gereç ve ekipmanın kullanımına  zen göstermek,
- Karşılaşılabilecek ve karşılaşılan sorunlar karşısında soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretebilmek,
- Kişisel bakım ve hijyene dikkat etmek,
- Meslek ahlakına sahip olmak,
- Mesleki bilgilerini geliştirmeye ve güncel olayları takip etmeye önem vermek,
- Sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek,
- Yapılan iş ve işlemleri zamanında yerine getirmek,

Donanım Kullanabilme ve Yenilikleri Takip Etme Becerileri; Yenilikleri takip etme ve teknolojiyi kullanma düzenlenen turun daha başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamak için turist rehberleri açısından önem arz etmektedir. Turist rehberlerinin turlarda GPS gibi teknolojik araçları kullanması turun yönetimine katkı sağlayıp zamandan tasarruf etmeyi sağlamaktadır. Bu sebepten dolayı, tur boyunca lazım olabilecek tüm ekipman ve donanımların (El feneri, düdük, harita, ilk yardım çantası, şemsiye, yağmurluk, ajanda,

adaptör, fotoğraf makinası, broşür, çakmak ve ip vb.) araçta bulundurulması gerçekleştirilen turun daha başarılı bir şekilde yapılmasına katkı sağlayacaktır (Şenbahar, 2021).

Fiziksel Görünüm; Turist rehberlerinin, turistler üzerinde olumlu ve güvenilir bir etki bırakabilmesi için sadece bilgi ve becerisinin yanı sıra fiziksel görünümü ve duruşuna da önem vermesi gerekmektedir (Yenen, 2007: 30). Akköz (2015) yaptığı çalışmada, turist rehberlerinin rahat, sağlıklı ve turistler üzerinde pozitif ve güvenilir bir imaj yaratabilmek için fiziksel yapı ve görünüme ihtiyaç duyduğunu ifade etmektedir. Turist rehberleri uzun yolculuklara, yürüyüşlere, farklı iklim ve arazi koşullarına ve uykusuzluk gibi birçok zorlu koşullara karşı dikkatli olmalı ve gerekli hazırlıkları yapmalıdır.

3.5. Turist Rehberliği Meslek Kanunu

22 Haziran 2012 yılında Resmi Gazete’de “6326 Turist Rehberliği Meslek Kanunu” olarak yayınlanan kanunla birlikte Turist Rehberliği Mesleği Türkiye’de günümüzdeki güncel halini almıştır (Turist Rehberliği Meslek Kanunu). Turist rehberliği kanunuyla birlikte, *çalışma kartı, ruhsatname, eylemli ve eylemsiz turist rehberi* gibi kavramlar gelmiştir ve mesleğin icra edilmesi için ilgili prosedürler belirlenmiştir.

3.5.1. Çalışma Kartı

6236 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu çıkmadan önce turist rehberliği yapabilmek için sadece kimlik kartının olması yeterliydi (Acar, 2014: 10). Kanun ile birlikte turist rehberliği mesleğini icra edecek kişilerin çalışma kartı (kokart) alması zorunlu hale getirilmiştir. 6236 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu’nun 2. Maddesi (c) bendine göre çalışma kartı, “*eylemli turist rehberlerine, kayıtlı oldukları oda tarafından bir yıl süreyle geçerli olmak üzere mesleği fiilen icra edebileceklerine ilişkin olarak verilen izin belgesini*” ifade etmektedir. Bu kanunla birlikte mesleğini icra etmek isteyen turist rehberlerine bağlı bulundukları rehber odalarına başvuru yaparak çalışma kartı alma zorunluluğu getirilmiştir. Çalışma kartlarının 1 yıl geçerliliği bulunmaktadır ve rehberlere ilişkin kimlik bilgileri, güncel fotoğrafı, oda kayıt numarası, ruhsatname numarası gibileri barındırmaktadır (Kültür Turizm Bakanlığı).

3.5.2. Ruhsatname

22 Haziran 2012 tarihinde Resmi Gazete de yayınlanan 6326 sayılı Turist Rehberleri Meslek Kanunu’ndaki tanıma göre; “*ruhsatname, mesleğe kabul koşullarını taşıyan turist*

rehberlerine Bakanlık tarafından verilen belgeyi” ifade etmektedir. Turist rehberlerinin T.C. Kùltür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen ruhsatnameye başvurabilmesi için Turist Rehberliği Meslek Kanunu’na göre aşağıdaki koşulları sağlamalıdır.

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak.
- Başvuru tarihi itibarıyla on sekiz yaşını doldurmuş olmak.
- Üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin önlisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olmak veya üniversitelerin turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olduktan sonra, birliklerin ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin ortak önerileri ve Bakanlığın onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları da dikkate alınarak belirlenen dillerde, gerektiği hâllerde belirlenen bölgelerde, yönetmelikle kurs ve sınavlara ilişkin belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında birlikler tarafından düzenlenen ÷lkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programını başarıyla tamamlamak.
- Birliklerin ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin ortak önerileri ve Bakanlığın onayı ile belirlenen yabancı dillerden birinde, Bakanlığın gözetim ve denetimi altında yapacağı veya konusunda uzmanlaşmış kamu kurum veya kuruluşlarına yaptıracağı yabancı dil sınavında başarılı olmak veya yönetmelikle belirlenen yabancı dil yeterlik belgelerinden birine sahip olmak.
- Birlikler tarafından Bakanlığın gözetim ve denetimi altında düzenlenen uygulama gezisini tamamlamak ve gezi sonunda yapılan sınavda başarılı olmak.
- 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun 53 üncü maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına ya da affa uğramış olsa bile Devletin güvenliğine karşı suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar, milli savunmaya karşı suçlar, Devlet sırlarına karşı suçlar ve casusluk, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama veya kaçakçılık suçlarından; bu Kanuna veya 21/7/1983 tarihli ve 2863 sayılı Kùltür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanununa muhalefetten mahkûm olmamak.
- Daha önce meslekten çıkarılmamış olmak.

Daha sonrasında başvuru T.C. Kùltür ve Turizm Bakanlığı tarafından değerlendirildikten

sonra kanundaki maddeleri sağlama koşuluna göre turist rehberlerine ülkesel ya da bölgesel turist rehberi ruhsatnamesi verilmektedir.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen ruhsatnamede rehberin adı soyadı, T.C. kimlik numarası, doğum tarihi ve yeri, yabancı dili ya da dillerine ilişkin bilgiler, ruhsatname türü (bölgesel ya da ülkesel rehber), öğrenim durumu, fotoğrafı, ruhsatname numarası ve genel müdür imzası yer almaktadır.

3.5.3. Eylemli Turist Rehberi

22 Haziran 2012 yılında yayınlanan Turist Rehberliği Meslek Kanunu'yla birlikte yürürlüğe giren bir uygulamadır. 6236 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun 2. Madde 1. Fıkra'sının (ç) bendine göre eylemli turist rehberi, *çalışma kartı sahibi olup fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberi* olarak ifade edilmektedir. Kanun öncesinde turist rehberlerinin herhangi bir odaya üye üyeliği zorunluluğu bulunmamaktaydı. Kanunla birlikte turist rehberleri yaşadıkları ilde kurulmuş turist rehberleri odasına üye zorunluluğu getirilmiştir. Buna ek olarak, turist rehberliği mesleği sadece eylemli turist rehberleri tarafından icra edilebilir ifadesi yer almaktadır. Bu sebepten dolayı, turist rehberi eylemli turist rehberi olarak mesleğini icra etmesi için rehberler odasına kayıt olup çalışma kartını her yıl yenilemesi gerekmektedir. Yenilemedikleri durumda eylemsiz turist rehberi olarak adlandırılmaktadırlar. Çalışma kartını rehberler odasından tedarik etmeyen rehberler eylemsiz turist rehberi olarak adlandırılmaktadır. Ayrıca, Kanuna göre, sekiz yıl süreyle eylemsiz turist rehberi olarak kalanların eylemli turist rehberi olabilmeleri için, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yapılan sınava katılarak başarılı olmaları gerekmektedir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu).

3.5.4. Eylemsiz Turist Rehberi

Eylemsiz turist rehberliği kavramı da 22 Haziran 2012 yılında yayınlanan Turist Rehberliği Meslek Kanunu'yla birlikte yürürlüğe giren bir uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır. 6236 Sayılı Turist Rehberleri Meslek Kanunu'nun 2. Madde 1 Fıkrası'nın (ç) bedine göre eylemsiz turist rehberi, *ruhsatname sahibi olup, çalışma kartı olmayan turist rehberlerini* ifade etmektedir. Eylemsiz turist rehberleri istediklerinde yazılı başvuruda bulunarak eylemli turist rehberi olabilirler fakat Turist Rehberleri Odaları Birliği (TUREB) seçimlerinde oy kullanma hakları bulunmamaktadır. Eylemsiz turist rehberleri kanuna göre, sekiz yıl boyunca eylemli turist rehberliğine geçiş yapmaz ise, tekrar eylemli turist

rehberi olabilmeleri için T.C. Kùltür ve Turizm Bakanlığı tarafından dűzenlenen sınavda başarılı olmaları gerekmektedir (Resmi Gazete).



4. İŞ GÜVENCESİZLİĞİ

İş güvencesizliği kavramı ilk olarak Greenhalgh ve Rosenblatt (1984) tarafından “Kişinin işe devamlılığının tehdit altında olması durumunda çalışmaya istekli olarak devam etmesindeki güçsüzlük” olarak ifade edilmiştir (Akt. Katlav vd, 2021). Heaney, Israel ve House (1994) iş güvencesizliği kavramını, “Kişinin gelecekte işinin var olup olmaması hakkında ki kaygılarını” ifade etmektedir (Akt. Gürbüz ve Dede, 2016: 96). Setiawan ve Hadiano ise, iş güvencesizliği kavramını, “Çalışanların örgütlerinde çalışırken sürdürülebilirlik belirsizliği ile tehdit altında hissettikleri durum” olarak ifade edilmektedir (Setiawan ve Hadiano, 2008: 1). Rosenblatt ve Ruvio (1996) da iş güvencesizliğini, “Gelecekte kişinin işinin var olup olmayacağı konusunda duyduğu kaygıdır” (Akt. Dede, 2017, 12). Sverke, Hellgren ve Naswall (2002)’ göre de iş güvencesizliği, “İş kaybı ile ilgili önemli ve istem dışı bir olay hakkında öznel olarak deneyimlenen bekleyiş” olarak tanımlanmaktadır (Akt. Dede, 2017: 12). Witte (2005: 1) ise “Kişinin iş kaybı ile ilgili tehdit algısını ve tehdit altındayken duyduğu endişelerini” iş güvencesizliği ifade etmiştir. Başka bir tanıma göre de iş güvencesizliği kavramının, bir işin sürekliliğine engel olabilecek tüm yasal olan ve yasal olmayan değişimler sonucunda ortaya çıkan, işgöreni belirsizlik düşüncesiyle birlikte işini kaybetme kaygısı oluşturan tüm durumları kapsadığı ifade edilmektedir (Çakır, 2007).

İş güvencesizliği, hem bireyler hem de örgütler için olumsuz sonuçlar doğuran stres faktörü olmakla birlikte iş güvencesizliğinin ortaya çıkması işgörenler üzerinde psikolojik ve fiziksel olumsuz etkiler oluşturmaktadır. Ekonomik ve toplumsal değişimlerle birlikte işsizlik oranlarının artması, örgütlerin yeniden yapılanması ve küçülmeye gitmeleri işgörenlerin iş güvencesizliği kaygılarının artmasına neden olmaktadır (Dursun ve Bayram, 2013: 23).

Rosenblatt ve Ruvio (1996), Witte (2005) ve Çakır (2007)’ın yapmış oldukları iş güvencesizliği tanımları çalışmaya öncülük etmiştir.

Turizm sektöründe iş güvencesizliği kavramı, 21. yüzyıl’daki iş gücü piyasasına bakıldığında sektör çalışanlarının istihdam olanaklarının ve iş güvencesizliği kavramının önemsenmesi gereken bir konu olduğu görülmektedir. Turizm sektöründeki fazla mesailer, sezonluk istihdam edilme, belirsizliklerden etkilenme (salgın, terör, savaş gibi), çevresel ve ekonomik faktörlerden etkilenme gibi durumlar turizm sektöründe çalışanların iş güvencesizliği algılarını artırdığı ifade edilmektedir (Yıldız, 2011). Turizm sektörü

içerisinde büyük bir rol üstlenen turist rehberleri de yaşanan bu olumsuz faktörlerden dolayı iş güvencesizliği kaygısına kapılabilmektedirler. Turist rehberleri yaşanan bu olumsuz koşullar ile başa çıkamadıklarında görevlerini yerine getiremeyerek, zayıf bireysel ilişkiler kurabilmekte, kişilik bozuklukları, depresyon ve sağlık sorunlarıyla baş başa kalabilmektedirler (Loudoun ve Bohle, 1997; Strazdins vd. 2006, akt. Katlav vd. 2021).

4.1. İş Güvencesizliği Yaklaşımları

Literatür incelendiğinde iş güvencesizliği kavramının farklı şekillerde sınıflandırmaları bulunmaktadır. Genel olarak literatürde ele alınan sınıflandırmaları üç yaklaşım olarak ele almak mümkündür. Bu yaklaşımlar; bilişsel ve duygusal iş güvencesizliği, öznel ve nesnel iş güvencesizliği ve nitel ve nicel iş güvencesizliğidir (Dığın, 2008: 107).

4.1.1. Bilişsel ve Duygusal İş Güvencesizliği

Borg ve Elizur (1992) iş güvencesizliğini bilişsel ve duygusal iş güvencesizliği olarak sınıflandırmıştır ve bu sınıflamaya göre ölçek geliştirmiştir (Akt. Valibayova, 2018). Borg ve Elizur (1992)'un geliştirdiği sınıflandırmaya göre bilişsel iş güvencesizliği, bireyin işini kaybetme olasılığının bilişsel boyutuna işaret etmektedir. Bireylerin güvencesizlik gibi durumları düşünüp düşünmediğini ifade etmektedir. Bilişsel iş güvencesizliği bireylerin işini kaybetme olasılığıyla ilgili iken, duygusal iş güvencesizliği ise, bireylerin iş güvencesizliği duyguları ve inançları hakkında sahip olunan güvencesizliği kapsamaktadır. Duygusal iş güvencesizliği, bireyin işini kaybetme korkusunu ortaya çıkarırken bilişsel iş güvencesizliği, bireyin iş kaybı olasılığını ifade etmektedir. Psikolojik açıdan bakıldığında bireyler için her iki iş güvencesizliği kavramı da önem arz etmektedir (Seçer, 2007).

4.1.2. Öznel ve Nesnel İş Güvencesizliği

Öznel ve nesnel iş güvencesizliği genel olarak geçmişten gelen bir deneyim olarak ifade edilmektedir. Aynı iş yerinde işgören bireyler istihdam edilme şekillerinden dolayı aynı derecede iş güvencesizliği tehlikesi ile karşı karşıya gelmemektedir (Çakır, 2007).

Ferrie (2001), nesnel iş güvencesizliğini çalışanın işindeki dışsal tehditler olarak ele alırken, öznel iş güvencesizliğinin işgörenin tehditleri değerlendirmesiyle ilgili olduğunu ifade etmektedir. Her iki iş güvencesizliği yaklaşımı birbiriyle ilişkilidir. İş yerinin taşeronla devredilmesi, iflas etmesi ya da şirket birleşmeleri olduğunda dış tehditler ortaya çıkmaktadır ve iş güvencesizliği burada nesnel bir nitelik taşımaktadır (Akt. Dede, 2017).

Çakır (2007) ise, öznel iş güvencesizliğini, bir iş yerinde çalışanların işlerini kaybetme korkularının devamlılığına yönelik kaygıları içerdiğini ifade etmektedir. Nesnel iş güvencesizliğini ise, daha çok sezonluk ve kayıt dışı istihdam edilenlerin iş güvencesizliği olarak ifade etmektedir.

4.1.3. Nitel ve Nicel İş Güvencesizliği

Nitel ve nicel iş güvencesizliği ayrımı ilk olarak 1999 yılında Hellgren, Sverke ve Isakson tarafından yapılmıştır. İş görenin işine devam edip etmeyeceğinden kesin olarak emin olamaması ya da işgörenin iş kaybı olasılıkları nicel iş güvencesizliği olarak ifade edilmektedir. İş arkadaşları, çalışma saatleri, sorumluluklar gibi çeşitli unsurlardan dolayı algılanan tehditler nitel iş güvencesizliği olarak ifade edilmektedir (Witte, 2005: 56).

Nicel iş güvencesizliğini *bütünsel*, nitel iş güvencesizliğini ise *çok boyutlu* iş güvencesizliği olarak ifade etmek mümkündür. Bütünsel iş güvencesizliği, iş güvencesizliğine bir bütün olarak yaklaşmaktadır. Ve işin daha sonraki dönemlerde devam edip etmeyeceğine dair var olan belirsizlikle ilgili olduğu olarak ifade edilmektedir. Çok boyutlu iş güvencesizliği ise, iş güvencesizliğini çok boyutlu olarak görmekte ve var olan işin daha sonraki dönemlerde devam edip etmeyeceğine dair belirsizliklerle birlikte farklı boyutlarda ortaya çıkabilecek risklerden dolayı yaşandığı ifade edilmektedir (Van Vuuren, Klandermans, Jacobson ve Hartley, 1991: Akt. Çakır, 2007).

İş görenin işinin sürekliliği hakkında kaygı duyması nicel iş güvencesizliği anlamına gelirken, çalışma koşullarında kötüleşme, ücret artışlarının az olması ve kariyer olanaklarının yoksunluğu gibi tehditlerde nitel iş güvencesizliği anlamına gelmektedir (Valibayova, 2018)

4.2. İş Güvencesizliğinin Belirleyicileri

İş güvencesizliği içerisinde olan işgören kendini güçsüz hissediyor ise ve algıladığı tehditlere karşı mücadele etme gücü yoksa bu durum, iş güvencesizliği algısının daha da artmasına neden olacaktır. İş görenin güçsüz olmasına neden olacak birçok etken bulunmaktadır. Bu faktörler, işgörenin, odaklanabilmesi, yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi gibi bireysel etkenler olabileceği gibi iş sözleşmelerinden kaynaklı ya da örgütsel yönetimden kaynaklı olabilmektedir (Keim, Landis, Pierce ve Earnest, 2014: Akt. Dede, 2017).

