




## Turist Rehberlerinin İş Güvencesizliği Algılarının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi

### The Effect of Tourist Guides' Perceptions of Job Insecurity on Burnout

**Dr. Öğr. Üyesi Eda Özgül KATLAV**   
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi  
Turizm Fakültesi, Nevşehir, Türkiye  
**E-posta:** edaozgulkatlav@gmail.com

**Dr. Öğr. Üyesi Betül ÇETİN**   
Niğde Ömer Halis Demir Üniversitesi  
Niğde Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu  
**E-posta:** betulcetin51@gmail.com

**Prof. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN**   
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi  
Turizm Fakültesi, Nevşehir, Türkiye  
**E-posta:** nilufer.percin@nevsehir.edu.tr

#### Öz

Bu çalışmada turizm sektöründe müşteriye birebir hizmet veren turist rehberlerinin iş güvencesizliği ve tükenmişlik ilişkisine yönelik algılarını ortaya koyarak onların iş güvencesizliği algılarının tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkisinin olup olmadığını tespit etmek amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda bir model önerilmiş ve test edilmiştir. Veriler araştırmaya katılan ve Nevşehir Rehberler Odası'na kayıtlı olarak çalışan 307 turist rehberinden anket tekniği ile toplanmıştır. Verileri analiz etmek için, frekans, yüzde dağılımları, merkezi dağılım ölçüleri (aritmetik ortalama, standart sapma) ile korelasyon, regresyon gibi istatistiksel analiz teknikleri kullanılmıştır. Ayrıca bu araştırma kapsamında değişkenler arasındaki etkiyi ölçebilmek için kurulan yapısal eşitlik modeli yol analizi sonuçlarına da yer verilmiştir. Araştırma sonucunda turist rehberlerinin iş güvencesizliği yaşadıkları görülmektedir. Ayrıca iş güvencesizliği algılarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarını pozitif yönlü, kişisel başarı hissi boyutunu negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İş güvencesizliği, Tükenmişlik, Turist rehberleri

#### Abstract

In this study it is aimed to determine whether their perceptions of job insecurity have an impact on burnout levels by revealing the perceptions of tourist guides who serve customers face to face in the tourism sector regarding job insecurity and burnout relationship. A model has been proposed and tested for this goal. The data was collected by survey technique from 307 tourist guides who participated in the study and worked as registered with Nevşehir's Guides Professionals Organization. Statistical analysis methods such as frequency, percentage distributions, central distribution measures, correlation and regression were referred to analyze the data. In addition, as part of this research, the results of path analysis of the structural equality model established to measure the effect between variables are included. As a result of the research, it is seen that tourist guides experience job insecurity. In consequence of the research, it was found out that tourist guides' perceptions of job insecurity affect the dimensions of emotional exhaustion and depersonalization positively, the dimension of personal accomplishment negatively and significantly.

**Key Words:** Job insecurity, Burnout, Tourist guides

## Extended Summary

### Purpose

In this study, it is aimed to determine whether the perceptions of job insecurity of tourist guides who provide one-on-one service to customers in the tourism sector have an effect on their level of burnout by revealing their perceptions of job insecurity and burnout.

### Background

The possible consequences of job insecurity and burnout have been the subject of many studies. When the relevant literature is examined, it is seen that job insecurity causes individuals to have both health problems and problems in business life. When individuals experience burnout, they are exposed to a lot of stress, which causes problems in their physical and mental health. Individuals who do not feel well physically and mentally experience organizational performance and productivity problems which may cause them to quit their jobs. (Kinnunen and Nätti, 1994; Sverke et al., 2002; Hellgren and Sverke, 2003; Reisel et al., 2005; Greenhalgh and Rosenblatt, 2010; Schreurs et al., 2010; Bernhard-Oettel et al., 2011). It has been supported by the literature that burnout has an effect on similar behaviors such as low performance and stress. (Vahey et al., 2004). Darwishmotevali, et al., (2017) found a positive relationship between job insecurity and emotional exhaustion in their study on tourism workers. There are other study findings showing that there is a significant and positive relationship between job insecurity and burnout (Dekker and Schaufeli, 1995; Westman et al., 2001; Viljoen, 2004; Bosman et al., 2005; De Cuyper et al., 2012; Boswell et al., 2014; Schreurs et al., 2014; Lastad, 2015, Darwishmotevali et al., 2017). Based on the results of studies examined in the literature, the main research question of this study is whether tourist guides' perceptions of job insecurity have an impact on their burnout levels. The research hypotheses are as follows:

H1a: Job insecurity perceptions of tourist guides have an effect on the emotional burnout dimension.