Dıgın ve Ünsar (2010) tarafından iş güvencesizliği algısının belirleyici unsurları üç başlık altında açıklanmıştır:

- I. Çevresel ve organizasyonel şartlar (organizasyonel değişimler ve iletişim),
- II. Bireysel ve pozisyonel özellikler (yaş, cinsiyet, sosyoekonomik statü, iş aklının çeşidi),
- III. Kişilik özellikleri (benlik değeri, kontrol odağı),

4.3. İş Güvencesizliği Bileşenleri

İş güvencesizliği bileşenlerini sübjektif algı, belirsizlik kaygısı ve işsizlik kaygısı olarak üç başlık altında toplamak mümkündür (Van Vuuren, 1990, akt. Valibayova, 2018).

4.3.1. Sübjektif Algı

Van Vuuren (1990), aynı bir durumun farklı çalışanlar tarafından farklı şekilde algılanabildiğini ifade etmektedir. İş görenlerin bazıları herhangi bir sebep olmadan kendilerini güvencesiz hissedebilmektedir. Bazıları ise, tam tersine işlerini tehdit eden bir durum olmasına rağmen kendilerini güvende hissedebilmektedirler. Bu sebepten dolayı, çalışma saatleri, kariyerlerinde ilerleme fırsatları, işlerini tehlikeye düşürebilecek uygulamalar işgörenler üzerinde sübjektif olarak iş güvencesizliği kaygısına neden olmaktadır (Sepril, 2010).

4.3.2. Belirsizlik Kaygısı

Miliken (1987), iş güvencesizliğinde çevresel etki belirsizliği, koşulların belirsizliği ve tepki belirsizliği olarak üç tip belirsizliğin olduğunu ifade etmektedir. Koşulların belirsizliği, örgütteki uygulamaların belirsizliğini ifade etmektedir. Koşulların belirsizliği yeniden yapılanma, küçülmeye gitme, üretimin taşeronla devredilmesi gibi örgütsel değişiklikler işgörenlerin sayısında azalmaya ve ücretlerinin azaltılmasına yol açmaktadır (Akt. Valibayova, 2018).

Ayrıca, ekonomik krizler, teknolojinin gelişmesi, özelleştirme uygulamaları organizasyonların yeniden şekillenmesine neden olmaktadır. Bu sebeplerden dolayı faaliyet gösteren işgörenlerin niteliklerinin yeniden gözden geçirilmesi çevresel etki belirsizliğini oluşturmaktadır (Sepril, 2010).

İş görenlerin iş güvencelerinin devamlılığını sağlamak için seçenekler içerisinde hangisinin faydalı ve yararlı olabileceği konusundaki belirsizlik tepki belirsizliği olarak ifade edilmektedir. Burada işgörenlerin iş güvencesizliğine karşı nasıl mücadele edecekleri, bireysel mi yoksa toplu olarak mı mücadele edecekleri konusundaki belirsizlik tepki belirsizliği olarak ifade edilmektedir (Akt. Valibayova, 2018).

4.3.3. İşsizlik Kaygısı

İş görenin her an işsiz kalabileceği endişesiyle ortaya çıkmaktadır. Ekonomik krizler, toplu işten çıkarmalar, pandemik olaylardan dolayı iş yerlerinin kapanmak zorunda kalması gibi etkenler işgörenler üzerinde işsizlik kaygısı oluşturmaktadır (Kumaş, 2001). İş görenin işini kaybetmesi, ekonomik anlamda yaşam standardını düşürmektedir. İş görenin işini kaybetme kaygısı içerisinde olması işgörenin ruhi ve fiziki yönden etkilenmesine ve güçsüzleşmesine neden olmaktadır. Bu nedenden dolayı işgörenin işsizlik kaygısı giderek şiddetlenmektedir ve bu süreçte kaygıya ve umutsuzluğa kapılabilmektedirler. Burada işini kaybetme kaygısında ki güçlükler işgörenin yaş, cinsiyet, eğitim, kişisel ve nitelik özelliklerine göre değişiklik gösterebilmektedir (Çakır, 2007).

4.4. İş Güvencesizliği Sonuçları

Toplumdaki çoğu birey için iş, ekonomik ve sosyal ihtiyaçların karşılanmasında çok önemli rol oynamaktadır. İş güvencesizliğinin oluşturduğu belirsizlik işgörenlerin ihtiyaçlarının giderilmesini zorlaştırmakta ve işgörenler üzerinde stres ve kaygı oluşturmaktadır. Bu stres ve kaygılar, iş güvencesizliğinin çeşitli sonuçlarını ortaya çıkarmaktadır (Sora, vd. 2010: 60). Ayrıca, iş güvencesizliği, işgörenlerin örgütlerine karşı olumsuz tutumlar sergilemelerine ve aynı örgüt içerisinde performans düşüklüğüne ve isteksizliğe neden olmaktadır (Seçer, 2008: 289). İş güvencesizliği bireysel, örgütsel ve zaman açısından Şekil 1’de gösterilmektedir.

	Bireysel	Örgütsel
Kısa Dönem	İş Tutumları İş Doyumu İşe Bağlılık	Örgütsel Tutumlar Örgütsel Bağlılık Güven
Uzun Dönem	Sağlık Fiziksel Sağlık Zihinsel Sağlık	İş Davranışları Performans İşten Ayrılma Eğilimi

Şekil 4.1. İş Güvencesizliğinin Sonuçları **Kaynak:** Sverke, vd. 2002: 244.

Sverke ve arkadaşları iş güvencesizliğinin kısa vadede iş tutumları ve örgütsel tutumlar üzerinde etkili olabileceğini, uzun vadeli olarak bireyin sağlığı ve örgütsel iş davranışları üzerinde etkili olacağını belirtmiştir. İş güvencesizliğinin sonuçları Sabuncuoğlu ve Tüz (2013)’ün yaklaşımına göre kısa vadeli sonuçlar ve uzun vadeli sonuçlar olarak iki başlık altında ele alınacaktır.

4.4.1. Kısa Vadeli Sonuçlar

İş güvencesizliğinin sonuçları, işgörenlerin işe bağlılıklarını ve iş performanslarını kısa vadede olumsuz yönde etkilemektedir. İş güvencesizliği, işgörenlerin kısa vadeli olarak örgüte karşı bağlılıklarının ve sadakatlerinin azalmasına neden olmaktadır. İş görenlerin yaptıkları işe verdikleri önemleri ve tutumları işe bağlılıklarını göstermektedir. Liou ve Bazemore (1994), iş güvencesiyle işe bağlılık ve profesyonel yönetimler arasında var olan ilişkiyi ele aldıkları çalışmalarında, işgörenlerin, iş güvence algıları yükseldikçe işlerine olan bağlılıklarının da arttığı sonucunu ortaya koymuştur. Ashford vd. (1989)'nin iş güvencesizliğiyle iş doyumu arasındaki ilişkiyi araştırdıkları çalışmalarında iş doyumu ile iş güvencesizliği arasında ters yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. İş görenlerin iş doyumları ne kadar artarsa, iş yerinde duydukları iş güvencesizliğinin azaldığı sonucuna ulaşılmıştır (Akt. Valibayova, 2018). Poyraz ve Kama (2008)'nin Türkiye'de bir kamu ve bir özel işletmede yaptıkları araştırmaya göre iş güvencesi ile iş doyumu arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Ayrıca, iş güvencesizliğinin iş doyumu algısı üzerinde negatif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

İş güvencesizliğinin örgütsel etkileri incelendiğinde, işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının ve iş gördükleri örgüte karşı güven duymalarının örgütün amaçlarına ve değerlerine hizmet etmeyi sağladığı ifade edilebilir. Buradan yola çıkarak, iş güvencesizliği bulunan ortamda işgörenlerin örgütsel bağlılıkları azalmakta ve örgüte karşı duydukları güven azaldığından dolayı kısa vadeli olarak örgütün amaçlarına ulaşmasını zorlaştırmaktadır. Burada işgörenler kendilerini örgütün bir parçası olarak görmemektedir. King (2000), beyaz yakalılar üzerine yaptığı araştırmasında, örgüte duyulan bağlılığın azaldığı ve iş güvencesizliğinin arttığı ortamda, işgörenlerin başka iş arayışına girdikleri ve örgüt yararına gönüllü olarak çalışma isteklerinin yok olduğunu sonucuna ulaşmıştır.

4.4.2. Uzun Vadeli Sonuçlar

İş güvencesizliği kısa vadede davranışsal etkilere neden olurken uzun vadede işgörenlerin sağlıklarını olumsuz yönde etkilemektedir. İş görenlerin sağlıklarını etkilemenin yanı sıra örgütlerin yaşamsal faaliyetleri üzerinde de uzun vade de etkili olmaktadır. Bu sebeplerden dolayı, iş güvencesizliği algısı işgörenlerin performanslarını etkilemekte ve işten ayrılmalarına neden olmaktadır (Gezegen, 2010: 40).

İş güvencesizliği, modern iş hayatında strese neden olan etmen olarak karşımıza çıkmaktadır. İş güvencesizliği artış gösterdikçe, işgörenlerin zihinsel ve fiziksel

durumlarında gerileme eğilimi gözlenmektedir (Hellgren ve Sverke, 2003). İşini kaybetme korkusu işgörenlerin yaşam standartlarının düşeceği algısına kapılmalarına neden olmaktadır. Ayrıca, işgörenlerin sürekli iş güvencesizliğine maruz kalmaları uzun vadede psikolojik ve fizyolojik sağlıklarını etkilemektedir (Karanfil, 2021).

İş güvencesizliği işgörenlerin sadece işlerini kaybetmekten kaynaklanan sorun olarak algılanmamalıdır. İş görenlerin sürekli olarak işini kaybetme tehdidi hissetmeleri ve risk altında olduklarını hissetmeleri uzun vadede sağlıklarını etkilemektedir. Sürekli olarak risk ve tehdit altında olan işgörenlerde depresyon, kötü ruh hali ve bazı fiziksel bozukluklar meydana gelmektedir. İş görenlerin motivasyon düşüklüğü, moral bozukluğu, çaresizlik ve şüphe durumu işten çıkarılmaya karşı bir tepki olduğu kanıtlanmıştır (Gezegen, 2010).

Hellgren ve Sverke (2003)'nin 1995-1996 yılları arasında küçülme yaşayan bir sektörde yaptıkları araştırmada demografik faktörlerin iş güvencesizliğinin olumsuz sonuçları üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Demografik değişkenler olumsuz sonucu önceden tahmin etmeye yardımcı olmaktadır.

Ayrıca, iş güvencesizliğinin işgörenlerin fiziksel sağlıkları üzerinde de birçok olumsuz etkisi bulunmaktadır. Örneğin, sigara içme, alkol kullanma gibi olumsuz davranışlara yol açarak işgörenlerin bağışıklık sistemleri üzerinde etkili olmaktadır. Seçer (2009)'ın yaptığı çalışmada iş güvencesizliğinin işgörenlerin kan basıncını ve kolesterolü artırıcı etkileri olduğunu tespit etmiştir. Türk ve Çakır (2006) yaptıkları çalışmada ekonomik kriz sonrasında ortaya çıkan işteki belirsizliklerinin, işgörenler üzerindeki stresi artırdığı ve kalp krizine kadar varabilen sonuçlara sebep olabileceği tespit edilmiştir. Ashford ve arkadaşları (1989) iş ortamında iş güvencesizliği arttıkça, baş dönmesi, kalp çarpıntıları ve uykusuzluk gibi şikayetlerde artış olduğu sonucunu ortaya koymuşlardır (Akt. Polat, 2019).

Sonuç olarak, iş güvencesizliğinin işgörenler üzerinde uzun vadede önemli sağlık problemlerine neden olduğu görülmektedir. Bu problemler işgörenlerin zihinsel ve fiziksel sağlığını etkilemektedir. Bunun sonucunda, işgörenlerin olumsuzlukları örgütün faaliyetlerini etkilemektedir. Ayrıca, İş görenlerin işten ayrılma niyetleri ve stres altında bulunmaları kendileriyle birlikte aile bireylerinin de etkilenmesine neden olmaktadır.

4.5. Turist Rehberlerinin İş Güvencesizliği

Turizm sektörünün ekonomik ve siyasi koşullara olan duyarlılığından dolayı turistik işletmelerde doluluk oranları her yıl ciddi değişimler göstermektedir ve istihdamda önemli

daralmalar yaşanmaktadır (Türkay ve Eryılmaz, 2010: 184). Kozak ve İçöz (1999), turizm sektörünün mevsimlik olmasından dolayı, kariyer planlama konusunda işgörenlerin ve işletmelerin zor durumlarla karşı karşıya kaldığını ifade etmektedir. O’Leary ve Deegan (2005), turizm sektöründeki geçici personel istihdam oranının, diğer sektörlerle kıyaslandığında daha fazla olduğunu ve buna bağlı olarak turizm sektöründe çalışanların sağlıklı bir kariyer planlaması yapamadığını ifade etmektedir (O’Leary ve Degan, 2005; akt. Akpulat, 2020).

Tüm çalışma ortamları üzerinde etkili olan iş güvencesizliği, daha çok kısmi süreli çalışanlar, geçici çalışanlar ve mevsimlik çalışanlar üzerinde etkili olmaktadır (İzgi ve Olcay, 2008).

Her mesleğin kendine göre avantaj ve dezavantajları bulunmaktadır. Dezavantajlarına rağmen mesleğin icrasına devam edilmesi her işgören açısından mümkün olmamaktadır. Turist rehberliği mesleği avantajlarının yanı sıra birçok dezavantajı bulunan mesleklerden bir tanesidir. Sürekli fiziksel güç ihtiyacı olması, geçici çalışan olarak istihdam edilmeleri, her mevsim koşulunda tura çıkmaları, çeşitli sağlık sorunlarıyla karşı karşıya kalmaları, sektörün mevsimsellik özelliğinden dolayı sürekli gelir elde edememeleri, bakanlık tarafından verilen taban ücretin uygulanmaması, taban yevmiye altında çalışan rehberlerin olması, çalışma saatlerinin düzensiz olması, uzun çalışma saatlerinden dolayı sosyal hayatlarının olmaması, satış veya komisyonculuk için zorlanmaları, acente ve turda görev alan şoförlerin cinsiyet ayrımcılığı yapması, ücretlerin geç ödenmesi, sürekli seyahat halinde olmalarından dolayı ailevi bütünlüklerini koruyamamaları ve eğitimsiz personel, rehberlik mesleğinin dezavantajlarını oluşturmaktadır (Güzel ve Köroğlu, 2015). Bu tarz dezavantajlar turist rehberlerinin, mesleği ile ilgili olumsuz duygular yaşamasına ve stres altında olmalarına sebep olabilmektedir. Ortaya çıkan stres, rehberlerin sağlıklı kararlar alamamalarına ve zaman zaman işten ayrılma gibi yıkıcı kararlar vermelerine neden olabilmektedir (Yıldırım, 2018).

Yukarıdaki tespitlerden hareketle turizm sektörünün mevsimsellik özelliğinin yanı sıra her yaşanan olumsuz siyasi, ekonomik, ulusal ya da uluslararası dalgalanmalardan kolayca etkilenmesinden dolayı, turizm sektöründe önemli kilit noktada bulunan turist rehberlerinin iş güvencesi konusunda ciddi problemler ile karşı karşıya kaldıkları ifade edilebilir.

5. İŞ PERFORMANSI

Bu bölümde araştırmanın diğer bir değişkeni olan iş performansı kavramının tanımı, iş performansının boyutları, iş performansını etkileyen faktörler ve performans yönetimi konularına değinilmektedir.

5.1. Performans Kavramı ve İş Performansı Tanımı

Performans kelimesi, 20. yüzyılın başlarında sanayi devrimiyle birlikte ortaya çıkmış üretim ve çalışma hayatında her zaman başrol oyuncusu olmuştur. Performans kelimesi, Fransız kökenli olup Türkçe'ye “yerine getirme, icra etme” olarak çevrilmiş daha sonrasında, başarı ve başarmak kavramlarıyla özdeşleştirilmiştir (Kılıç, 2013).

Performans, bir işi önceden belirlenmiş bir zaman dilimi içerisinde yerine getirme potansiyelidir. Diğer bir ifadeyle, bir bireyin beklentilerine ya da amaçlarına ulaşabilmek için kendinde var olan bilgi, beceri ve yetenekleri hangi ölçüde kullanabildiğini açıklayan bir olgudur (Yıldız vd. 2008).

İyigün (2014) performans kavramını, genel olarak belirli bir amacı olan ve planlı bir etkinlik sonucunda elde edilen sonucu nitel ya da nicel olarak belirleyen kavram olarak ifade etmektedir.

Performans kavramı sektöre göre değişiklik göstermektedir. Bir fabrika için performans üretimden elde edilen gelir ve ürünün kalitesi olarak ifade edilebilirken hizmet sektörü için ise, performansı hizmetin kalitesi ortaya koymaktadır (Cuma, 2020: 77).

Turist rehberi performansı ise, rehberlerin almış oldukları eğitim ve öğrenimlerinden gelen yetenekleriyle ilişkilidir. Turist rehberinin performansı sahip olduğu roller ve görevleri yerine getirmesiyle ortaya çıkmaktadır (Düz, 2016).

İş performansı, bilimsel olarak 1990'lı yıllarda kavramsal olarak tanımlanmaya başlamış ve ilk olarak Amerika Birleşik Devletleri'nde kamu kurumlarında sistemli bir şekilde ölçülmeye çalışılmıştır (Avcı, 2016: 45). Frederick Winslow Taylor 1912 yılında işgörenlerin verimliliğini ölçmek için uygulamaya koyduğu iş ölçümü uygulamasıyla bilim tarihinde ilk kez iş performansı ve ölçümü üzerine araştırma yapmıştır (Cuma, 2020: 77).

İş performansı, “Belirli bir işin yerine getirilmesi ve tamamlanması” (Chiu, 2004: 82 akt. Ertan, 2008); “bir işi yapan bireyin, o işle amaçlanan hedefe yönelik olarak neye ulaşabildiği ve neyi sağlayabildiğinin nicel ve nitel olarak ifade edilmesidir (Akal, 1992).

Genel anlamda iş performansı, işgörelere yapılan ödeme karşılığında vermeleri gereken

emek olarak değerlendirilmektedir. Bireysel açıdan bakıldığında iş performansı, iş organizasyonun hedefine ulaşmak için işgörenin gösterdiği çabaların tümü olarak ifade edilmektedir (Sonnentag ve Frese, 2002 akt. Valibayova, 2018).

İş görenlerin tutumlarını analiz etmek, denetlemek ve iş kalitelerini artırmak geleceğe dair tahminlerde bulunmak örgütlerin ana temel amaçları arasındadır. Örgütler bu amaçları ne ölçüde gerçekleştirebilirlerse o ölçüde etkinlik sağlayabilirler. Örgütlerin ayakta kalabilmesi ve başarılı olabilmesi için iş performansı önem arz etmektedir (Özdemir, 2017: 44).

5.2. İş Performansının Boyutları

Boyutlarına göre iş performansı, görev performansı ve bağlamsal performans olarak iki boyutta ele alınmaktadır (Motowidlo, 2000;Chiu, 2004 akt.. Ertan, 2008). İş performansına ilişkin literatür incelendiğinde genellikle görev performansı ve bağlamsal performans olarak iki boyut çerçevesinde incelenmiştir (Çelik, 2019;Valibayova, 2018;Ertan, 2008;Cuma, 2020).

5.2.1. Görev Performansı

Williams ve Karau (1991) tarafından görev performansı, işgörenin örgütün performansına katkısı, resmi ödül sisteminin bir parçası olan (teknik çekirdek) eylemler ve iş tanımlarında belirtilen şartların yerine getirilmesi olarak ifade etmektedir. Genel anlamda görev performansı, çalışanların belirli bir görevi ne kadar iyi yapıp tamamladığının ortaya koyulmasıdır (Ertan, 2008). Böylece, görev performansı, işveren ve çalışan arasındaki iş sözleşmesinin bir parçası olan şartların yerine getirilmesini kapsamaktadır. Genel olarak görev performansı, organizasyon tarafından üretilen mal ve hizmetlere dönüştürülen ya da organizasyonun verimli olmasını sağlayan faaliyetlerden oluşmaktadır.

Campbell (1990) görev performansı için sekiz performans faktörünün hiyerarşik modelini öne sürmüştür. Öne sürülen bu sekiz sektör arasında bulunan beş faktör görev performansına atıfta bulunmaktadır (Campbell, 1990, akt. Çelik, 2020;Valibayova, 2018);

- İşe özgü görev yeterliliği,
- İşe özgü olmayan görev yeterliliği,
- Yazılı ve sözlü iletişim yeterliliği,
- Liderlik durumunda kısmen denetleme,
- Yönetim ve idare,

Görev performansı bir ürünün üretimine ya da hizmetin sunumuna katkı sağlayan davranışları içermektedir. Fakat, tanım yalnızca iş tanımında belirtilen davranışları içerecek şekilde sınırlandırılmıştır (Şimşek ve Aslan, 2002: 15).

5.2.2. Bağlamsal Performans

Bağlamsal performans, asıl işin yerine getirilmesinde direkt olarak katkıda bulunmamasına rağmen görevin verimli, etkin ve sağlıklı bir şekilde yapılabilmesi için gerekli olan psikolojik, sosyal ve örgütsel çevrenin iyileştirilmesine de katkıda bulunan davranışlardır (Borman ve Motowidlo, 1997; akt. Ünlü, vd. 2009: 6).

Ayan (2015), bağlamsal performansın diğer işgörenlerle uyum içinde çalışma, işi gönüllülikle devam ettirme, mesaili çalışmaya gönüllü olma, ekip üyeleriyle yardımlaşmaya açık olma, örgütü destekleyici ve sahiplenici tutum sergileme ve kurallara uymakta sorun yaşamama gibi tutumlar sergilemeyi içerdiğini ifade etmektedir.

Genel olarak bağlamsal performans, doğrudan örgütsel performansa katkıda bulunmayan, fakat sosyal, psikolojik ve örgütsel ortamı destekleyen davranışlardan oluşmaktadır. Bağlamsal performans, iş akdinde yer alan faaliyetleri içermediğinden dolayı görev performansından farklıdır. Bağlamsal performans daha çok görev performansını kolaylaştırarak dolaylı olarak organizasyonun performansına katkıda bulunmaktadır (Sabine Sonnentag vd. 2010; akt. Valibayova, 2018).

Literatür incelendiğinde bağlamsal performansın beş kategoriden oluştuğu görülmektedir (Borman ve Motowidlo (1997), Zhong Hu, vd. 2015, akt. Valibayova, 2018;Çelik, 2019);

- Bireyin resmi iş gereklilikleri dışındaki faaliyetler için gönüllü olması,
- Önemli görev ve gereklilikleri yerine getirirken coşku ve sürekliliğin devamlılığı,
- Başkalarına yardım etmek,
- Sakıncalı olsa bile öngörülen prosedürleri ve kuralları takip etmek,
- Örgütün amaçlarını açıkça savunmak,

Bağlamsal performans örnekleri, örgütün politika ve kurallarını izleyerek, başkalarına yardım etmek ve meslektaşlarını iş sorunlarıyla ilgili uyarmak gibi ekstra çabaları içermektedir (Bormon ve Motowidlo, 1997; akt. Çelik, 2019).

5.3. İş Performansını Etkileyen Faktörler

İş hayatında örgütlerin verimliliğini ve etkinliklerini sağlayabilmeleri için işgörenlerin iş performansları seviyelerinin yüksek tutulması gerekmektedir. İş görenlerin iş performans

seviyelerinin yüksek tutulması için, işgörenlerin iş performanslarını etkileyen değişkenlerin belirlenmesi bu alanda araştırma yapan araştırmacılar tarafından önemli bir husus olduğu görülmektedir (Savcı, 2012).

Altun (2018)'a göre, işgörenin düşük veya yüksek performansı, işletmenin performansını azaltabilir ya da artırabilmektedir. Kötü performans sergileyen işgören, iş kalitesini düşürebilir, üretim miktarını azaltabilir, çatışmalara neden olabilir, sorumluluktan kaçabilir, doğru kararlar veremeyebilir ve işletmenin hedeflerine ulaşmasında olumsuz etki oluşturabilmektedir. Bu unsurlar işgörenlerde düşük performansın göstergeleri arasında yer almaktadır. İş görenlerin iş performansları zaman içerisinde çeşitli sebeplerden dolayı artış ya da azalış gösterebilmektedir.

İş performansında etkili olan çevresel, örgütsel ve kişisel faktörler olmak üzere üç farklı faktör bulunmaktadır (Cuma, 2020;Valibayova, 2018). İş performansını etkileyen faktörler aşağıdaki ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

5.3.1. Çevresel Faktörler

Eren Gümüştakin ve Öztemiz (2005), çevresel faktörlerin işgörenlerin iş performanslarını etkilediğini ve örgüte karşı tutumu belirleyen çevresel faktörlerin işgörenlerin iş performanslarının artmasında ya da azalmasında etkili olduğu sonucunu ortaya koymuşlardır.

Çevresel faktörler işletmelerin kontrolü altında olmayan, işletmelerin uymak zorunda olduğu ve değiştirilmesi işletmeye bağlı olmayan faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır (Akal, 1992). Bu sebepten dolayı işletmeler faaliyet gösterdiği bölgede çevresel faktörlerini iyi analiz etmeli ve çevresel faktörlerin istek ve dileklerini takip etmelidir. yöneticilerinin bilmesi gerekmektedir. Belirli bir çevrede yaşayan işletmeler ya da örgütler, çevreleriyle yakın ilişkiler kurmak, çevreden bir takım girdiler almak ve çevresine çıktılar vermek zorundadır (Koçel, 2003: 289).

Ayrıca, Çalışma ortamının fiziksel özellikleri, işgörenlerin iş motivasyonlarını yüksek tutacak şekilde düzenlenmelidir. İş ortamında bulunan, sıcaklık, ışık, ses, nem, kullanılan renkler, iş araçlarının yetersizliği, vardiyalar, mesai saatleri gibi benzeri çevresel koşullar işgörenlerin iş performansları üzerinde etkili olmaktadır (Fındıkçı, 2009: 398).

Çevresel faktörler dört ana başlık olarak ifade etmek mümkündür (Valibayova, 2018);

- Toplumsal faktörler (aile, kulüp, dernekler vb.),

- Ekonomik faktörler (gelir dağılımı ve gelir düzeyi),
- Siyasal faktörler (yasalar ve yönetmelikler),
- Kültürel faktörler (eğitim, din vb.)

Karcıoğlu ve Öztürk (2009), performans değerlendirme yaklaşımlarında, performansı etkileyen faktörlerin daha çok bireysel ve çevresel faktörler olduğunu ifade etmektedir.

5.3.2. Örgütsel Faktörler

Bireysel performans kişi ile ilgili olarak görünse de aslında örgütler için yönetim anlayışı ve liderliğin uygulanış şekli açısından önem arz etmektedir. Diğer bir bakış açısıyla, örgütte çağdaş bir yönetim süreci hayata geçirilmiyor ise bireylerin kişisel performansları işletme performansını artırmak için yetersiz kalacaktır. Bu bağlamda, başlıca örgütün yönetim unsurları içerisinde yer alan stratejilerin belirlenmesi, iletişim, liderlik, motivasyon, misyon ve vizyonun belirlenmesi ve stres yönetiminin belirlenmesi işletmenin iş performansının değerlendirilmesine olanak sağlayacaktır (Bükülmez, 2013: 20). İşletmeler, misyon ve vizyonlarını uygun tekniklerle (paydaş analizi ve SWOT Analizi gibi) ve uygun stratejilerle belirleyebilirler. Bir örgütte işgörenler işletmenin misyon ve vizyonunu ne kadar iyi algıarlarsa hayata geçirecekleri stratejiler (plan, politikalar ve bütçeler gibi) istenen düzeyde olacaktır. Örgütün iş performansı bireylerin örgütün misyon, vizyon ve stratejilerini sahiplenmeleriyle birlikte artış gösterecektir. Bu başarının sağlanabilmesi, tüm işgörenlerin tüm faaliyetlerde kendi düzeylerine göre eylemsel ve fikişsel olarak katkılarını sağlayacak örgüt ortamı oluşturmaktan geçmektedir (Koçel, 2003: 128).

Ayrıca, örgütlerde iş bölümü hataları, zaman problemi, işin amacına uygun olarak çalışılmaması, doğru zamanlama, yönetim eksikliği, ücret, terfi, stres, takdir edilme duygusu, iletişim eksikliği ve işgörenler arasında iş birliği olmaması iş performansını düşürmektedir. Bunların yanı sıra, teknik imkanların sınırlı olması, teknik donanım ihtiyacı, işgörenlerden daha fazla iş performansı beklentisi örgütlerin iş performansını örgütsel olarak etkileyen faktörlerdendir. İş performansını etkileyen örgütsel faktörler işgörenlerin iş performanslarını negatif ya da pozitif yönde etkilemektedir. Eren Gümüştökin ve Öztemiz (2004), stres altında olan işgörenlerin daha az başarılı olurken, daha az stres altında olan işgörenlerin daha başarılı olduğunu ifade etmektedir. Buradan yola çıkarak, işletmedeki örgütsel faktörlerin işgörenlerin performansları üzerinde negatif ya da pozitif anlamda etkili olduğunu ifade etmek mümkündür.

5.3.3. Kişisel Faktörler

Kişisel performansı etkileyen faktörler üç bölümden oluşmaktadır (Özmutaf, 2007: 48);

- Demografik özellikler (yaş, dil, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, vb),
- Rekabet özellikleri (yetenek ve ilgi),
- Psikolojik özellikler (algı, eğilimler, talep, tutum vb.),

Ayrıca, kişilik boyutları yirminci yüzyılın başlarından itibaren ortaya çıkmıştır. Bireysel kişiliği geçerli ve güvenilir olan beş faktörlü kişilik modeliyle tanımak mümkündür. Kişilik modeli boyutları dışa dönüklük, duygusal denge, geçim düzeyi, açıklık ve sorumluluk olarak beş başlık altında ele alınmaktadır (Özmutaf, 2007: 48).

Dışadönüklük boyutunun; enerjik, samimi, neşeli, heyecanlı, ve baskın gibi olumlu yönleri bulunurken, sakın, içedönük, yalnız olmayı isteyen ve iletişim kurmak istememek gibi olumsuz yönleri bulunmaktadır. *Duygusalılık* boyutunun; soğukkanlı, eleştirilebilen, huzurlu, özgüveni yüksek olumlu yönleri iken, sinirli, çekingen, özgüveni düşük ve endişeli gibi olumsuz yönleri bulunmaktadır. *Geçim düzeyi* boyutunun; samimi, hoşgörülü, alçak gönüllü, işbirliği yapmayı seven olumlu yönleri iken, dik kafalı, inat eden, rekabetçi ve kuşkulu gibi olumsuz yönleri bulunmaktadır. *Açıklık* boyutunun; farklı düşüncelere açık, hassas, üretici gibi olumlu yönleri iken, tutucu, dürüstlüğü savunan, ilgisiz, geleneksel gibi olumsuz yönleri bulunmaktadır. *Sorumluluk* boyutunun; gayretli, hırslı, düzenli, başarıma eğilimli gibi olumlu yönleri bulunurken, dikkatsiz, erteleme isteği olan, dikkatsiz, dağınık gibi olumsuz yönleri bulunmaktadır (Özmutaf, 2007: 48).

Örgütler amaçlarına ve hedeflerine işgörenler tarafından gerçekleştirilen eylemler sayesinde ulaşabilirler. Örgütsel verimliliğin gücünü insan unsuru oluşturmaktadır. Bu nedenle, insanların iş gücünden daha fazla verim almak için, işgörenlerin sahip oldukları değerler ve beklentilerle örgütlerin amaçları arasında bir bağ olmalıdır.

İyigün (2014) yaptığı çalışmada sorumluluk boyutu yüksek olan işgörenlerin, diğer işgörenlere göre iş performanslarının daha yüksek olduğunu tespit etmiştir.

5.4. Performans Yönetimi

Uysal (2015)'a göre bireysel performans yönetimi, işgöreni ön planı çıkarmayı, işgörenin performansını üst seviyelere çıkarmayı hedefleyen yönetim şekli olarak ifade edilmektedir. Bireysel performans yönetiminin temel amacı işgörenin başarısına belirli aralıklarla not vermenin yanı sıra, işgörenin performansını ileri seviyeye taşıyarak dolaylı olarak örgütün

gelişimini sağlamak olduğunu ifade etmektedir.

Örgütsel performans yönetimi, örgütü öne çıkaran, örgütsel etkinliği ve verimliliği artırmayı amaçlayan yöntemdir ve bir örgütün stratejik planlar dahilinde önceliklerinin belirlenmesiyle birlikte, en üst seviye ve en alt seviyeye kadar herkesi etkileyerek hedeflerine ulaşma sürecinin yönetilmesidir. Örgütsel performans yönetiminde, maliyet, kalite, süreç, işgücü, güvenlik gibi ölçütlere bakılırken, performansın gerçekleşmesinde etkililik, hukukilik, verimlilik, ekonomiklik, saydamlık ve hesap verilebilirlik gerekliliklerinin yerine getirilmesi önemlidir (Helvacı, 2002). Kişisel performansta ise, işgörenin yaptığı işin kalitesi, yaratıcılık, yenilikçilik, eğitim ve bilgi düzeyi, liderlik yeteneği, ekip çalışmasındaki başarısı, problem çözme yeteneği, dürüstlük, uyum, potansiyel ve esneklik gibi gerekliliklerin yerine getirilmesi gerekmektedir (Akçakaya, 2012).

Genel olarak performans yönetiminin amacını, örgütün becerilerini, etkinliklerini ve katkılarını iyileştirmeleri için, bireylerin ve grupların sorumluluk üstlendikleri kültür oluşturmaktadır (Bolton, 1997; akt, Valibayova, 2018).

Başka bir ifadeye göre, performans yönetimi, mevcut performans ile gelecekte olacak olan performansın daha iyi olmasını sağlamak amacıyla elde bulunan bilgilerin kullanılması ve uygulanmasıdır (Akçakaya, 2012).

5.5. Turist Rehberi Performansı

Bireylerin çalışma davranışlarını belirleyen modellere göre, işgörenlerin performanslarını belirleyen değişkenler; işe duyulan ilgi, yetenek, iyi tanımlanmış hedefler, işin sağladığı gelişmeler ve ilerleme olanakları, başarılarının ödüllendirilmesi, başarısızlıkların cezalandırılması ve işi yapabilmek için gerekli kaynaklara kolay ulaşılabilmesidir (Örücü ve Kanbur, 2008: 88).

Turizm sektöründe yapılan işlerin bireysel olarak hizmete yönelik olması, sektörün başarısının temelinde işgörenlerin olduğu gerçeğini ortaya koymaktadır. Turizm sektöründe hizmetin niteliği sadece maddi unsurlara bağlı kalmayıp daha çok hizmet üretenlerin niteliklerine bağlı olmaktadır (Hacıoğlu vd., 2008: 99).

Seyahat işletmeleri işgörenleri ele alındığında, turist rehberlerinin diğer çalışanlara kıyasla turistlerin memnuniyetleri üzerinde daha belirleyici oldukları bilinmektedir. Bunun nedeni ise, turist rehberlerinin turizm sektörünün diğer çalışanlarına göre (resepsiyonist, garson,

kat hizmetleri görevlisi gibi) turistlerle daha çok etkileşim halinde olmalarıdır (Tang ve Chang, 2006; akt. Düz, 2016: 35). Dolayısıyla rehberlerin, turistlerle diğer turizm sektörü çalışanlarına göre daha fazla vakit geçirmeleri, turistlerin onlara güven duymasını ve önderliklerinde hareket etmelerini sağlamaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin performans kriterleri, katılacağı turun özelliğine ve niteliğine göre uygun kıyafetler giymek, grubu uygun bir şekilde karşılamak, grubu kontrol altında tutmak, gruba güzergâh hakkında bilgi vermek, ses tonunu doğru ayarlamak, gruptakilerle göz teması kurmak, gruba açık, net ve anlaşılır bilgiler vermek, güvenlik konusunda grubu bilgilendirmek, grubu soru sormaya teşvik etmek ve sorulan sorulara cevaplar vermek, grup talep ettiğinde özet bilgi paylaşmak ve anlatılan konuyu önceki ve sonraki deneyimlerle ilişkilendirip örnekler vererek anlatmaktır (Standards of performance, 2001; akt. Çiçek, 2013: 46).