H1b: Perceptions of tourist guides' job insecurity have an effect on the personal accomplishment dimension.

H1c: Job insecurity perceptions of tourist guides have an effect on the depersonalization dimension.

### Method

The population of this study consists of professional tourist guides affiliated with Nevsehir Chamber of Guides working in Cappadocia region. According to 2020 data, the number of professional tourist guides associated with Nevsehir Chamber of Guides is 748. The acceptable sample size in the 95% confidence range was determined as 255 (Gürbüz and Şahin, 2014). 420 surveys were left to tourist guides to reach a sufficient sample size. As a result of the necessary investigations, data from 307 surveys were used in the study. Within the scope of the study, Structural Equation Modeling (SEM) was used to determine the effect of tourist guides' perceptions of job insecurity on their perceptions of burnout.

## Findings

As a result of the SEM analysis, it has been determined that job insecurity has an effect on burnout. According to the findings of the study, it is observed that while job insecurity has a positive and significant effect on emotional exhaustion ( $\gamma = .96$ ,  $t = 10.97$ ,  $p < 0.00$ ) and depersonalization ( $\gamma = .57$ ,  $t = 7.83$ ,  $p < 0.00$ ) dimensions of burnout, it has a negative and significant effect on the dimension of personal accomplishment ( $\gamma = -.28$ ,  $t = -5.11$ ,  $p < 0.00$ ).

## Results

In this study, the effects of job insecurity on burnout perceptions of tourist guides were examined and it was determined that job insecurity had an effect on burnout. The findings support studies in the literature (Dekker and Schaufeli, 1995; Westman et al., 2001; Viljoen, 2004; Bosman et al., 2005; De Witte et al., 2010; Tilakdharee et al.2010; De Cuyper et al., 2012; Çetin and Turan, 2013; Boswell et al., 2014; Schreurs et al., 2014; Lastad, 2015; Çetin, 2015, Aybaset al., 2015; Darwishmotevali, et al., 2017). Features such as the fact that tourism has a fragile and uncertain structure affected by many elements of seasonal characteristics increase tourist guides' perceptions of job insecurity and affect their perceptions of burnout.

## 1. Giriş

Dünya genelinde hızlı gelişen teknoloji, endüstrileşme, artan rekabet, küreselleşme ve yaşanan ekonomik gelişmeler çalışma yaşamını etkilemektedir. Türkiye dahil çoğu sanayileşmiş ülkelerin de bu değişimlere uyum sağlayabilmek için örgütlerde yeniden yapılanma ve küçülme, çalışma hayatında esneklik uygulamaları gibi yeni yollar araması çalışanların güvensizlik ve belirsizlik hissi duymasına neden olabilmektedir (Callea vd., 2016). Çalışanların işsiz kalma korkusuyla yaşamlarının tehdit edildiği düşüncesi (Dursun ve Bayram, 2013) onların iş yerine karşı tutumlarını, davranışlarını, gösterdikleri enerji ve performanslarını da olumsuz yönde etkileyecektir. Bu durum sadece bireyin değil, toplumun da sosyal sağlığını ve yaşam kalitesini bozacaktır (Yıldırım ve Yavan, 2008; Lastad, 2015). Westman vd., (2001)'ne göre işletmede ya da sektörde meydana gelebilecek belirsizlik durumlarında ya da organizasyonel bir karar olan küçülme gibi bir durumda çalışanlarda iş güvencesizliği algısı meydana gelecektir. İş güvencesizliği devam ettikçe de insanlar kronik bir stres durumuyla karşı karşıya kalmakta ve bu durum tükenmişliğe yol açmaktadır (Dekker ve Schaufeli, 1995).