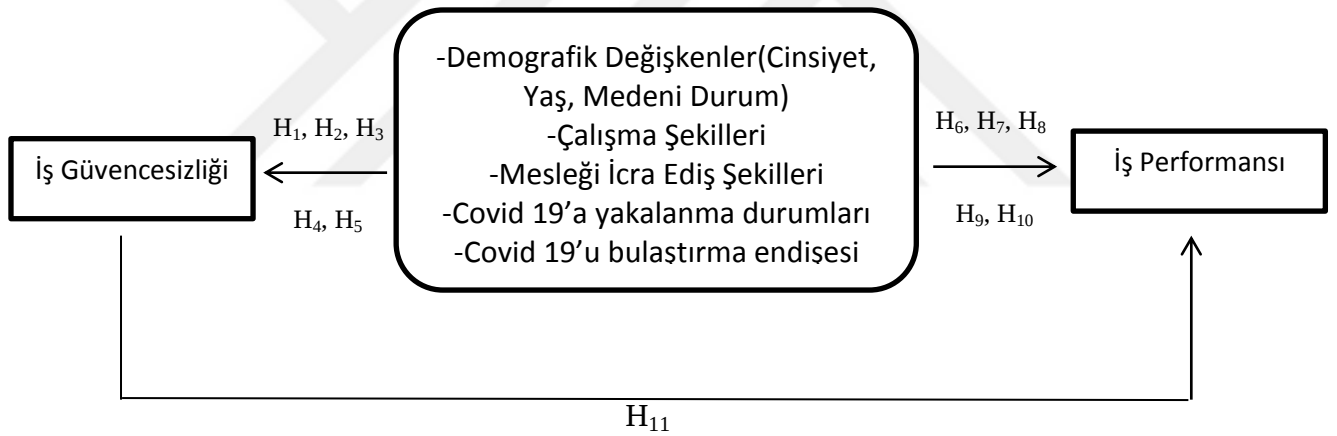
Turist rehberlerinin vermiş olduğu hizmet turistlerin farklı deneyimler yaşamasına imkan sunmakta ve turistlerin memnuniyetlerini etkilemektedir. Turist rehberi tarafından yetersiz hizmet sunulması turistlerin tatillerinden duyacağı hazzı olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bir diğer açıdan bakıldığında, tur süresince iyi performans sergileyen turist rehberi, turistlerin tur boyunca kendilerini güvende hissetmelerine ve bilmedikleri destinasyona giderken zihinlerinde bulunan olumsuz algıların azalmasında olanak sağlamaktadır (Chang, 2014: 224; akt. Düz, 2016). Turist rehberlerinin sergilemiş oldukları performans, turistlerin ziyaret ettikleri destinasyonun yanı sıra ülke imajını da olumlu yönde etkilemektedir. Sergilenen bu performanslar, rehberlerin seyahat işletmeleri tarafından sürekli tercih edilmelerini sağlayacak, aynı zamanda tur sonunda turistlerin vereceği bahşişler üzerinde de etkili olabilecektir (McDowall, 2010: 24; akt. Düz, 2016).

6. YÖNTEM

Çalışma kapsamında oluşturulan model ve hipotezler, araştırmanın evreni ve örnekleme, veri toplama aracı, verileri toplama süreci, verilerin analiz yöntemlerine ilişkin bilgiler bu bölümde yer almaktadır.

6.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden biri olan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Bu model iki ya da daha fazla değişken arasındaki etkileşimlerin belirlenmesinde kullanılmaktadır (Karasar, 2009: 81). Bu araştırmada NERO'ya kayıtlı 401 turist rehberinin demografik özellikleri, çalışma şekilleri, mesleği icra ediş şekilleri, COVID19'a yakalanma durumları ve COVID19'u bulaştırma endişeleri açısından iş güvencesizliği ve iş performansı algılarındaki farklılaşmalar ve iş güvencesizliği algılarının iş performanslarına etkisi incelenmiştir. Araştırmanın amacına uygun olarak aşağıdaki model ve hipotezler oluşturulmuştur.



Şekil 6.1. Araştırmanın Modeli

H₁:Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş ve medeni durum) göre farklılık vardır.

H_{1a}:Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1b}:Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1c}:Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, çalışma şekillerine göre (Serbest-Seyahat Acentasına Bağlı) anlamlı bir farklılık vardır.

H₃: Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş şekillerine göre (Asıl iş-Ek iş) anlamlı bir farklılık vardır.

H₄: Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, Covid 19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₅: Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, Covid 19'u bulaştırma endişesi yaşıyıp yaşamama durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₆: Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş ve medeni durum) göre farklılık vardır.

H_{6a}: Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık vardır.

H_{6b}: Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H_{6c}: Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₇: Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, çalışma şekillerine göre (Serbest-Seyahat Acentasına Bağlı) anlamlı bir farklılık vardır.

H₈: Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş şekillerine göre (Ek iş-Asıl iş) anlamlı bir farklılık vardır.

H₉: Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, Covid 19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₀: Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, Covid 19'u bulaştırma endişesi yaşıyıp yaşamama durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₁: Katılımcıların iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

6.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni Kapadokya bölgesinde çalışan Nevşehir Turist Rehberleri Odası (NERO)'na bağlı turist rehberlerinden oluşmaktadır. Turizm hareketliliğinin yıl boyunca devam etmesinden dolayı bu çalışmanın uygulama alanı olarak Kapadokya Bölgesi seçilmiştir. Araştırmanın evrenini ve örneklemi belirleyebilmek için NERO'ya kayıtlı toplam rehber sayısına ulaşılmıştır. NERO'ya kayıtlı toplam rehber sayısı 977 olarak tespit edilmiştir (tureb.org.tr). Araştırmanın evrenini oluşturan NERO'ya kayıtlı tüm rehberlere ulaşmasının zor olması nedeniyle, evren üzerinden olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yönteminden faydalanılmış ve örnekleme yoluna gidilmiştir.

Örneklem sayısını tespit edebilmek için, aşağıda belirtilen formül (Yamane vd., 2001: 116-117) ve Kurtuluş (2004: 192)'un %95 güven aralığında anakütle büyüklükleri için belirtmiş olduğu tablo değeri esas alınmıştır.

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{N \cdot d^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

N: yığındaki birey sayısı

n: örneklemdaki birey sayısı

z: istenilen güvenirlilik düzeyi için standart normal dağılım tablo değeri

d: duyarlılık

p: yığında istenilen özelliği taşıyan bireylerin oranı (p+q=1)

$$\frac{977 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{977 \times 0,05^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 400$$

Örneklem sayısına ulaşabilmek için NERO'da görev alan yöneticiler vasıtasıyla Google Forms'ta hazırlanan ölçek formu rehber gruplarına iletilmiştir. Sonrasında gerekli örneklem sayısına ulaşabilmek için Kapadokya Bölgesi'nde önemli ören yerleri arasında olan Göreme Açık Hava Müzesi, Paşabağları, Avanos ve Kaymaklı Yeraltı Şehri gibi önemli ören yerlerine grup getiren rehberler ile yüz yüze görüşmeler yapılarak anket formları uygulanmıştır. Bu doğrultuda araştırma sonuçlarına uygun 401 anket toplanmıştır. Anketlerin online ortamda ve yüz yüze uygulanmasından dolayı veri kaybı bulunmamaktadır. Elde edilen 401 anketin tümü analize dahil edilmiştir.

6.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmanın amacı doğrultusunda, örneklem kitlesine ulaşabilmek için nicel araştırma yöntemlerinden birisi olan anket tekniği verilerin elde edilmesi için uygun kullanılmıştır.

Anket formu, üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik ifadelere yer verilmiştir, ikinci bölümde iş güvencesizliği ölçeği (11 ifade), üçüncü bölümde iş performansı ölçeği (10 ifade)'ne ilişkin ifadeler yer almaktadır. Anket formu oluşturulurken iş güvencesizliği ifadeleri, Probst T. M. (1999), Önder Ç. ve Wasti A. S. (2002), Karacaoğlu K. (2016) ve Koopman C. vd.'nin (2002) çalışmalarındaki ölçeklerden, iş performansı ifadeleri ise, Özbay B. (2017), Aktuğ S. (2016). Uygun H. (2015) ve Ertan H. (2008)'nin çalışmalarında kullandıkları ölçeklerden yararlanılarak oluşturulmuştur. Araştırmanın amacına uygun değişkenleri ölçmeye yönelik ifadeler “1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum ve 5: Kesinlikle katılıyorum” şeklinde derecelendirilen beşli Likert ölçeği şeklinde hazırlanmıştır.

Anket formu hazırlandıktan sonra, NERO'ya kayıtlı 50 profesyonel turist rehberi üzerinde pilot uygulama yapılarak, soruların anlaşılabilirliği ve anket formunun cevaplanma süresi kontrol edilmiş ve gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Ayrıca ölçek formunun güvenirlik analizi yapılarak, iş güvencesizliği ölçeğinin (11 ifade) Cronbach Alfa katsayısının (0,762) ve iş performansı ölçeğinin (10 ifade) Cronbach Alfa katsayısının (0,903) geçerli güvenirlik düzeyinde olduğu tespit edilmiştir. Sosyal bilimlerde yapılan çalışmalarda güvenirlik değerinin 0,70 ile 0,90 arasında olması gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2015: 317).

Ölçme araçlarının geçerliliği ise en az güvenirlik kadar önem arz etmektedir. İş güvencesizliği ölçeğinin ve iş performansı ölçeğinin yapı geçerliliğini tespit etmek ve faktör yapısını ortaya koymak amacıyla Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır. Bunun için temel bileşenler (principal components) ve doğrudan eğik döndürme (direct oblimin) yöntemleri kullanılmıştır. Bunun nedeni temel bileşenler yönteminin uygulamada en sık kullanılan yöntem olması ve doğrudan eğik döndürme yönteminin faktörler arasında ilişki olduğu düşünüldüğünde kullanılmasıdır (Büyüköztürk, 2007).

İş güvencesizliği ölçeğinin faktör analizi sonucunda, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği değeri 0,661 olarak bulunmuş ve örneklem büyüklüğünün AFA için yeterli olduğu görülmüştür. İş performansı ölçeğinin faktör analizi sonucunda da, Kaiser-

Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği değeri 0,772 olarak bulunmuş ve örneklem büyüklüğünün AFA için yeterli olduğu görülmüştür. Bu değerin 0,50'nin altında olması ölçeğin kabul edilemez olduğunu, 0,50 olması zayıf olduğunu, 0,60 olması orta derecede yeterli olduğunu, 0,70 olması iyi, 0,80 çok iyi, 0,90 ve üzerinde ise mükemmel olduğunu ifade edilmektedir (Kalaycı, 2008: 322). Ön test sonucunda, İş güvencesizliği ve iş performansı ölçeklerinin KMO değerleri 0,60 ile 0,80 arasında çıkmıştır. Bu değerler ölçeğimizin tutarlı ve anlamlı olduğunu aynı zamanda ölçme aracının geçerli olduğunu göstermektedir.

6.4. Araştırma Verilerinin Analizi

Araştırma kapsamında hipotezlerin test edilmesi için katılımcıların vermiş olduğu cevaplar bilgisayarda depolanarak bir veri tabanı oluşturulmuştur. Daha sonra bilgisayar ortamında sosyal bilimlerde verilerin analizi için yaygın olarak kullanılan SPSS 23 (Statistical Package for the Social Sciences) istatistik yazılım programı kullanılmıştır. Yazılım programı kullanılarak Varyans analizi (One-Way Analizi), bağımsız örneklem t-testi ve regresyon (etki analizi) analizleri yapılmıştır.

Çalışmada kullanılan verilerin normal dağılım gösterip göstermediğinin incelenmesi için standart sapma, skewness (çarpıklık), kurtosis (basıklık) değerleri test edilmiştir. Normal dağılım gösteren bir veri setinin standart sapmasının 1'e yakın, çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1 ile +1 arasında bulunması beklenmektedir. Analiz sonucunda basıklık ve çarpıklık değerlerinin -1 ile +1 arasında olduğu ve standart sapmasının 1'e yakın olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada kullanılan verilerin normal dağılım gösterdiğinin görülmesi ve likert ölçeğinde, ölçeğin her bir birimi arasında eşit uzaklık olduğunun varsayılması üzerine parametrik testlerden ANOVA ve T testinin kullanılmasının, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini test etmek amacıyla regresyon analizinin kullanılmasının uygun olacağına karar verilmiştir (Gülbüz ve Şahin, 2015: 207–210).

Ayrıca, ölçek formunun güvenilirlik analizi yapılarak, iş güvencesizliği ölçeğinin (11 ifade) Cronbach Alfa katsayısının (0,738) ve iş performansı ölçeğinin (10 ifade) Cronbach Alfa katsayısının (0,908) geçerli güvenilirlik düzeyinde olduğu belirlenmiştir.

İş güvencesizliği ölçeğinin faktör analizi sonucunda, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği değeri 0,640 olarak bulunmuştur ve örneklem büyüklüğünün AFA için yeterli olduğu görülmektedir. İş performansı ölçeğinin faktör analizi sonucunda, Kaiser-

Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği değeri 0,760 olarak bulunmuş ve örneklem büyüklüğü AFA için yeterlidir şeklinde değerlendirilmiştir.



7. BULGULAR

Bu kısımda araştırma sonucunda ele edilen bulgulara yer verilmiştir.

Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılımları

Tablo 7.1’de araştırmaya katılan NERO’ya kayıtlı turist rehberlerinin demografik bilgilerine ilişkin veriler yer almaktadır.

Tablo 7.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri ve Diğer Bilgiler

Demografik Değişkenler		N	%
Cinsiyet	Erkek	201	50,1
	Kadın	200	49,9
Medeni Durum	Evli	206	51,4
	Bekar	195	48,6
Yaş	30 yaş ve altı	23	5,7
	31 yaş – 40 yaş	332	82,8
	41 yaş ve üzeri	46	11,5
Eğitim Durumu	Ön Lisans	4	1
	Lisans	303	75,6
	Lisans üstü	94	23,4
Kokart üzerinde sahip olunan diller	İngilizce	344	85,78
	İngilizce, Çince	4	1
	İngilizce, Fransızca	2	0,5
	İngilizce, İspanyolca	15	3,74
	İngilizce, İtalyanca	3	0,75
	İngilizce, Japonca	10	2,49
	İngilizce, Portekizce	5	1,24
	İngilizce, Rusça	4	1
	Almanca	3	0,75
	Rusça	9	2,25
	İtalyanca	2	0,5
Lisans Türü	Ülkesel	294	73,3
	Bölgesel	107	26,7
Çalışma şekli	Serbest	360	89,8
	Seyahat acentasına bağlı	41	10,2
Mesleği icra ediş şekli	Asıl iş	384	95,8
	Ek iş	17	4,2
Meslekteki tecrübe yılı	1 – 5 yıl arası	99	24,7
	6 – 10 yıl arası	55	13,7
	11 yıl ve üzeri	247	61,6
COVID19’a yakalanma yakalanmama durumu	Evet	126	31,4
	Hayır	275	68,6
COVID19’a karşı korunma önlemleri alma durumu	Evet	372	92,8
	Hayır	29	7,2
COVID19’u bulaştırma riski yaşama durumu	Evet	357	89
	Hayır	44	11

Araştırmaya katılan NERO’ya kayıtlı turist rehberlerinin kısmi çoğunluğunu erkekler (%50,1) oluşturmaktadır ve kadınlar ise % 49,9’lık bir orana sahiptir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin yaş aralığı göze alındığında % 82,8 oranla “31-40 yaş” aralığındakilerin çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir. Bu sırayı %11,5 oranla “41 yaş ve üzeri”

olanlar ve %5,7 oranla “30 yaş ve altı” aralığında olanlar takip etmektedir.

Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde %51,4 oranla evlilerin oluşturduğu görülmektedir. Bekarlar ise %48,6’lık bir orana sahiptir.

Araştırmaya katılan katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde %75,6 oranla “Lisans” eğitimi alanlar çoğunluğu oluşturmaktadır. Diğer öğrenim durumları incelendiğinde ise, %23,4 oranla “Lisansüstü” eğitimi alanların ve %1 oranla “Ön Lisans” eğitimi alanların oluşturduğu görülmektedir.

Katılımcıların kokartlarında yer alan diller incelendiğinde, %85,78 oranla “İngilizce” dili çoğunluğu oluşturmaktadır. Diğer diller incelendiğinde, %3,74 oranla “İngilizce, İspanyolca” dili, %2,49 oranla “İngilizce, Japonca” dili, %2,25 oranla “Rusça”, %1,24 oranla “İngilizce, Portekizce”, %1 oranla “İngilizce, Çince” ve “İngilizce, Rusça”, %0,75 oranla “Almanca” ve “İngilizce, İtalyanca”, %0,50 oranla “İtalyanca” ve “İngilizce, Fransızca” oluşturduğu görülmektedir.

Katılımcıların lisans türleri incelendiğinde %73,3 oranında ülkesel lisansa sahip olanların çoğunluğa sahip oldukları görülmektedir. Diğer lisans türü incelendiğinde ise %26,7’sinin bölgesel lisansa sahip oldukları görülmektedir.

Katılımcıların çalışma şekilleri incelendiğinde %89,8 oranla serbest çalışanların çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir. Diğer çalışma şekli incelendiğinde ise %10,2’sinin ise bir seyahat acentasına bağlı olarak çalıştığı görülmektedir.

Katılımcıların mesleği icra ediş şekilleri incelendiğinde %95,8 oranla asıl iş olarak yapanların çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir. Diğer mesleği icra ediş şekilleri incelendiğinde ise %4,2’sinin mesleği ek iş olarak icra ettiği görülmektedir.

Katılımcıların meslekteki tecrübe yılları incelendiğinde %61,6 oranla 11 yıl ve üzeri tecrübeye sahip olanların çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir. Diğer meslekteki tecrübe yılları incelendiğinde %13,7’sinin “6-10 yıl”, %24,72’sinin “1-5 yıl” arasında tecrübeye sahip oldukları görülmektedir.

Katılımcıların COVID19’a yakalanma yakalanmama durumları incelendiğinde %68,6 oranla katılımcıların çoğunluğunun COVID19 hastalığına yakalandığı ve %31,4 oranda katılımcının ise COVID19 hastalığına yakalanmadığı görülmektedir.