21. yüzyıldaki işgücü piyasası incelendiğinde turizm sektöründe çalışanların sahip olduğu istihdam olanakları ve iş güvencesi kavramı önemsenmesi gereken bir konu haline gelmiştir. Turizm sektöründe fazla mesainin olması, sezonluk iş verilmesi, çevresel ve ekonomik faktörlerin turizm sektörünü çok hızlı bir şekilde etkilemesi gibi faktörler turizm çalışanlarının iş güvencesizliklerinin artmasına neden olmaktadır (Yıldız, 2011; Karacaoğlu, 2015). Turizm sektörü çalışanları gibi turizm elçisi olarak adlandırılan turist rehberlerinin de mesleklerinde bazı sorunlar yaşadıkları görülmektedir. Bu sorunlar, rehberler odası birlikleri, seyahat acenteleri ve tur operatörleriyle yaşanan olumsuzluklar, rehberlik eğitiminin yetersiz olması ve kaçak rehberlik yapılması, gerekli denetimlerin yapılmaması, çalışma kartı ücretleri, vergilendirme, sağlık güvencesi ve iş güvencesinin olmayışı, örgütlenememe, iş yoğunluğunun sezonluk olması, haksız kazanç elde etme, sözleşme yapamama, meslek yasasının tam olarak uygulanmaması şeklinde sıralanabilir (İlhan ve Soybalı, 2018; Koçak ve Kabakulak, 2018). Ayrıca turist rehberlerinin farklı kültürlerden oluşan insanlarla iç içe olması, yabancı turistlerle farklı bir dil konuşması ve farklı şekilde

algılamalarla karşılaşması, çalışma hayatı boyunca psikolojik baskı altında kalmalarına neden olmaktadır (Berno ve Ward, 2005; Cater, 2006; Mackenzie ve Kerr, 2013). Turist rehberleri bu sorunlarla başa çıkamadığında görevini tam olarak yerine getiremeyerek zayıf insan ilişkileri, ayrılıklar gibi kişilik bozukluklarına, depresyon ve sağlık problemlerine (Loudoun ve Bohle, 1997; Strazdins vd., 2006), işten ayrılma niyetine (Sverke vd., 2002) ve tükenmeye maruz kalmaktadır (Wu ve Liang, 1998; Filho, 2011). Turist rehberlerinin yaşadıkları ülkenin tanıtımında stratejik bir öneme sahip olduğu düşünülürse bu mesleği yapanların liderlik, davranış esnekliği, sabır ve anlayış, mizah kabiliyeti, kararlılık gibi bazı temel bireysel özellikleri taşımaları beklenmektedir (Batman, 2003; Köroğlu vd., 2012). Dolayısıyla turist rehberlerinden birbirinden farklı roller üstlenmelerini beklemek onların mesleki tükenmişlik düzeylerini artırabilir (Kaya ve Özhan, 2012).

Bu çalışmayla turist rehberlerinin iş güvencesizliği algılarının, onların tükenmişlik yaşamalarında bir etkisinin olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmanın turizm sektöründe ve rehberler örneklemini üzerinde yapılmasının gerekçeleri şöyle sıralanabilir; turizm sektörü sezonluk özellik göstermekte ve kırılmalı bir yapıya sahiptir. Turizm sektöründe çalışanlar sezon sonlarında işlerini kaybetme korkusunu yaşamaktadır. Bununla birlikte turizm sektörü terör, savaş, salgınlar, ülkeler arası siyasi gerginlikler öncelikle etkilenen bir sektör olması nedeniyle çalışanların iş güvencesizliği yaşamaları daha muhtemel olmaktadır. Turizm sektörü içinde turist rehberleri dışında diğer çalışanlar meslek yasasına sahip değildir. Turizm sektöründe çalışan ve meslek yasasına sahip olan turist rehberleri olması nedeniyle bu çalışmanın örneklemini turist rehberlerinden oluşmaktadır.

## 2. Literatür

### 2.1. Turist Rehberleri

Turizm sektöründe turistler ve farklı bir ortam arasında aracı rolü oynayarak ön hizmeti sunan turist rehberleri, “*seyahatleri boyunca turistlere güvenli ve eğlenceli bir yolculuk yaşatmaya çalışan ve turistlerle doğrudan iletişim içerisinde olan kişilerdir*” (Min, 2010). Daha kısa bir ifadeyle turist rehberleri “*özellikle bilinmeyen bir ülkeye seyahat eden bir kişiye yol gösterendir*” (Zerva ve Nijkamp, 2016). Turist rehberlerinin ulaşım, konaklama, yemek programlama, açıklama ve tanıtımlar yapma, problem ve acil durumlarla başa çıkma ve diğer aktiviteleri planlama gibi pek çok sorumlulukları vardır (Min, 2012). Tur yöneticisi, tur müdürü, tur lideri, tur gözetmeni gibi isimlerle de anılan turist rehberleri (Collins, 2000), “*turistlerin isteğine göre bir yabancı dil konuşan, turistlere gidilen bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran ve onlarla o bölgeye ait küçük detayları paylaşan kişilerdir*” (World Federation Tourist Guide Associations, 2003). Turizm sektöründeki önemi ve rolleri göz önünde bulundurulduğunda literatürde turist rehberlerinin, yol gösterici (Cohen, 1985; Pearce, 1984); arabulucu (Leclerc ve Martin, 2004; Ryan ve Dewar, 1995; Yu vd., 2001), bilgi verici (Dahles, 2002), eğitimci (El-Sharkawy, 2007; Randall ve Rollins, 2009; Skanavis ve Giannoulis, 2009) ve çevre koruyucu (Kimmel, 1999; Armstrong ve Weiler, 2002; Randall ve Rollins, 2009; Weiler ve Ham, 2002) gibi farklı görevler ve tanımları olduğu görülmektedir.

Turist rehberleri, turistler ve alışık olmadıkları mekanlar arasında bağ kurarak onların gezilerini ve ziyaret ettikleri destinasyon hakkındaki algılarını etkileyerek gezilerinin iyi ya da kötü geçmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Collins, 2000; Leclerc ve Martin, 2004; Zhang ve Chow, 2004; Jiang ve Tribe, 2009). Diğer hizmet sektörü çalışanları gibi turist rehberleri de gerçek duygularıyla turistlerin duyguları zıt olsa bile beklentileri karşılayacak duyguları göstermek ve onlarla aynı düşünceye

sahipmiş gibi bir tavır sergilemek zorundadır (Holyfield ve Jonas, 2003; Sharpe, 2005). Turist rehberlerinin performansları turistlerin tatmin olmalarını, sadakatlerini, firmanın imajını ve seyahat boyunca edinilen tecrübeleri etkiler (Mossberg, 1995; Bowie ve Chang, 2005; Zhang ve Chow, 2004). Dolayısıyla memnun kalınmayan bir turist rehberi, turistlerin tatillerinden keyif almamalarına (Lopez, 1980) ve destinasyonun imajının zedelenmesine sebep olabilir (Ap ve Wong, 2001).

## 2.2. İş Güvencesizliği Kavramı

İş güvencesizliği kavramı ilk olarak Greenhalgh ve Rosenblatt (1984) tarafından ortaya atılmıştır. Daha sonra pek çok araştırmacı tarafından araştırılarak anlaşılması ve yönetilmesi gereken bir fenomen haline gelmiştir (Greenhalgh ve Rosenblatt, 2010). Greenhalgh ve Rosenblatt (1984) iş güvencesizliği kavramını, “*kişinin işe devamlılığının tehdit altında olması durumunda çalışmaya istekli olarak devam etmesindeki güçsüzlük*” olarak tanımlamaktadır. Bu tanıma ek olarak Jacobson (1991)’a göre iş güvencesizliği “*bir kişinin deneyimlerine dayalı güvence düzeyi ile tercih edilebilirlik düzeyi arasındaki tutarsızlıktır*”. Araştırmacılar iş güvencesizliği kavramını, gelecekte iş ile alakalı ümit ve endişelerin birleşimi (Klandermans vd., 1991), çalışanların işlerini kaybederek işsiz kalacakları düşüncesi (Buitendach ve De Witte, 2005), çalışanların kendi istekleri dışında olan iş kayıpları (De Cuyper, vd., 2008) ve işle ilgili yaşadıkları belirsizlik (Çakır, 2007) olarak açıklamaktadır. Literatürde iş güvencesizliğinin tanımlanmasında nesnel veya öznel, bilişsel veya duygusal ve nitel veya nicel olmak üzere üç farklı yaklaşım bulunmaktadır (Seçer, 2008). Yapılan bu tanımların temel konusu iş güvencesizliğinin, çalışma yaşamında bireylerin algılarını ve yorumlarını baz alan subjektif bir fenomen olduğudur (Greenhalgh ve Rosenblatt, 1984; Hartley vd., 1991). Dolayısıyla bu durum, iş güvencesizliği ile ilgili olarak çalışanların duygularının ve risk altındayken verdikleri tepkilerin, çalışma hayatında aynı sorunlarla karşı karşıya kalsalar bile farklı olabileceği anlamına gelmektedir (Sverke vd., 2002).