Katılımcıların COVID19’a karşı korunma önlemleri alma durumları incelendiğinde %92,8 oranda katılımcının COVID19’a karşı korunma önlemlerini yerine getirdiği ve %7,2 oranda katılımcının ise korunma önlemlerini yerine getirmediği görülmektedir.

Katılımcıların COVID19’u bulaştırma riski yaşama durumları incelendiğinde %89 oranında

katılımcının COVID19'u yakınlarına bulaştırma riski yaşadığı ve %11 oranında katılımcının COVID19'u yakınlarına bulaştırma riski yaşamadığını görülmektedir.

Tablo 7.2'de katılımcıların pandemi sürecindeki iş güvencesizliği kaygılarını ve iş performanslarını ölçmeye yönelik bulgular yer almaktadır. Tabloda “1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum” ifadelerini belirtmektedir.

Tablo 7.2. Katılımcıların pandemi sürecindeki iş güvencesizliği kaygılarını ve iş performanslarını ölçmeye yönelik ifadelerle verilen cevaplara ilişkin dağılımlar

İfadeler	1		2		3		4		5		X
İŞ GÜVENCESİZLİĞİ ÖLÇEĞİ	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Pandemi sürecinde işimi yapabildiğim için iş stresıyla başa çıkmakta zorlanmadım.	93	23,2	136	33,9	103	25,7	12	3,0	57	14,2	<u>2,51</u>
Pandemi sürecinde işe devam etmek keyifsizlik yaşamama neden olmadı.	38	9,5	142	35,4	72	18	134	33,4	15	3,7	2,87
Pandemi süresince işe gitmemden dolayı umutsuzluğa kapılmadım.	65	16,2	84	20,9	85	21,2	159	39,7	8	2	2,90
Pandemi sürecinde işe giderken tüm sorumluluklarımı yerine getirebilecek kadar kendimi enerjik hissettim.	38	9,5	149	37,2	62	15,5	133	33,2	19	4,7	2,87
Pandemi sürecine rağmen rehberlik mesleğindeki konumumu oldukça sağlam görüyorum.	62	15,5	104	25,9	137	34,2	75	18,7	23	5,7	2,73
Pandemi sürecinde rehberlik mesleğinde geleceğimi tahmin edebildim.	103	25,7	125	31,2	107	26,7	61	15,2	5	1,2	<u>2,35</u>
Pandeminin etkilerine rağmen bu mesleği ilerleyen yıllarda da yapmayı düşünüyorum.	69	17,2	108	26,9	0	0	134	33,4	90	22,4	3,44
Mesleğimle ilgili geleceğim konusunda şüphe duymuyorum.	86	21,4	71	17,7	202	50,4	15	3,7	27	6,7	2,57
Bulunduğum meslekte geleceğim garanti altındadır.	102	25,4	136	33,9	140	34,9	23	5,7	0	0	<u>2,21</u>
Pandemi süreci aldığım günlük taban ücretini etkilemedi.	141	35,2	245	61,1	0	0	15	3,7	0	0	<u>1,72</u>
Pandemi sürecinde kariyerimi devam ettirme konusunda endişelenmedim.	85	21,2	210	52,4	40	10	39	9,7	27	6,7	<u>2,28</u>
İŞ PERFORMANSI ÖLÇEĞİ	1		2		3		4		5		X
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Pandemi sürecinde görevlerimi zamanında tamamladım.	0	0	52	13	69	17,2	178	44,4	102	25,4	3,82
Görevimi yerine getirirken gerekenin üzerinde bir dikkat sarf ettim.	18	4,5	48	12	0	0	221	55,1	114	28,4	3,91
Pandemi sürecinin vermiş olduğu olumsuz çalışma koşullarına rağmen aynı performansı gösterdim.	8	2	64	16	62	15,5	146	36,4	121	30,2	3,77

Tablo 7.2. (devam) Katılımcıların pandemi sürecindeki iş güvencesizliği kaygılarını ve iş performanslarını ölçmeye yönelik ifadelere verilen cevaplara ilişkin dağılımlar

	1		2		3		4		5		X
	f	%	f	%	f	f	%	f	%	f	
Pandemi sürecinde işimle ilgili belirlediğim hedeflere ulaştım.	52	13	64	16	176	43,9	36	9	73	18,2	3,03
Pandemi sürecinde sorunlara hızlı ve başarılı bir şekilde çözüm ürettim.	14	3,5	52	13	101	25,2	124	30,9	110	27,4	3,83
Pandemi koşullarında işe devamsızlık yapmamak için özen gösterdim.	0	0	61	15,2	37	9,2	153	38,2	150	37,4	3,98
Pandemi koşullarında çalışma süresini etkin ve verimli kullandım.	0	0	61	15,2	107	26,7	129	32,2	104	25,9	3,69
Pandemi koşullarında sağlık ve hijyen kurallarına uyduğumu düşünüyorum.	18	4,5	35	8,7	15	3,7	128	31,9	205	51,1	4,16
Pandemi koşullarında rehberlik ettiğim kişilere karşı üzerime düşen sorumlulukları yerine getirdiğimi düşünüyorum.	16	4	0	0	15	3,7	121	30,2	249	62,1	4,46
Pandemi koşullarından etkilenmeden rehberlik ettiğim kişilere yöre ya da destinasyon hakkında gerekli bilgiyi verdiğimi düşünüyorum.	30	7,5	0	0	15	3,7	77	19,2	279	69,6	4,43

Araştırma sonuçlarına göre ortalamaları *en yüksek* olan ifadeler incelendiğinde:

Katılımcıların “Pandemi koşullarında rehberlik ettiğim kişilere karşı üzerime düşen sorumlulukları yerine getirdiğimi düşünüyorum” ifadesiyle ilgili verdikleri cevapların ortalamasının 4,46 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çoğunlukla kesinlikle katılıyorum (%62,1) ve katılıyorum (%30,2) cevaplarının verildiği görülmüştür.

Katılımcıların “Pandemi koşullarından etkilenmeden rehberlik ettiğim kişilere yöre ya da destinasyon hakkında gerekli bilgiyi verdiğimi düşünüyorum” ifadesiyle ilgili verdikleri cevapların ortalamasının 4,43 olduğu tespit edilmiştir. Çoğunlukla kesinlikle katılıyorum (%69,6) ve katılıyorum (%19,2) cevapları verildiği görülmüştür.

Katılımcıların “Pandemi koşullarında sağlık ve hijyen kurallarına uyduğumu düşünüyorum” ifadesiyle ilgili verdikleri cevapların ortalamasının 4,16 olduğu tespit edilmiştir. Çoğunlukla kesinlikle katılıyorum (%51,1) ve katılıyorum (%31,9) cevapları verildiği görülmüştür.

Katılımcıların “Pandemi koşullarında işe devamsızlık yapmamak için özen gösterdim” ifadesiyle ilgili verdikleri cevapların ortalamasının 3,98 olduğu tespit edilmiştir. Çoğunlukla katılıyorum (%38,2) ve kesinlikle katılıyorum (37,4) cevapları verildiği

görülmüştür.

Araştırma sonuçlarına göre ortalamaları *en düşük* olan ifadeler incelendiğinde:

Katılımcıların “Pandemi süreci aldığım günlük taban ücretini etkilemedi” ifadesiyle ilgili verdikleri cevapların ortalamasının 1,72 olduğu görülmüştür. Çoğunlukla katılmıyorum (%61,1) ve kesinlikle katılmıyorum (%35,2) cevapları verildiği tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Bulunduğum meslekte geleceğim garanti altındadır” ifadesiyle ilgili verdikleri cevapların ortalamasının 2,21 olduğu görülmektedir. Çoğunlukla katılmıyorum (%33,9) ve kesinlikle katılmıyorum (%25,4) cevapları verildiği tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Pandemi sürecinde kariyerimi devam ettirme konusunda endişelenmedim” ifadesiyle ilgili verdikleri cevapların ortalamasının 2,28 olduğu görülmüştür. Çoğunlukla katılmıyorum (%52,4) ve kesinlikle katılmıyorum (%21,2) cevapları verildiği tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Pandemi sürecinde rehberlik mesleğinde geleceğimi tahmin edebildim” ifadesiyle ilgili verdikleri cevapların ortalamasının 2,35 olduğu görülmüştür. Çoğunlukla katılmıyorum (%31,2) ve kesinlikle katılmıyorum (%25,7) cevapları verildiği tespit edilmiştir.

Katılımcıların “Pandemi sürecinde işimi yapabildiğim için iş stresiyle başa çıkmakta zorlanmadım” ifadesiyle ilgili verdikleri cevapların ortalamasının 2,51 olduğu görülmektedir. Çoğunlukla katılmıyorum (%33,9) ve karasızım (%25,7) cevapları verildiği tespit edilmiştir.

Tablo 7.3. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, cinsiyetlerine göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

Cinsiyet	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Erkek	201	2,5893	,699	,099	,921
Kadın	200	2,5836	,412		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,05 < 0,921$ olmasından dolayı iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde katılımcıların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H_{1a} hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 7.4. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre Tanımlayıcı istatistikler ve Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way Anova) Tablosu

	n	30 yaş ve altı		31 – 40 yaş		41 yaş ve üzeri		f	p
		X	s.s	X	s.s	X	s.s		
İş Güvencesizliği	401	3,34	,408	2,50	,577	2,76	,152	28,974	,000
Post Hoc(Tukey)						Ortalama Farklar		Std. Hata	p
İş Güvencesizliği	30 yaş ve altı ile 31 – 40 yaş arası					,838		,115	,000
	30 yaş ve altı ile 41 yaş ve üzeri					,584		,137	,000
	31 – 40 yaş ile 41 yaş ve üzeri					,253		,084	,008

One-Way Anova testi yapılırken significance (p) değerleri incelenmektedir. $p < 0,05$ olduğu durumlarda anlamlı bir farklılık olduğu, tersi durumunda ise herhangi bir farklılık bulunmadığı ifade edilmektedir (Altunışık, vd., 2007: 184).

Tablo 7.4 incelendiğinde, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde $p = 0,00 < 0,05$ olduğu için katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinde yaşlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ve bu durumda H_{1b} hipotezi kabul edilmiştir.

Farklılıkların hangi değişkenler arasında olduğunu tespit etmek amacıyla Post Hoc(Tukey) analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 7.4’de verilmiştir. Tablo 7.4 incelendiğinde iş güvencesizliği ifadeleri değerlendirmede “30 yaş ve altı” aralığında olanlarla “31 – 40 yaş” arasında olanlar arasında, “30 yaş ve altı” aralığında olanlarla “41 yaş ve üzeri” olanlar arasında ve “31 – 40 yaş” aralığında olanlarla “41 yaş ve üzeri” olanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Tablo 7.5. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, medeni durumlarına göre Tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

Medeni Durum	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Evli	206	2,5203	,611	-2,388	,017
Bekar	195	2,6564	,523		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,017 < 0,05$ olmasından dolayı iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmede medeni durumlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H_{1c} hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7.6. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, çalışma şekillerine göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

Çalışma şekli	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Serbest	360	2,59	,604	1,198	,232
Seyahat acentasına bağlı	41	2,54	,108		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,05 < 0,232$ olmasından dolayı iş güvencesizliği ifadelerini

değerlendirmede çalışma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H_2 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 7.7. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş şekillerine göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

Mesleği icra ediş şekli	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Asıl iş	384	2,57	,581	-10,395	,000
Ek iş	17	2,94	,085		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,000 < 0,05$ olmasından dolayı iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmede mesleği icra ediş şekilleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H_3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7.8. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumu	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Evet	126	2,47	,539	-2,572	,010
Hayır	275	2,63	,583		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,010 < 0,05$ olmasından dolayı iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmede COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumları arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H_4 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7.9. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumlarına göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumu	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Evet	357	2,51	,506	-5,885	,000
Hayır	44	3,17	,729		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,000 < 0,05$ olmasından dolayı iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmede COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumu arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H_5 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7.10. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, cinsiyetlerine göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

Cinsiyet	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Erkek	201	3,75	,980	-3,901	,000
Kadın	200	4,06	,488		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,000 < 0,05$ olmasından dolayı iş performansı ifadelerini değerlendirmede katılımcıların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H_{6a} hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7.11. Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre Tanımlayıcı istatistikler ve Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way Anova) Tablosu

	n	30 yaş ve altı		31 – 40 yaş		41 yaş ve üzeri		f	p
		X	s.s	X	s.s	X	s.s		
İş Performansı	401	4,56	,263	3,81	,829	4,28	,067	16,971	,000
Post Hoc(Tukey)						Ortalama Farklar		Std. Hata	p
İş Performansı	30 yaş ve altı ile 31 – 40 yaş					,757		,163	,000
	30 yaş ve altı ile 41 yaş ve üzeri					,286		,193	,008
	31 – 40 yaş ile 41 yaş ve üzeri					,470		,119	,000

Tablo 7.11 incelendiğinde, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde $p = 0,00 < 0,05$ olduğu için katılımcıların iş performansı ifadelerinde yaşlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ve bu durumda H_{6b} hipotezi kabul edilmiştir.

Farklılıkların hangi değişkenler arasında olduğunu tespit etmek amacıyla Post Hoc(Tukey) analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 7.11’de verilmiştir. Tablo 7.11 incelendiğinde iş performansı ifadelerini değerlendirmede “30 yaş ve altı” aralığında olanlarla “31 – 40 yaş” aralığında olanlar arasında, “30 yaş ve altı” aralığında olanlarla “41 yaş ve üzeri” aralığında olanlar arasında ve “31 – 40 yaş” aralığında olanlarla “41 yaş ve üzeri” aralığında olanlar arasında, arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Tablo 7.12. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, medeni durumlarına göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

Medeni Durum	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Evli	206	3,93	,627	,764	,445
Bekar	195	3,87	,930		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,05 < 0,445$ olmasından dolayı iş performansı ifadelerini değerlendirmede katılımcıların medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H_{6c} hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 7.13. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, çalışma şekillerine göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

Çalışma şekli	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Serbest	360	3,95	,812	5,834	,000
Seyahat acentasına bağlı	41	3,53	,365		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,000 < 0,05$ olmasından dolayı iş performansı ifadelerini değerlendirmede katılımcıların çalışma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H_7 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7.14. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş şekline göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

Mesleği icra ediş şekli	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Asıl iş	384	3,89	,800	-10,328	,000
Ek iş	17	4,32	,046		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,000 < 0,05$ olmasından dolayı iş performansı ifadelerini değerlendirmede katılımcıların mesleği icra ediş şekilleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H_8 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7.15. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumu	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Evet	126	3,87	1,143	-,521	,603
Hayır	275	3,92	,557		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,05 < 0,603$ olmasından dolayı iş performansı ifadelerini değerlendirmede katılımcıların COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H_9 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 7.16. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumlarına göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumu	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Evet	357	3,90	,823	-,923	,358
Hayır	44	3,97	,418		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,05 < 0,358$ olmasından dolayı iş performansı ifadelerini değerlendirmede katılımcıların COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H_{10} hipotezi reddedilmiştir.

Katılımcıların iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerinde herhangi bir etkisinin olup olmadığını belirleyebilmek için regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 7.17'de katılımcıların iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerindeki etkisini inceleyen basit regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. İş güvencesizliği bağımsız değişken olup, iş performansı bağımlı değişkendir.

Tablo 7.17. Katılımcıların iş güvencesizliği algılarının, iş performansları üzerindeki etkisini inceleyen basit regresyon analizi

Bağımsız Değişkenler	BETA	T	SİG. (P)
İş güvencesizliği	,188	3,82	,000**
F	14,61		
R	,188		
R²	,035		
Adjusted R²	,033		
Durbin-Watson	1,640		
*Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır. **Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır			

Model, iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerindeki değişiminin %3,3 (Adjusted R²)'ini açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, katılımcıların iş güvencesizliği algılarının iş performansları algılarındaki değişimin %3,3'ünü açıklamaktadır. Tablo 7.17'ye göre, profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerindeki algılarına etkisinin düşük anlamda pozitif yönlü olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizliği algıları puanı bir birim arttığında profesyonel turist rehberlerinin iş performansı algılarının puanının 0,188 (Beta₁) kadar artacağını söylemek mümkündür. Bu bilgiler ışığında H₁₁ hipotezini test etmek amacıyla oluşturan regresyon modeli H₁₁ hipotezini destekler niteliktedir.

Araştırma neticesinde oluşturulan 11 ana hipotezden 8 ana hipotez kabul edilmiş ve 3 ana hipotez red edilmiştir (Tablo 7.18).

Tablo 7.18. Hipotez Sonuçları

Hipotezler	Kabul	Ret
H₁: Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş ve medeni durum) göre farklılık vardır.	✓	
H_{1a}: Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık vardır.		✓
H_{1b}: Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
H_{1c}: Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
H₂: Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, çalışma şekillerine göre (Serbest-Seyahat Acentasına Bağlı) anlamlı bir farklılık vardır.		✓
H₃: Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş şekillerine göre (Asıl iş-Ek iş) anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
H₄: Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, Covid 19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
H₅: Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, Covid 19'u bulaştırma endişesi yaşayıp yaşamama durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
H₆: Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş ve medeni durum) göre farklılık vardır.	✓	

Tablo 7.18. (devam) Hipotez Sonuçları

Hipotezler	Kabul	Ret
H_{6a}: Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
H_{6b}: Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
H_{6c}: Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.		✓
H₇: Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, çalışma şekillerine göre (Serbest-Seyahat Acentasına Bağlı) anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
H₈: Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş şekillerine göre (Ek iş-Asıl iş) anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
H₉: Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, Covid 19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.		✓
H₁₀: Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, Covid 19'u bulaştırma endişesi yaşayıp yaşamama durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.		✓
H₁₁: Katılımcıların iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	✓	

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Dünya genelinde yaşanan, salgın hastalıklar, ekonomik krizler, küresel ısınma, terör faaliyetleri, toplumsal ve ekonomik alandaki değişimler işgörenlerin kaygı düzeylerini artırmaktadır. Ayrıca, pandemi nedeni ile ilan edilen seyahat yasakları sonucunda gündeme gelen seyahat yasakları işletmelerin kapanması ile sonuçlanmakta, bu durumda işgörenlerin iş güvencesizliği kaygılarının artmasına neden olmaktadır. Bu sebepten dolayı, iş güvencesizliği kavramı günümüzde çalışma hayatının en önemli konularından biri haline gelmiştir. Bununla birlikte, turizm sektörü kırılgan yapısından dolayı dünyada yaşanan her türlü olumsuz olaydan etkilenmektedir ve turizm sektöründe faaliyet gösteren işgörenlerin gelecek kaygısı yaşamasına ve kendilerini güvende hissetmemelerine neden olmaktadır. Buradan hareketle, bu çalışmada turizm sektörünün mihenk taşları olan profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Literatür taraması sonucunda, turist rehberlerinin iş güvencesizliklerini ele alan ve iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerindeki etkisini ölçen çalışmaların yetersiz olduğu görülmüştür. Bu bağlamda, bu araştırma profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizliklerinin iş performansları üzerindeki etkilerinin incelenerek sonuçlarının ortaya konması amacıyla yapılmıştır. Ayrıca, profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizliği algıları tespit edilmeye çalışılmış ve iş performansları üzerindeki olumsuz etkilerinin azaltılabilmesi için neler yapılabileceği konusunda önerilerde bulunulmuştur.