## 2.3. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı ilk olarak Greene tarafından 1961 yılında işsiz kalan bir mimarın yaşadığı hayal kırıklıklarını anlatmasıyla gündeme gelmiştir (Çetin, 2015). Tükenmişlik kavramını bilimsel olarak ele alan ve tanımlayanlar ise Freudenberger (1974) ve Maslach (1976) olmuştur. İki bilim insanı da tükenmişliğin psikolojik bir rahatsızlık olduğunu belirtmişlerdir (Maslach vd., 2001; Visser ve Rothmann, 2008; Lee vd., 2011; Francisco vd., 2016). Freudenberger (1974) ve Maslach (1976) tükenmişlik kavramını insanların duygusal açıdan tükenmeleri, kişisel başarısızlık hissetmeleri ve toplumdan uzaklaşmaları sonucunda yaşadıkları başarısız olma, yıpranma durumu olarak tanımlamışlardır. Tükenmişlik kavramı sürekli gelişen bir duygusal bozulma sürecidir (Klarreich, 1993). Ayrıca duygusal anlamda yorulma, kişinin kendi benliğini yitirmesi ve iş başarısının azalmasıdır (Johns ve Saks, 2001).

Tükenmişlik kavramı “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarı hissi” olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Duygusal tükenme, tükenmişliğin temel stres boyutudur ve kişinin duygusal ve fiziksel kaynaklarının bitme durumudur. Duyarsızlaşma (sinizm), bireyler arası durum boyutudur ve iş yaşantısında çoğu kez olumsuz, duygusuz ve alakasız tepkiler vermeyi ifade eder. Kişisel başarı hissi ise kendini değerlendirme boyutudur ve iş yerinde performans ve başarı düşüklüğü ile yetersizlik hissini kapsar (Maslach vd., 2001).

Tükenmişlik, bireylerde psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklara sebep olmaktadır (Jenkins ve Maslach, 1994). Fizyolojik olarak his kaybı, baş ağrısı, uyku bozuklukları, uyuma gibi sonuçlar ortaya çıkarken; psikolojik olarak gerginlik, sinir ve depresyon hali, hayata karşı olumsuz yaklaşma, mutsuzluk gibi belirtilerle karşılaşmaktadır. Dolayısıyla iş yaşamında işgücü devir hızı oranlarının artması, performans düşüklüğü, örgüte bağlılığın azalması gibi olumsuz durumlar da ortaya çıkmaktadır.

#### 2.4. İş Güvencesizliği ve Tükenmişlik İlişkisi

İş güvencesizliği ve tükenmişliğin olası sonuçları birçok araştırmaya konu olmuştur. İlgili literatür incelendiğinde iş güvencesizliğinin bireylerin hem sağlık sorunları yaşamalarına hem de iş yaşamında sorunlar yaşamasına neden olduğu görülmektedir. Bireyler tükenmişlik yaşadıklarında çok fazla strese maruz kalmakta bu durum da fiziksel ve zihinsel sağlıklarında sorunları ortaya çıkarmaktadır. Fiziksel ve zihinsel açıdan kendini iyi hissetmeyen bireyler örgütsel açıdan performans, verimlilik sorunları yaşamakta ve bu durum onların işten ayrılmasına neden olabilmektedir (Kinnunen ve Nätti, 1994; Sverke vd., 2002; Hellgren ve Sverke, 2003; Reisel vd., 2005; Greenhalgh ve Rosenblatt, 2010; Schreurs vd., 2010; Bernhard-Oettel vd., 2011). Tükenmişliğin de performans düşüklüğü, stres gibi benzer davranışlar üzerinde etkisinin bulunduğu literatürle desteklenmiştir (Vahey vd., 2004).

Literatürde iş güvencesizliği ve tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında; De Witte vd., (2010) iş güvencesizliğini niceliksel ve niteliksel açıdan değerlendirerek banka çalışanlarının genel iş güvencesizlik düzeylerinin onların tükenmişliklerini etkilediği sonucunu elde etmiştir. Tilakdharee vd., (2010) ile Çetin ve Turan (2013)'ün yaptıkları çalışmalarda benzer bir şekilde iş güvencesizliği ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. İsmail (2015), banka çalışanlarının iş güvencesizliğinin tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği; iş güvencesizliği ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide de tükenmişliğin aracı rolü olduğu sonucuna varmıştır. Çetin (2015) ve Aybas vd., (2015) tarafından yapılan çalışmalarda iş güvencesizliğinin tükenmişlik ve alt boyutları ile pozitif ve anlamlı bir ilişkinin bulunduğu görülmüştür. Qureshi vd., (2015) de yoğun çalışma temposu, uzun çalışma saatleri, kişiye yüklenen görev sayısının fazla olması gibi faktörlerin stres ve tükenmeye neden olduğu ve bu olumsuz durumların ekonomik faktörler ve işsizlik gibi etkenlerden dolayı iş güvencesizliği yaşanmasıyla daha da artacağını ifade etmiştir. Aronsson vd., (2017) de benzer bir şekilde iş desteğinin ve iş yerinde adaletin duygusal tükenmeye karşı bir tampon oluşturduğunu; ancak düşük iş kontrolü, düşük ücret ve terfi ve iş güvencesizliği gibi faktörlerin tükenmeye karşı ciddi bir risk oluşturduğunu gözlemlemiştir.

Darwishmotevali vd., (2017) turizm çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada iş güvencesizliği ve duygusal tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. İş güvencesizliği ve tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğuna dair başka çalışma bulguları da mevcuttur (Dekker ve Schaufeli, 1995; Westman vd., 2001; Viljoen, 2004; Bosman vd., 2005; De Cuyper vd., 2012; Boswell vd., 2014; Schreurs vd., 2014; Lastad, 2015, Darwishmotevali, vd., 2017). Daha önceki yapılan çalışmalar incelendiğinde turizm sektöründe çalışanların iş güvencesizliği algıları ve bunun tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkilerinin incelendiği görülmektedir. Türkiye'de turizm sektörü içinde meslek yasasına sadece turist rehberleri sahiptir. Bu çalışmada bu durumun değişkenler üzerinde farklılık yaratıp yaratmayacağı görülmek istenmiştir. Çalışmanın temel araştırma sorusu turist rehberlerinin iş güvencesizliği algılarının tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkisinin olup olmadığıdır. Araştırma hipotezleri ise şöyledir:

**H1a:** Turist rehberlerinin iş güvencesizliği algılarının duygusal tükenmişlik boyutu üzerinde etkisi vardır.

**H1b:** Turist rehberlerinin iş güvencesizliği algılarının kişisel başarı hissi boyutu üzerinde etkisi vardır.

**H1c:** Turist rehberlerinin iş güvencesizliği algılarının duyarsızlaşma boyutu üzerinde etkisi vardır.

### 3. Yöntem

#### 3.1. Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evreni, Kapadokya bölgesinde çalışan Nevşehir Rehberler Odası'na bağlı turist rehberlerinden oluşmaktadır. Kapadokya bölgesinde çalışan turist rehberlerinin seçilme nedeni, bölgede turizm faaliyetlerinin diğer bölgelere göre on iki ay devam etmesidir. Zaman ve maliyet kısıtları olması nedeniyle araştırmada coğrafi anlamda bir kısıtlama yapılmasına rağmen tam sayım yapabilmeyen mümkün olmaması sebebiyle araştırmada olasılıklı olmayan örnekleme tekniklerinden yargısal örnekleme yöntemine başvurulmuştur (Altunışık vd., 2012; Gürbüz ve Şahin, 2014). Yargısal örnekleme yönteminde araştırmacı kendi gözlemlerinden hareket ederek araştırma amacına uygun olduğunu düşündüğü, belirli özellikleri taşıyan ve araştırma sorusuna katkı sağlayabilecek denekleri araştırmaya dahil etmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2014).