Çalışmada, NERO'ya kayıtlı profesyonel turist rehberlerinin, demografik özelliklerine göre, kokartları üzerinde yer alan dile göre, sahip oldukları lisans türlerine göre, çalışma şekillerine göre, mesleği icra ediş şekillerine göre, meslekteki tecrübe yıllarına göre, COVID19'a yakalanma yakalanmama durumlarına göre, COVID19'a karşı korunma önlemleri alma durumlarına göre ve COVID19'u bulaştırma riski yaşama yaşamama durumlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı, birincil veri toplama yöntemlerinden anket yöntemi kullanılarak tespit edilmeye çalışılmıştır.

Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde; çoğunluğunu, erkeklerin, medeni durumu evli olanların, 31 - 40 yaş aralığında olanların ve lisans eğitimi alanların oluşturduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılan rehberlerin çoğunluğunun kokartında belirtilen yabancı dilinin İngilizce olduğu, lisans türünün ülkesel olduğu, çalışma şeklinin serbest olduğu, mesleği asıl iş olarak icra ettiği, 11 yıl ve üzeri tecrübeye sahip olduğu, COVID19'a

yakalanmadığı, COVID19'a karşı korunma önlemlerini aldığı ve COVID19'u bulaştırma riski yaşadığı tespit edilmiştir. Ayrıca, turist rehberlerinin büyük çoğunluğunun COVID19'a karşı Sağlık Bakanlığı ve Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından yayınlanan korunma önlemlerini iyi anladıkları ve katıldıkları turlarda bu kuralları yerine getirerek COVID19'a yakalanmadıklarını söylemek mümkündür. Fakat COVID19 virüsünün daha sonraki evrelerde varyant değişikliğine uğrayarak kişilerde görülen semptomlarının değişmesinden dolayı ailelerine ve katıldıkları turlardaki misafirlere bulaştırma riski yaşadıkları söylenebilir.

Araştırma sonuçlarına göre, profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizliği ve iş performansı ölçeklerine verdikleri yanıtların ortalamaları incelendiğinde ortalamaları *en yüksek* ifadelerin; “Pandemi koşullarında rehberlik ettiğim kişilere karşı üzerime düşen sorumlulukları yerime getirdim”, “Pandemi koşullarından etkilenmeden rehberlik ettiğim kişilere yöre ya da destinasyon hakkında gerekli bilgiyi verdiğimi düşünüyorum”, “Pandemi koşullarında sağlık ve hijyen kurallarına uyduğumu düşünüyorum”, “Pandemi koşullarında işe devamsızlık yapmamak için özen gösterdim” olduğu görülmüştür. Katılımcıların verdikleri en yüksek ortalama cevaplar incelendiğinde, genellikle rehberlerin pandemi gibi zor bir süreçte COVID19 hastalığına karşı gerekli önlemleri aldığı ve iş güvencesizliği algılarına rağmen mesleklerinin devamlılığını sağlamak, zorlu süreçte ekonomik gelir elde etmek için mesleklerini icra ederken ellerinden gelen özveriye gösterdiklerini söylemek mümkündür. Bundan dolayı, profesyonel turist rehberlerinin pandemi döneminde iş güvencesizliklerine rağmen performanslarını yüksek tutmak için azami ölçüde çaba sarf ettikleri söylenebilir.

Araştırma sonuçlarına göre, katılımcıların iş güvencesizliği ve iş performansları ölçeklerine verdikleri yanıtların ortalamaları incelendiğinde ortalamaları *en düşük* ifadelerin; “Pandemi süreci aldığım taban ücreti etkilemedi”, “Bulunduğum meslekte geleceğim garanti altındadır”, “Pandemi sürecinde kariyerimi devam ettirme konusunda endişelenmedim”, “Pandemi sürecinde rehberlik mesleğinde geleceğimi tahmin edebildim”, “Pandemi sürecinde işimi yapabildiğim için iş stresiyle başa çıkmakta zorlanmadım” olduğu görülmüştür. Katılımcıların verdikleri en düşük ortalama cevaplar incelendiğinde, turizm sektöründe çalışan diğer işgörenlerden farklı olarak meslek yasasına sahip olan turist rehberlerinin pandemi döneminde T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen taban ücretin altında çalıştırılmaları, meslekte geleceklerini tahmin edememeleri ve iş stresleriyle başa çıkamamaları gibi yaşadıkları iş güvencesizliği

hususları dikkat çekicidir.

Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Buradan hareketle, profesyonel turist rehberlerinin algıladıkları iş güvencesizliklerinin cinsiyet ayırt etmeksizin her turist rehberi için benzer olduğunu söylemek mümkündür.

Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını ve farklılıkların hangi değişkenlerden kaynaklandığını tespit etmek amacıyla One-Way Anova ve Post Hoc (Tukey) testleri uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, katılımcıların iş güvencesizliği algılarının yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Katılımcıların iş güvencesizlikleri algılarında, “30 yaş ve altı” aralığında olanlarla “31 – 40 yaş” arasında olanlar arasında, “30 yaş ve altı” aralığında olanlarla “41 yaş ve üzeri” olanlar arasında ve “31 – 40 yaş” aralığında olanlarla “41 yaş ve üzeri” olanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin yaşları arttıkça, algıladıkları iş güvencesizliklerini kendilerinden daha küçük yaşta olan rehberlere göre daha az hissettiklerini söylemek mümkündür. Aynı zamanda yaş demografik faktörü, kişilerin hayat deneyimlerini de göstermesinden dolayı orta yaş grubunda olanların genç yaş grubunda olanlara göre olumsuzluklara karşı farklı tutumlarının olduğunu söylemek mümkündür. Genç çalışanların daha az finansal sorumluluklarının olması ve gelecekte iş bulma olasılıklarının daha yüksek olması daha az sorun yaşadıkları anlamına gelebilir (De Witte, 1999).

Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem T-testi sonucuna göre, anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buradan hareketle, profesyonel turist rehberlerinin medeni durumlarına göre iş güvencesizliği algılarının farklılaştığını söylemek mümkündür. Medeni durumu evli olan rehberlerin bekar rehberlere göre daha fazla sorumluluğunun olmasından dolayı, pandemi gibi belirsizlik oluşturan durumlarda bekar olan rehberlere göre, taşıdıkları aile sorumlulukları daha fazla olacağından iş güvencesizliği algılarından daha fazla etkilendiklerini söylemek mümkündür. Gümüş (2013) evli çalışanların evli olmayan diğer çalışanlara göre işlerini daha güvencesiz olarak algıladıklarını ifade etmektedir.

Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, çalışma şekillerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların çalışma şekillerine göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Buradan hareketle, serbest çalışan rehberler ile seyahat acentasına bağlı olarak çalışan rehberlerin pandemi gibi büyük belirsizlikler oluşturan uluslararası durumlarda aynı oranda iş güvencesizliği algısı yaşadıklarını söylemek mümkündür.

Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş şekillerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların mesleği icra ediş şekillerine göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Mesleği ek iş olarak icra eden turist rehberlerinin asıl iş olarak icra edenlere göre pandemi gibi belirsizlik oluşturan durumlarda asıl iş olarak yapabilecekleri bir mesleklerinin olması, üzerlerindeki iş güvencesizliği algılarının daha az olmasından dolayı böyle bir sonucun ortaya çıkmasının olası olduğunu söylemek mümkündür.

Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanan genelgeye göre, COVID19 hastalığına yakalanan kişilerin hastalığı başka kişilere bulaştırmasını ve hızla yayılmasını önlemek amacıyla 14 gün kendi evinde başka bir kişi ile temas etmeden karantinede kalması gerekmektedir. Bu genelge, işgörenlerin mevcut işlerine devam edememesine ve gelir kaybına uğramalarına neden olmuştur. İşe devamsızlık ve gelir kaybı işgörenler üzerinde büyük streslere yol açmış ve iş güvencesizliği algılarının artmasına neden olmuştur. Bu sebeplerden dolayı profesyonel turist rehberleri COVID19'a yakalanma yakalanmama durumlarının iş güvencesizliği algıları üzerinde etkili olduğunu söylemek mümkündür.

Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Her bir bireyin işten önce ve sonrasında da bir hayatının olduğu düşünüldüğünde iş yerinde başka bireylerle temas kurması ve COVID19'dan gün geçtikçe tüm dünyada ve Türkiye'de

hayatını kaybedenlerin sayısının yükselmesi ve semptomlarının değişiklik göstermesi, bireylerin çalışma ortamında çalışma arkadaşlarına ve evine döndüğünde ailesine bulaştırma riski yaşamasına neden olmaktadır. Bu yaşanan bulaştırma riski işgörenler üzerinde stres ve işe devamlılıklarını etkilediği söylenebilir.

Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Kadınların erkeklere göre daha duygusal yapıya sahip olmalarının pandemi gibi zorlu bir dönemde performansları üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Korkmaz ve Ceylan (2012) yaptıkları çalışmalarında kadın katılımcıların stres faktöründe erkek katılımcılara göre daha fazla sorun yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumun iş performansları üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir ve araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir.

Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını ve farklılıkların hangi değişkenlerden kaynaklandığını tespit etmek amacıyla One-Way Anova ve Post Hoc(Tukey) testleri uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, katılımcıların iş performansları algılarının yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Katılımcıların iş performansı algılarında, “30 yaş ve altı” aralığında olanlarla “31 – 40 yaş” aralığında olanlar arasında, “30 yaş ve altı” aralığında olanlarla “41 yaş ve üzeri” aralığında olanlar arasında ve “31 – 40 yaş” aralığında olanlarla “41 yaş ve üzeri” aralığında olanlar arasında, arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Ölüm ve Ölüm nedeni 2021 istatistiklerine göre, Türkiye’de 2020 ve 2021 yıllarında ölenlerin % 15,9’u COVID19 hastalığından dolayı hayatını kaybetmiştir ve COVID19 hastalığından dolayı hayatını kaybedenlerin en çok 65 yaş ve üzeri grubunda olduğu görülmektedir. Yine TÜİK tarafından yayınlanan ölüm istatistikleri incelendiğinde 35 yaş ve üzerinde olan bireylerin göz ardı edilemeyecek oranda COVID19 hastalığından dolayı hayatlarını kaybettiği görülmektedir. Buradan hareketle, 35 yaş ve üzerinde olan turist rehberlerinin COVID19 hastalığına yakalanmaktan kendilerinden genç olan rehberlere göre daha fazla korktuklarını ve iş performansı algılarının genç olan rehberlere göre daha fazla etkilendiğini söylemek mümkündür. Ayrıca, genç ve bekar olan turist rehberlerinin orta yaş ve üzeri olan turist rehberlerine göre COVID19 hastalığına yakalandıklarında hastalığı daha kolay atlatabileceklerini düşündükleri için yaşlar arasında farklılık olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların iş performansları ifadelerini değerlendirmelerinde, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem T-testi sonucuna göre, katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların medeni durumlarının pandemi gibi iş güvencesizliği algılarının yüksek olduğu dönemlerde evli ya da bekar olan herkes için hemen hemen aynı güvensizliği oluşturuyor olmasının, iş performansları üzerinde bir farklılık olmamasına neden olduğu söylenebilir.

Katılımcıların iş performansları ifadelerinin değerlendirilmesinde, çalışma şekillerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların çalışma şekillerine göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Pandemi sürecinde Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından kısa çalışma ödeneği uygulaması gerçekleştirilmiştir. Kısa çalışma ödeneğine dahil olabilmek için bir işletmeye bağlı olma şartı aranmıştır. Bu sebepten dolayı, seyahat acentasına bağlı turist rehberleri İŞKUR tarafından pandemi döneminde işgörenleri desteklemek amacıyla çıkarılan kısa çalışma ödeneği uygulamasına dahil edilmişler ve ekonomik anlamda zorlu pandemi döneminde bir nevi de olsa gelir elde edebilmişlerdir. Serbest olarak mesleğini icra eden turist rehberleri kısa çalışma ödeneğinden bir işletmeye sürekli olarak bağlı olmadıkları için bu ödenekten faydalanamamışlardır. Bu tip uygulamaların, araştırmaya katılan turist rehberlerinin çalışma şekilleri üzerinde etkili olduğu söylenebilir.

Katılımcıların iş performansları ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş şekillerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların mesleği icra ediş şekillerine göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Pandemi sürecinde rehberlik mesleğini asıl iş olarak yapan rehberlerin, mesleğini ek iş olarak yapanlara göre alternatif iş imkanlarının olmamasının katılımcıların iş performansları üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumları açısından anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Pandemi dönemi profesyonel turist rehberlerinin icra edebilecekleri tur sayılarını azaltması ve bir birey olarak gelir elde edip mevcut hayatlarını devam ettirebilme isteklerinden dolayı icra edebildikleri turlarda COVID19'a yakalanma yakalanmama durumlarının iş performansları üzerinde etkili olmadığını söylemek mümkündür.

Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Pandemi gibi zor dönemlerde seyahatlerin kısıtlanması, otel, restoran gibi tesislerin hastalığın çoğalmasını önlemek amacıyla kapatılması turizm sektörü çalışanları ve profesyonel turist rehberleri üzerinde büyük bir iş güvencesizliği oluşturmuştur ve çoğu işletme işten personel çıkartmaya giderek sürdürülebilirliğini sağlamaya çalışmıştır. Böyle zorlu bir süreçte profesyonel turist rehberleri görevlendirildikleri her bir turdan gelir elde edebilmek için COVID19 hastalığına yakalanma ve başkalarına bulaştırma riskini göz ardı ederek mesleklerini icra etmeye çalışmaktadırlar. Bu durumun rehberlerin performansları üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir.

Araştırma çerçevesinde yapılan basit regresyon analizi sonuçlarına göre, iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerindeki etkisinin düşük düzeyde pozitif yönlü olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların içerisinde bulundukları pandemiden dolayı iş güvencesizliği algıları arttıkça, iş performansları üzerindeki etkinin de düşük düzeyde paralel olarak arttığı söylenebilir. Profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizlikleri algılarının arttıkça fiziksel ve duygusal anlamda tükenme durumlarıyla karşı karşıya kalarak iş ortamlarında karşılaştıkları olaylara uygun olmayan tepkiler verebilecekleri düşünülmektedir. Aguiar-Quintana vd., (2021)'nin gerçekleştirdikleri çalışmasında COVID19 pandemisinin erken döneminde iş güvencesizliğinin otel çalışanlarının görev performansını olumsuz yönde etkilediğini ve kaygı ve depresyona yol açtığını tespit etmişlerdir. Orçanlı vd., (2019)'nin iş güvencesizliğinin iş performansına etkisinde örgütsel kimliğin aracılık etkisinin incelendiği çalışmada, işgörenlerin iş güvencesizlikleri arttıkça iş performanslarının azaldığı gözlemlenmiştir bu da örgütsel kimliğin aracı rolünden kaynaklanmaktadır. Araştırma sonuçları, Orçanlı vd.'nin ve Aguiar-Quintana vd.'nin çalışmalarına göre farklılık göstermektedir. Bunun nedeni, pandemi döneminde turist rehberleri katılabildikleri turlarda iş güvencesizliği algısı yaşamalarına rağmen, ekonomik anlamda kazanç elde etmek ve mesleklerinin devamlılığını sürdürmek amacıyla katıldıkları turlarda gelir elde etmek için ellerinden gelenin en iyisini yaparak performanslarını artırmaya çalıştıklarından dolayı olduğu düşünülmektedir. Çelebi (2017) işletmelerde iş güvencesizliğinin tükenmişliğe ve performansa etkileri ve Adıyaman bölgesindeki işletmelerde yaptığı uygulamasında, işgörenlerin iş güvencesi algılarının arttıkça iş

performanslarının arttığı sonucuna ulaşmıştır ve bu araştırmanın sonuçlarını desteklemektedir. Valibayova (2018)'in İş Güvencesizliği Algısının İş Stresi ve İş Performansına Etkisi: Araştırma Görevlileri üzerine yaptığı çalışmada, işgörenlerin nicel iş güvencesizliklerinin işgörenlerin iş performanslarını arttırdığı sonucunu ortaya koymuştur. İş güvencesizliğinin iş performansı üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan başka bir araştırma da anlamlı farklılık bulunduğu tespit edilmiştir (Karakılıç ve Candan, 2019; Vijayan, 2017).