Araştırma evreninde yer alan turist rehberlerinin sayısını tespit edebilmek amacıyla Nevşehir Rehberler Odası (NERO)'na kayıtlı olan turist rehberlerinin sayısı alınmıştır. 2020 yılı verilerine göre Nevşehir Rehberler Odası'na bağlı turist rehberlerinin sayısı 748'dir. % 95 güven aralığında kabul edilebilir örneklem büyüklüğü 255 olarak belirlenmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2014). Araştırmanın anketleri turist rehberlerinin seminerlerinin yapıldığı zamanda uygulanmıştır. Kabul edilebilir örneklem büyüklüğüne ulaşabilmek için turist rehberlerine 420 tane anket yüz yüze uygulanmıştır. Elde edilen anketlerden 113 tanesi veri eksikliği, uç değerlerin olması vb. nedenlerle araştırmaya dahil edilmemiştir. Gerekli incelemeler sonucunda araştırmada 307 adet anketten elde edilen veriler kullanılmıştır. Anketlerin geri dönüş oranı % 73,1 olmuştur.

#### 3.2. Veri Toplama Aracı

Araştırma verileri anket formu ile toplanmıştır. İş güvencesizliği ve tükenmişlik ile ilgili ölçek ifadeleri, turist rehberleri ile ilgili soruları içeren anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde turist rehberlerinin iş güvencesizliği ve tükenmişlik düzeylerini ölçen ifadeler yer verilmiştir. Turist rehberlerinin iş güvencesizliği düzeylerini ölçmek amacıyla De Witte (2000) tarafından geliştirilen ve 8 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla da Maslach ve Jackson (1981)'un geliştirmiş oldukları 22 ifade ve 3 boyuttan (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi) oluşan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır. Turist rehberlerinin iş güvencesizliği ve tükenmişlik düzeylerini ölçmek için 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Anket formunun ikinci bölümünde ise araştırmaya katılan katılımcıların demografik bilgilerini tespit etmek amacıyla oluşturulan sorular yer almaktadır.

### 3.3. Verilerin Analizi

Çalışma kapsamında, turist rehberlerinin iş güvencesizliği algılarının tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemek için yapısal eşitlik modellemesi (YEM) kullanılmıştır. YEM'de Maksimum Olabilirlik Tahmin yöntemi kullanıldığı için normal dağılım varsayımları kontrol edilmiştir (Byrne, 2010). Tabachnick ve Fidell (2013)'e göre verilerin normal dağılım göstermesi için çarpıklık ve basıklık değerlerinin -2 ve +2 arasında olması gerekmektedir. Bu çalışmada çarpıklık değerleri 1.423 / 0.140 ve basıklık değerleri 1.079 / 2.179 arasında olduğu için verilerin normal dağılım gösterdiği anlaşılmıştır. Bu çalışmada Anderson ve Gerbing (1988) tarafından geliştirilen iki aşamalı model kullanılmıştır. Bu modele göre ilk aşamada ölçme modeli test edilerek modelde yer alan değişkenlerin yapıları doğru ölçüp ölçmediği değerlendirilmekte, ikinci aşamada ise kurulan yapısal model test edilmektedir.