Sonuç olarak, pandemi dönemi içerisinde profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizliği algıları artış gösterse de ekonomik gelir elde edebilmek ve hayatlarını ikame edebilmek amacıyla zor da olsa performanslarını artırmaya özen gösterdikleri sonucunu ortaya koymaktadır.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turist Rehberleri Odaları Birliği ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliği iş güvencesizliğinin turist rehberleri üzerinde depresyon, stres, anksiyete ve tükenmişlik gibi telafisi olmayan sonuçları olduğunun bilincinde olmalıdır. Bu bilgiler doğrultusunda turist rehberlerinin iş güvencesizliklerinin azaltılması için rehberlik taban ücret kontrolleri yapılmalı, seyahat acentalarının daha fazla bağlı rehber bulundurma zorunluluğu getirilmesi ve bu sayede belirsiz dönemlerde (pandemi, terör, siyasi gerginlik ve savaş gibi) rehberlerin iş akitlerinin nasıl korunacağı kesin olarak rehberlere bildirilmeli ve iş stresi ile başa çıkma eğitimleri düzenleyerek rehberlerin bu konuda bilinçlenmesi sağlanmalıdır. Ayrıca, turizm sektörü her türlü belirsizlikten etkilenmektedir. Bu tarz belirsizliklerin etkilerinin azaltılması için devlet kurumlarının bu tür olağanüstü durumlarda özellikle turizm sektöründe görev yapan işgörenlerin işten çıkarılmalarını yasaklamalı ve ücretli izine çıkarma zorunluluğu getirmelidir. Bu tip uygulamalara ek olarak pandemi döneminde uygulanan kısa çalışma ödeneği ve nakdi ücret desteği ödemelerini pandeminin yarattığı olumsuz koşullar etkisini kaybedene kadar sürdürerek turizm sektöründe görev yapan işgörenlerin iş güvencesi algılarını artırmalıdır. İş güvencesi olanakları sunulmadığı takdirde turizm sektörü çalışanları tekrar bir belirsizlik yaşama durumu nedeniyle alternatif iş arayışlarına girmektedir.

İşletmeler herhangi pandemi döneminde her zaman işgörenlerin yanında olduklarını ve onları desteklediklerini hissettirmeliler ve aynı zamanda yaşanan iş güvencesizliğini ortaya çıkaracak iş stresi ve stres yönetimi konusunda işgörenlerini bilgilendirmeli ve gerekirse işgörenlerin işini kaybetme kaygılarını önlemeye yönelik eğitimler düzenlemelidir.

Araştırma süre ve zaman kısıtından dolayı NERO'ya bağlı rehberlere uygulanmıştır. Daha sonraki çalışmalarda profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerindeki etkilerinin ölçülmesi için yapılacak çalışmalarda, Turist Rehberleri Odaları Birliği'ne bağlı diğer rehber odalarında ya da tüm rehberler odaları evrene dahil edilerek bir çalışma yapılması, rehberlerin iş güvencesizliği algılarını tespit etmede ve iş güvencesizlikleri algılarının iş performanslarına etkilerini ölçülmesinin ve literatüre fayda sağlayacaktır.

Ayrıca, işgörenlerin iş güvencesizlikleri algılarının iş performansları üzerindeki etkilerinin diğer sektör çalışanları üzerindeki etkilerini ölçmenin, işgörenlerin pandemi süreci içerisinde yaşamış oldukları sorunlara çözüm, öneriler sunabileceği ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Acar, V. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Liderlik Yönelimleri, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Aguiar-Quintana, T., Nguyen, H., Araujo-Cabrera, Y., & 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.
- Ağılönü, K. G. (2021). Pandemi Sürecinde COVID19'un Turizm ve Rekreatif Etkinliklerden Su Sporları Üzerine Etkisinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Ahipaşaoğlu, S. (2002). Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Akal, Z. (1992). İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi: Çok Yönlü Performans Göstergeleri, MPM Yayınları, Ankara.
- Akbulut, O. (2006). Ege Bölgesindeki Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Akçakaya, M. (2012). Kamu Sektöründe Performans Yönetimi ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar. *Karadeniz Araştırmaları Dergisi*, 32, 171-202.
- Akgöz, E., ve Sezgin, M. (2009). Genel İletişim. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akgündüz, Y. (2013). The Influence of Self-esteem and role stress on job performance in Hotel Business Faculty of Tourism, *International Journal of Contemporary, Hospitality Management Mersin University*, Mersin.
- Akköz, H. (2015). Profesyonel Turist Rehberlerinin Sahip Olması Beklenen Nitelikleri ile Sergiledikleri Performansın Yerli Turistler Tarafından Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Akpulat, A. N. (2020). Turizm Öğrencilerinin İş Güvencesizliği ve Kariyer İyimserliğinin Turizm Sektörü Algısını Etkilemesi Üzerine Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(1), 170-190.
- Altun, K. M. (2018). Çalışma Yaşamında İş Stresinin Çalışanların Kişilik Özellikleri ve İş Performansı ile İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Altunışık, R. Coşkun, R. Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri-SPSS Uygulamalı, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Arslantürk, Y. (2016). Mesleki bağlılık: Turist rehberleri üzerine bir inceleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 186-207.

- Arslantürk, Y. ve Altunöz, O. (2012). Antecedents of Satisfaction in Guided Tours: An Introduction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62, 891-895.
- Ashford, Susan, J., Lee, C. ve Bobko, P. (1989). Content, Causes, and Consequences of Job Insecurity: A Theory-Based Measure and Substantive Test. *Academy of Management Journal*. Vol 32.
- Aslan, K. (2011). Çalışanlarda İş Güvencesizliği ve İşini Kaybetme Kaygısının İş Verimi ve İş Üretkenliği Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Bilişim Sektöründe Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Avcıkurt, C. (2005). Turizmde Tanıma ve Satış Geliştirme, Sakarya: Değişim Yayınları.
- Aysan A. F., Balcı E., Karagöl E.T., Kılıç E., Gültekin F., Şahin F., vd, (2020). Covid-19 Pandemi Değerlendirme Raporu: Türkiye Bilimler Akademisi Yayınları, TÜBA Raporları No: 34. Ankara.
- Ayan. A. (2015). Etik Liderlik Tarzının İş Performansı, İçsel Motivasyon ve Duyarsızlaşma Üzerine Etkisi: Kamu Kuruluşlarında Bir Uygulama. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(3), 177-141.
- Bak. E. (2015). Turist Rehberlerinin Performansının Turist Tatminine Etkisi: Kapadokya'yı Ziyaret Eden Yabancı Turistler Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Batman, O. (2003). Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi* , (2) , 117-134.
- Bowie, D., ve Chang, J. C. (2005). Tourist Satisfaction: A View from a Mixed International Guided Package Tour, *Journal of Vocational Marketing*, 11(4), 303-322.
- Bulut, A. (2019). Turist Rehberliği Mesleğinde Meslek Odası ve Rehber İlişkileri: Nevşehir Turist Rehberleri Odası Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bükülmez, K. (2013). Çalışma Hayatında İş Performansını Etkileyen Faktörler: Altınova Tersaneler Bölgesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Büyüköztürk, Ş. (2007). Deneysel Desenler: Öntest-Sontest Kontrol Grubu Desen ve Veri Analizi (2. baskı). Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Chang, J. C. (2006). Customer Saticfaction with Tour Leaders' Performance: A Study of Taiwan's Package Tours. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(1), 97-116.
- Cingöz, N. K. (2021). COVID-19 Pandemisinde Yaşanan İş Güvencesizliğinin İşsizlik

Kaygısına Etkisinin Demografik Faktörler Açısından İncelenmesi: Yer Hizmetlerinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı, Kocaeli.

Cohen, E. (1985). The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of A Role, *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29.

Cohen, E., Ifergan, M. ve Cohen, E. (2002). A New Paradigm in Guiding The Madrich As a Role Model, *Annals of Tourism Research*, Vol. 29(4).

Cuma, A. (2020). Otel İşletmesi Çalışanlarında Örgütsel Stres Kaynaklarının İş Performansına Etkisi: Kahramanmaraş'ta Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

Cuma, A. (2020). Otel İşletmesi Çalışanlarında Örgütsel Stres Kaynaklarının İş Performansına Etkisi: Kahramanmaraş'ta Bir Uygulama, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Gaziantep.

Çağlar Çelebioğlu, H. (2019). Kabin Memurlarında Görülen Presenteeism ile İşe Adanmışlık ve İşini Kaybetme Korkusu Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Altınbaş Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Çakır, A. (2010). Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Biçimi ve Mesleki Eğitim Süreleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Çakır, Ö. (2007). İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, (7), 117-140.

Çalışkan, N. (2019). Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Örgütsel Değişim ve İş Güvencesizliği Algıları Arasındaki İlişkide İstihdam Edilebilirliğin Düzenleyici Rolü, Doktora Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Nevşehir.

Çapar, G., Pala, T. ve Toksöz, D. (2020). İşte Gelişim Ölçeğini Türkçeye Uyarlama Çalışması, *İzmir İktisat Dergisi*, 35(1), 177-186.

Çavuş, Ş., Ege, Z. ve Çolakoğlu, O. E. (2009). Türk Turizm Tarihi, İstanbul, Detay Yayıncılık.

Çelebi, İ. (2017). İşletmelerde İş Güvencesizliğinin Tükenmişliğe ve Performansa Etkileri ve Adıyaman Bölgesindeki İşletmelerde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Şanlıurfa.

Çelik, G. (2019). Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminin İş Performansı Üzerine Etkileri: Gümrük Muhafaza Teşkilatı Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Tarsus Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

- Çiçek, B. (2013). Profesyonel Turist Rehberlerinin Performans Kriterleri ile Çalışma Koşulları Arasındaki İlişki: Antalya Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Çimrin, H. (1995). Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC'si, Antalya, Akdeniz Kitapevi.
- Çokal, Z. (2015). Bir Kültür Elçisi Olarak Profesyonel Turist Rehberinin Turistlere Aktarılan Kültürel Değerlere Katkısına Yönelik Turist Algılamaları: Kapadokya Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Dahles, H. (2002) The Politics of Tour Guiding Image Management in Indonesia, *Annals of Tourism Research*, 29(3), 783-800.
- De Witte, H. (1999). Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(2), 155-177.
- Dede, E. (2017). İş Güvencesizliği Algısının ve Örgütsel Güven Düzeyinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkileri: Devlet Ortaokulu ve Özel Ortaokul Öğretmenleri Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Değirmencioğlu, Ö. A. (2001). Türkiye'de Turizm Rehberliği Eğitimi Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia:Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12, 189-196.
- Demirbulat, Ö., Saatci, G., ve Özdemir Güzel, S. (2017). Turizm Rehberliğinde İlk Yardım Eğitiminin Gerekliliğinin Kavramsal Olarak İncelenmesi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Kongresi*, 516-520.
- Dıgın, Ö. ve Ünsar, S. (2010). Çalışanların İş Güvencesi Algısının Belirleyicileri ve İş Güvencesinden Memnuniyetin Organizasyonel Bağlılık, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Dumlu Pınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 26(2), 133-145.
- Dinçer, G. ve Kızılırmak, İ. (2012). Türk Turizminde Kokartlı Turist Rehberlerinin Mevcut Durumunun Analizi, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(2), 307-318.
- Dursun, S. ve Bayram, N. (2013). İş Güvencesizliği Algısının Çalışanların Kaygı Düzeylerine Etkisi: Bir Uygulama. *Isguc The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 15(3), 20-27.
- Düz, B. (2016). Turist Rehberlerinin Performans Kriterlerini Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma: Turist Rehberliği Performans Ölçeği Geliştirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Düzgün, E. ve Kurt, A. (2020). Covid-19 Salgının Turist Rehberleri Üzerindeki Etkileri: Ankara Turist Rehberleri Odası Örneği, *KSBD*, 12(23), 18-3.

- Eren Gümüştekin, G. ve Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14(1), 271-288.
- Eren, E., (2000). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, Beta Basım.
- Ertan, H. (2008). Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya’da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme. Doktora Tezi, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Esen, C. K. (2018). İş Güvencesizliği ve Başa Çıkma Stratejilerinin Çalışanların Demografik Özellikleri Açısından İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Antalya.
- Eser, S. ve Şahin, S. (2020). Turist Rehberliği Mesleğinde Yaşanan Güncel Sorunlar Üzerine Bir İnceleme, Türk Turizm Araştırmaları Dergisi, 4(2): 1344-1355.
- Fındıkçı, İ. (2009). İnsan Kaynakları Yönetimi, Alfa Yayınları, Genişletilmiş ve Gözden Geçirilmiş 7. Baskı. İstanbul.
- Gezegen, S. (2010). İş Güvencesizliği Algısı ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki: Bir Mobilya İşletmesinde Alan Araştırması. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Gültekin, B. (2005). Türkiye’nin Uluslararası İmajında Yükselen Değerler ve Eğilimler, İletişim Dergisi, 4, 126-140.
- Gümüş, İ. (2013). Çalışma hayatının iki Büyük Korkusu: İşsizlik ve İş Güvencesizliği/Two Big Fear of Working Life: Unemployment and Job Insecurity. İş Ahlakı Dergisi, 6(1), 187.
- Gürbüz, F. G. ve Dede, E. (2016). Ortaokul Öğretmenlerinin Örgütsel Güven ve İş Güvencesizliği Algıları Arasındaki İlişki, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 14(2), 89-108.
- Gürbüz, Ş. ve Şahin, F. (2015). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (Felsefe-Yöntem-Analiz). Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Güzel, F. Ö. (2007). Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma). Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Güzel, F. ve Köroğlu, Ö. (2015). Turist Rehberlerinin Mesleklerine Yönelik Pozitif ve Negatif Yönlü Algılarının İçerik Analizi Yöntemi ile Belirlenmesi, Cumhuriyet Üniversitesi İİBF Dergisi, 16(1), 155-174.

- Hacıoğlu, N., Kaşlı, M., Şahin, S. ve Tetik, N. (2008). Türkiye’de Turizm Eğitimi. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Haywood, M. (2020). A post-COVID Future: Tourism Community Reimagined and Enabled, *Tourism Geographies*, DOI: 10.1080/14616688.2020.1762120 A. D.
- Hellgren, J. ve Sverke, M. (2003). Does Job Insecurity Lead to Impaired Well-being or Vice Versa? Estimation of Cross-lagged Effects Using Latent Variable Modelling. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 24.
- Helvacı, M. A. (2002). Performans Yönetimi Sürecinde Performans Değerlendirilmesinin Önemi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 35(1-2), 155-169.
- Heung, V. C. S. (2008). Effects of tour leader’s service quality on agency’s reputation and customers Word-of-mouth. *Journal of Vacation Marketing*, 14(4), 305-315.
- Hu, W. (2007). Tour Guides and Sustainable Development: The Case of Hainan, China, Phd Thesis, University of Waterloo, China.
- Huang, S. S., Hsu, C. H. ve Chan, A. (2009). Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: A Study of the Package Tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 20(10), 1-31.
- İçöz, O. (1996). Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi. Anatolia Yayıncılık, Ankara.
- İnternet: <https://nero.org.tr/assets/documents/guides-guide/49392895.pdf>, 06.10.2022 tarihinde alınmıştır.
- İnternet: <https://www.iskur.gov.tr/isveren/kisa-calisma-odenegi/genel-bilgiler/>, 19.03.2022 tarihinde alınmıştır.
- İnternet: TUREB, Turist Rehberleri Odaları Birliği. <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/62>, 30.03.2022 tarihinde alınmıştır.
- İnternet: Turist Rehberliği Meslek Kanunu, <https://iro.org.tr/tr/37-page-turist-rehberligi-meslek-kanunu.aspx> 18.08.2022 tarihinde alınmıştır.
- İnternet: Türkiye Ölüm ve Ölüm Nedeni İstatistikleri, 2021 data.tuik.gov.tr 10.06.2023 tarihinde alınmıştır.
- İnternet: World Federation of Tourist Guide Associations (WFTGA). What is a Tourist Guide? <https://wftga.org/>, 30.03.2022 tarihinde alınmıştır.
- İnternet: <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66300/covid-19-nedir-.html>, 19.03.2022 tarihinde alınmıştır.
- İnternet: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/-sector/documents/briefingnote/wcms_741468.pdf, 20.03.2022 tarihinde alınmıştır.
- İnternet: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/global-research-on-novel-coronavirus-2019-ncov>, 19.03.2022 tarihinde alınmıştır.

- İyigün, U. H. (2014). Kişilik Özelliklerinin İş Performansına Etkisi: Çalışanlar Üzerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- İzgi, B. ve Olcay, A.(2008). Çalışma Koşullarının Önemi: Gaziantep İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 10(1), 43-62.
- Karakılıç, N. Y. ve Candan, S. (2019). İş Güvencesi ve İş Gören Performansı Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 12(67), 1005-1013.
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). Paket Tur Operasyonlarında Turist Rehberlerinin Karşılaştığı Yönetsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 17(1), 70-86.
- Karanfil, M. S. (2021). İş Güvencesizliği, İş Yerinde Görünürde Var Olma (Presenteeism) ve İş Yaşam Dengesinin Etkileşimi: İş Yerinde Görünürde Var Olmayla İlgili Bir Ölçek Geliştirme Çalışması ve Konuya İlişkin Bir Araştırma. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karasar, N. (2009). Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Nobel Yayınları, Ankara.
- Karcıoğlu, F. & Öztürk, Ü. (2009). İşletmelerde Performans Değerleme ile İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (İKBS) Arasındaki İlişkisi -İstanbul İlinde Bir Araştırma- . Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,13(1),343-366.
- Katlav, Ö. E., Çetin, B. ve Perçin Ş. N. (2021). Turist Rehberlerinin İş Güvencesizliği Algılarının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi, Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, Journal of Travel and Hospitality Management, 18(1), 37-55.
- Kılıç, Ö. M. (2021). Bağımsız Spor Federasyonlarında Çalışanların İş Güvencelerinin Çalışma Performansına Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı, Çorum.
- Kılıç, K. (2013). Duygusal Zekanın Gemi Adamlarının İş Performansına Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kılıçhan, B. (2019). Profesyonel Turist Rehberliği Mesleği: Mevcut Durum, Meslek Sorunlarının Tespiti ve Çözüm Önerileri. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- King, J. E. (2000). White-Collar Reactions to Job Insecurity and the Role of the Psychological Contract: Implications for Human Resource Management. Human Resource Management, 39(1). 79-92.

- Koçel, T. (1998). İşletme Yöneticiliği, Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış ve Klasik-Modern-Çağdaş Yaklaşımlar, İstanbul Beta Basım.
- Koçel, T. (2003). İşletme Yöneticiliği, Beta Yayınları, İstanbul.
- Kong, H., Cheung, C. ve Baum, T. (2009), Are Tour Guides In China Ready For Thebooming Tourism Industry. Journal of China Tourism Research, 5, 65-76.
- Korkmaz, M, ve Ceylan, B. (2012). Örgütsel Stres Yönetimi ve Stresin İstanbul Büyükşehir Belediyesi Çalışanlarının İş Performans Üzerine Etkisinin Uygulamalı Olarak İncelenmesi. Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5,(10), 314-343.
- Korkmaz, S., Temizkan, S. P. ve Temizkan, R. (2010). Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolü ve Hizmet İçi Eğitim Seminerlerinin Pazarlama Açısından İçerik Analizi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 10(1).
- Kozak, N. ve İçöz, O. (1999). Turizm İşletmeciliği Dergisi'nin Turizm Literatürüne Katkısı Hakkında Bir İnceleme, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 10, 9-17.
- Köroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Roller Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (16), 91-112.
- Kumaş, H. (2001). İşsizliğin Psiko-Sosyal Boyutu ve Çalışma Yaşamına İlişkin Değerler Üzerindeki Etkileri. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3(4), 1-430.
- Kurtuluş, K. (2004). Pazarlama Araştırmaları, Literatür Yayınları, İstanbul.
- Liou, K. T. ve Bazemore, G. (1994). Professional Orientation and job Involvement Among Detention Sase Workers, Public Administration Quarterly, 18, 232.
- Martilla, J. A. ve James, J. C. (1977). Importance-performance Analysis. The Journal of Marketing, 77-99.
- MEGEP (2013). Konaklama ve Seyahat Hizmetleri: Turizm ve Rehberlik, Ankara, Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Orçanlı, K., Bekmezci, M. ve Fırat, Z M, (2019). İş güvencesizliğinin İş Performansına Etkisinde Örgütsel Kimliğin Aracılık Etkisi, Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 18(12), 75-100.
- Örücü, E. ve Kanbur, A. (2008). Örgütsel-Yönetimsel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Hizmet ve Endüstri İşletmesi Örneği. Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15(1), 85-97.

- Özdemir, O. (2017). Lider Desteği ve Örgütsel Adalet Algısının İş Performansına Etkisinde Kişi-Örgüt Uyumunun Aracılık Rolü: Eğitim Sektöründe Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özdil, N. (2016). Tutum Nedir?. <https://golcukhaber.com.tr/2016/06/tutum-nedir/> 18.08.2022 tarihinde erişilmiştir.
- Özmutaf, N. M. (2007). Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma, Cumhuriyet Üniversitesi İİBF Fakültesi Dergisi, 8, 41-60.
- Özoğul, G (2017) Profesyonel Turist Rehberlerinin Kişilik Özellikleri ile Mesleki Bağlılık Arasındaki İlişki Üzerine Psikolojik Sermayenin Aracılık Etkisi, Doktora Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Polat, E. (2019). İş Güvencesizliği Algısı ile İş Üretkenliği İlişkileri: Mevsimlik ve Mevsimlik Olmayan Konaklama İşletmelerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Pond, L. K. (1993). The Professional Guide: Dynamics of Tour Guiding, Van Nostrand Reinhold, New York.
- Poyraz, K. ve Kama, B. (2008). Algılanan İş Güvencesizliğinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi, 13(2). 143-164.
- Rabotic, B. (2011). “American Tourists’ Perceptions of Tourist Guides in Belgrade”, Journal of Economics, 2/2, 151–161.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. V. (2013). Örgütsel Davranış. Bursa: Aktüel Yayınları.
- Saruhan, C. (1989). Tercüman Rehberlik Mesleği Ders Notları, İstanbul, TÜRSAB Yayınları.
- Savcı, G. (2012). Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performans İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kars.
- Seçer, B. (2007). Kariyer Sermayesi ve İstihdam Edilebilirliğin İş Güvencesizliği Üzerindeki Etkisi. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Seçer, B. (2009). İş Güvencesizliği, Türleri, Başa Çıkma Süreci, Belirleyicileri ve Sonuçları. Çalışma Yaşamında Güncel Yaklaşımlar, Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Sepril, Ç. (2010). İş Güvencesizliği Algısının Stres Algısının Stres Düzeylerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

- Seraphin, H. (2013). "The Contribution of Tour Guides To Destination Understanding And Image. The Case of Haiti Viaan Analysis of: 'Bonjour Blanc', A Journey through Haiti' International Research Forum on Guided Tours, Breda 4-6 April 2013.
- Setiawan, R. ve Hadiano B. (2008). Job insecurity dalam organisasi. Jurnal Manajemen Maranatha, 7(2), 69-79.
- Sora, B., Caballer, A. ve Peiro, J. (2010). The Consequences of Job Insecurity Climate's Influence on Employees' Job Attitudes: Evidence from Two European Countries. European Journal of Work and Organizational Psychology, 18(2), 125-147.
- Sverke, M. Hellgren, J. ve Naswall, K. (2002). No Security: A Meta-Analysis and Review Job Insecurity and Its Consequences. Journal of Occupational Health Psychology, 7(3). 242-264.
- Şahin, S. (2012). Turist Rehberlerinin Kültürlerarası İletişim Yeterlilikleri: Alman, İngiliz ve Rus Turistlerin Algılamaları. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Şenbahar, C. Y. (2021). Performans Teorisi Bağlamında Profesyonel Turist Rehberliği, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Şimşek, M. Ş. ve Aslan, Ş. (2012). Mesleki  rg tsel Bağlılığın,  rg tsel Davranışa İlişkin Sonuçlarla İlişkileri. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 12(23), 414-454.
- Tangüler, A. (2002). Profesyonel Turist Rehberliği ve Profesyonel Turist Rehberlerinin Seyahat Acentası ve Müşteri İlişkileri: Kapadokya  rneği, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Tetik, N. (2006). Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası  rneği), Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Tetik, N. (2012). Turist Rehberlerinin Ekoturizm Alanındaki Yeterlilikleri: Doğu Karadeniz  rneği, Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Timur, B. (2019). Turist Rehberliği Eğitiminde Memnuniyet, Mesleki Yeterlilik ve Mesleği İcra Niyeti İlişkileri, Doktora Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Toker, A. (2011). Kültür Turizminin Sürdürülebilirliğinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü: Ankara  rneği, Yüksek lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Tutar, H., ve Yılmaz, K. (2010). Genel İletişim, Kavramla ve Modeller, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Tyrer, P. (1999). Borderline Personality Disorder: A Motley Diagnosis in Need of Reform. *The Lancet*, 354, 1095–1096.
- Türk, M. ve Çakır, Ö. (2006). Bir Kamu Bankasında Örgütsel Stres Düzeyi ve Etkileyen Faktörler. *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 2, 40.
- Türkay, O. ve Eryılmaz, B. (2014). Kariyer Değerleri ve Kariyer Yolu Tercihleri İlişkisi: Türk Turizm Sektöründen Örnekler. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24, 179-200.
- Uysal, Ş. (2015). Performans Yönetimi Sisteminin Tanımı Tarihçesi, Amaç ve Temel Unsurlarına Genel Bir Bakış. *Ejovoc(Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 5(2), 32-39.
- Ünal, C. (2015). Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Yeterliliklerinin Turistlerin Destinasyon İmaj Algısı ve Genel Memnuniyeti Üzerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Ünlü, O., Özdevecioğlu, M., Yürür, S., ve Demirtaş, Ö. (2009). The Mediating Role of Perceived Humor on the Effects of the Positive and Negative Affectivity on Employees Task and Contextual Performance at Workplace. In *Cognition, Emotion & Motivation, International CEM09 Congress*, ss 2-5.
- Valibayova, G. (2018). İş Güvencesizliği Algısının İş Stresi ve İş Performansına Etkisi: Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, On dokuz Mayıs Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Samsun.
- Vijayan, M. (2017). Impact of Job Stress on Employees Job Performance in Aavin, Coimbatore. *Journal of Organisation and Human Behaviour*, 6(3), 21-29.
- Witte, H. D. (2005). Job Insecurity: Review of the International Literature on Definitions, Prevalence, Antecedents and Consequences. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31(4), 1-6.
- Yamane, T., Zatori, A., Michalko, G., ve Nagy, J. (2001) Temel Örneklem Yöntemleri, Literatür yayıncılık, Çeviren: Esin, A. Bakır, M. A., Aydın, C. ve Gürbüzsel E.
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 33-44.
- Yazıcıoğlu, İ., Tokmak, C. ve Uzun, S. (2008). Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı, *Üniversite ve Toplum Dergisi*, 8(2).
- Yenen, Ş. (2007). Profesyonel Turist Rehberlerinin El Kitabı. İstanbul: Turist Rehberliği Birliği.

- Yenipınar, U., Çınar, B. ve Bak, E. (2017). Turist Rehberliği Eğitimi Ve Mesleğin Güncel Sorunları Ve Çözüm Önerileri”, 3. Turizm Şûrası Tebliğler Kitabı, (307-320). Ankara: Büyükharf Bas. Yayın.
- Yıldırım, C. (2018). Depresyon ve Mesleki Doyumun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Yıldız, O., Dağdeviren, M., ve Çetinyokuş, T. (2008). İşgören Performansının Değerlendirilmesi için Bir Karar Destek Sistemi ve Uygulaması, Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi, 23(1), 239-248.
- Yıldız, R., Kuşluvan, S., ve Şenyurt, S. Y. (1997). Turist Rehberliği Öğretiminde Yeni Bir Model: Nevşehir Turist Rehberliği Bölümü Programı ve Değerlendirilmesi, Türkiye’de Turizmin Gelişmesinde Turist Rehberinin Rolü Hafta Sonu Semineri IV, 05-07 Aralık, Nevşehir.
- Yıldız, Z. (2011). Turizm Sektörünün Gelişimi ve İstihdam Üzerindeki Etkisi. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 3(5). 54-71.
- Yu X., Weiler, B. ve Ham, S. (2002). Intercultural Communication And Mediation: A Framework For Analysing The Intercultural Competence Of Chinese Tour Guides, Journal of Vacation Marketing, 8, 87.
- Yürekli, S. (2020). Çalışma Hayatında Koronavirüs (Covid-19) Salgınının Etkileri. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Covid-19 Hukuk Özel Sayısı, Yıl:19, Sayı:38, Yaz 2020/2 (Covid-19 Özel Ek), ss. 34-61.
- Zhang, H. Q. ve Chow, I. (2004). Application of Importance-performance Model in Tour Guides Perfomance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors in Kong Kong, Tourism Management, 25, 81-91.

EKLER

EK-1. Anket Formları

PROFESYONEL TURİST REHBERLERİNİN PANDEMİ SÜRECİNDE İŞİNİ KAYBETME KAYGISININ(İŞ GÜVENCESİZLİĞİNİN) İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ

Değerli katılımcı;

Bu anket formu, “Profesyonel Turist Rehberlerinin Pandemi Sürecinde İşini Kaybetme Kaygısının İş Performansına Etkisi” isimli yüksek lisans tezine veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Vereceğiniz bilgiler, sadece bilimsel araştırma amacıyla kullanılacak ve hiçbir şekilde 3. kişilerle paylaşılmayacaktır. Her ifade için uygun gördüğünüz seçeneğin yanındaki kutucuğu (X) işareti ile belirtmeniz yeterli olacaktır. Araştırmanın amacına ulaşması için tüm ifadelere görüşlerinizi belirtmenizi rica eder kıymetli vaktinizi ayırıp, çalışmaya katkıda bulunduğunuz için teşekkür ederim.

İletişim:

Prof. Dr. R. Pars ŞAHBAZ

*Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği*

Gökhan GÜMÜŞ

*Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği*

Kişisel Bilgiler

1. Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek
2. Yaşınız:
3. Medeni Durumunuz: () Evli () Bekar
4. Eğitim Durumunuz: () Ön Lisans () Lisans () Lisansüstü
5. Kokardınızda belirtilen kullanabildiğiniz yabancı dilleriniz: () İngilizce () İspanyolca
() Rusça () Portekizce () Diğer
6. Rehberlik Lisansınızın Türü: () Ülkesel () Bölgesel
7. Çalışma Şekliniz: () Serbest () Seyahat Acentasına Bağlı
8. Turist Rehberliği Mesleğini İcra Ediş Şekliniz: () Asıl iş () Ek iş
9. Meslekteki tecrübe yılınız:
10. Covid19 hastalığına yakalandınız mı? () Evet () Hayır
11. Covid19 pandemisi sırasında salgından korunma önlemlerini (maske takma, el hijyeni, sosyal mesafe) uyguladınız mı? () Evet () Hayır
12. Yakınlarınıza hastalık bulaştırma endişesi yaşadınız mı? () Evet () Hayır

EK-1. (devam) Anket Formları

İŞ GÜVENCESİZLİĞİ ÖLÇEĞİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Pandemi sürecinde işimi yapabildiğim için iş stresıyla başa çıkmakta zorlanmadım.					
Pandemi sürecinde işe devam etmek keyifsizlik yaşamama neden olmadı.					
Pandemi sürecinde işe gitmemden dolayı umutsuzluğa kapılmadım.					
Pandemi sürecinde işe giderken tüm sorumluluklarımı yerine getirebilecek kadar kendimi enerjik hissettim.					
Pandemi sürecine rağmen rehberlik mesleğindeki konumumu oldukça sağlam görüyorum.					
Pandemi sürecinde rehberlik mesleğinde geleceğimi tahmin edebildim.					
Pandeminin etkilerine rağmen bu mesleği ilerleyen yıllarda da yapmayı düşünüyorum.					
Mesleğimle ilgili geleceğim konusunda şüphe duymuyorum.					
Bulduğum meslekte geleceğim garanti altındadır.					
Pandemi süreci aldığım günlük taban ücreti etkilemedi.					
Pandemi sürecinde kariyerimi devam ettirme konusunda endişelenmedim.					

İŞ PERFORMANSI ÖLÇEĞİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Pandemi sürecinde görevlerimi zamanında tamamladım.					
Görevimi yerine getirirken gerekenin üzerinde bir dikkat sarf ettim					
Pandemi sürecinin vermiş olduğu olumsuz çalışma koşullarına rağmen aynı performansı gösterdim.					
Pandemi sürecinde işimle ilgili belirlediğim hedeflere ulaştım.					
Pandemi sürecinde sorunlara hızlı ve başarılı bir şekilde çözüm ürettim.					
Pandemi koşullarında işe devamsızlık yapmamak için özen gösterdim.					
Pandemi koşullarında çalışma süresini etkin ve verimli kullandım.					
Pandemi koşullarında sağlık ve hijyen kurallarına uyduğumu düşünüyorum.					
Pandemi koşullarında rehberlik ettiğim kişilere karşı üzerime düşen sorumlulukları yerine getirdiğimi düşünüyorum.					
Pandemi koşullarından etkilenmeden rehberlik ettiğim kişilere yöre ya da destinasyon hakkında gerekli bilgiyi verdiğimi düşünüyorum.					

EK-2: Etik kurul kararı

Evrak Tarih ve Sayısı: 12.01.2023-156083



T.C.
ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
Etik Komisyonu

Sayı : E-11054618-302.08.01-156083
Konu : Bilimsel ve Eğitim Amaçlı

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 12.12.2022 tarih ve E.147683 sayılı yazı.

İlgi yazınız ile göndermiş olduğunuz, Enstitünüz Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Anabilim Dalı **Yüksek Lisans** öğrencisi **Gökhan GÜMÜŞ**, Prof.Dr. R.Pars ŞAHBAZ danışmanlığında yürüttüğü "**Profesyonel Turist Rehberlerinin Pandemi Sürecinde İşini Kaybetme Kaygısının İş Performansına Etkisi**" adlı tez çalışması ile ilgili konu Komisyonumuzun 11.01.2023 tarih ve 01 sayılı toplantısında görüşülmüş olup,

Etik Komisyonunca onaylanan ilgilinin çalışmasının, yapılması planlanan yerlerden izin alınması koşuluyla yapılmasında etik açıdan bir sakınca bulunmadığına oybirliği ile karar verilmiş; karara ilişkin katılım listesi ve onaylanan çalışmalar ekte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Araştırma Kod No:2023/15

Prof. Dr. Ramazan ÇAĞLAYAN
Komisyon Başkanı

Ek:

- 1- Katılımcı Listesi
- 2- Onaylı Çalışma

EK-3: Ölçek kullanım izinleri

İş Güvencesizliği Ölçeği Kullanım İzni Hkk.

Harici

Gelen Kutusu



GÖKHAN GÜMÜŞ

Alıcı: awasti

16 Kas 2022 Çar 22:11



Merhabalar Sayın S. Arzu Wasti Hocam,

Ankara HBV Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümünde "Profesyonel turist rehberlerinin pandemi sürecinde işini kaybetme kaygısının iş performansına etkisi" adlı tez çalışmam için, Sayın Önder Çetin hocamızla birlikte 2002 yılında 10. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresinde sunulan "İş Güvencesi Endeksi ve İş Güvencesi Memnuniyeti Ölçeği: Güvenirlilik ve Geçerlilik Analizi" isimli bildiriden elde edilen iş güvencesi memnuniyet ölçeğini çalışmamda izninizle kullanmak istiyorum.

Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Saygılarımla,

Gökhan Gümüş

Ankara HBV Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Yüksek Lisans Öğrencisi



S. Arzu Wasti

-- S. ARZU WASTİ ÖĞRETİM ÜYESİ FACULTY MEMBER Sabancı

18 Kas 2022 Cum 10:30



S. Arzu Wasti <arzu.wasti@sabanciuniv.edu>

Alıcı: ben

18 Kas 2022 Cum 10:30



Galiba boş bir mesaj gönderdim yanlışlıkla; elbette, sanıyorum ölçeklere ulaştınız zaten, iyi çalışmalar,

Arzu

EK-3: (devam) Ölçek kullanım izinleri

İş Güvencesizliği Ölçeği Kullanım İzni Hkk.

Hanici

Gelen Kutusu X



GÖKHAN GÜMÜş

Alıcı: İkaracaoglu

16 Kas 2022 Çar 22:11



Merhabalar Sayın Korhan Hocam,

Ankara HBV Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümünde "Profesyonel turist rehberlerinin pandemi sürecinde işini kaybetme kaygısının iş performansına etkisi" adlı tez çalışmam için, 2015 yılında Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisinde yayınlanan "Çalışanların iş güvencesizliğinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi: alanya bölgesindeki beş yıldızlı otellerde bir araştırma" isimli makaleden elde edilen iş güvencesi ölçeğini çalışmamda izninizle kullanmak istiyorum.

Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Saygılarımla,

Gökhan Gümüş

Ankara HBV Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Yüksek Lisans Öğrencisi



Alıcı: ben

17 Kas 2022 Per 11:14



Sevgili Gökhan merhaba,

Ölçek benim geliştirdiğim veya uyarladığım bir ölçek değil sadece çalışmamızda kullandığımız bir ölçek. Yine de nezaketiniz için teşekkür ederim. Elbette etik kurallar dahilinde kaynak göstererek çalışmanızda faydalanabilirsiniz. Kolaylıklar dilerim.

Korhan Hoca

...