### 4. Bulgular ve Tartışma

Bu kısımda, araştırmanın amacı doğrultusunda elde edilen verilerin istatistiksel sonuçlarına yer verilmiştir. İlk olarak araştırmaya katılan turist rehberlerine ilişkin demografik bilgiler, sonrasında ise değişkenlerin ortalamaları, korelasyon analizi sonuçları ve değişkenler arasındaki etkiyi ölçebilmek için kurulan yapısal eşitlik modeli yol analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin %73,9'unun erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Kadınlar ise %26,1'lik bir orana sahiptir. Turist rehberlerinin yaş aralığı göz önüne alındığında neredeyse %54'ü 26-35 yaş aralığındadır. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde %56,5'inin evli olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin %64,4'ünün turizm eğitimi veren okullardan eğitim aldığı, %35,6'sının Turizm Bakanlığı tarafından açılan kurslara katılarak turizm eğitimi aldığı ortaya çıkmıştır. Eğitim durumları değerlendirildiğinde turist rehberlerinin %5,5'inin lise, %14,2'sinin ön lisans, %71,1'inin lisans ve %9,1'inin ise lisansüstü eğitim aldığı tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmaya katılan turist rehberlerinin %72,3'ünün bireysel olarak çalıştığı görülürken, %23,7'sinin acenteye bağlı olarak çalıştığı belirlenmiştir.

**Tablo 1: Değişkenlere ait ortalama, standart sapma değerleri, korelasyon analizi sonuçları**

Ölçekler	Genel Ortama	Standart Sapma	1	2	3	4	5
1. İş Güvencesizliği <sup>1</sup>	3,82	0,67929	1				
2. Tükenmişlik <sup>2</sup>	2,69	0,52323	,304**	1			
3. Duygusal Tükenme <sup>2</sup>	2,20	0,96904	,359**	,838**	1		
4. Kişisel Başarı Hissi <sup>2</sup>	3,87	0,78408	-,168**	,177**	-,308**	1	
5. Duyarsızlaşma <sup>2</sup>	2,01	0,90040	,317**	,686**	,636**	-,344**	1

Ölçek 1,2: 1=kesinlikle katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5=kesinlikle katılmıyorum/  
\*\*p<0,001 \*p<0,05



Tablo 1’de yer alan değişkenlere ait ortalamalar incelendiğinde, iş güvencesizliğine ait ortalamaların 3,82 (ss:0,67929), tükenmişlik düzeyine ait ortalamaların da 2,69 (ss:0,52323) olduğu gözlenmiştir. Tükenmişlik düzeyine ait boyut ortalamaları ise duygusal tükenme 2,20 (ss:0,96904), kişisel başarı hissi 3,87 (ss:0,78408) ve duyarsızlaşma 2,01 (ss:0,90040) olarak tespit edilmiştir. Ortalamalar incelendiğinde iş güvencesizliği (3,82) ve tükenmişliğe ait bir boyut olan kişisel başarı hissi boyutunun (3,87) ortalama ile “katılıyorum” seçeneğine yakın olduğu, diğer ortalamaların “katılmıyorum” seçeneğine yakın olduğu görülmektedir. Korelasyon analiz sonucu değişkenlerin birbiri ile ilişkilerinin 0,304 olduğu görülmektedir. Bu sonuçtan yola çıkarak değişkenlerin birbirlerini orta düzeyde ve pozitif yönde etkilediği görülmektedir. İş güvencesizliği ile tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı hissi (-0,168) arasında negatif yönlü ve zayıf bir ilişki olduğu görülmektedir.

#### 4.1. Yapısal Eşitlik Modeline İlişkin Bulgular

Araştırma modelini test etmek için iki aşamalı YEM yaklaşımı kullanılmıştır (Anderson ve Gerbing, 1988). Öncelikle değişkenlere ilişkin ölçüm araçlarını test etmek için Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. Sonuç olarak, yapı geçerliliğinin test edildiği DFA’nın uyum indeksi (Tablo 2’de gösterilmiştir) kabul edilebilir bir düzeydedir ( $\chi^2 / df = 2,783$ , RMSEA = 0,08, CFI = 0,89). Tüm ifadelerin standart faktör yüklerinin 0,70 ile 0,80 arasında olması ve ortalama varyans çıkarılan (AVE) değerlerinin önerilen 0,50 değerini aşması nedeniyle yakınsak geçerliliğin sağlandığı söylenebilir. Ayrıca, Cronbach Alpha değerlerinin 0,70’in üstünde olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 2: Ölçüm Modeli Sonuçları**

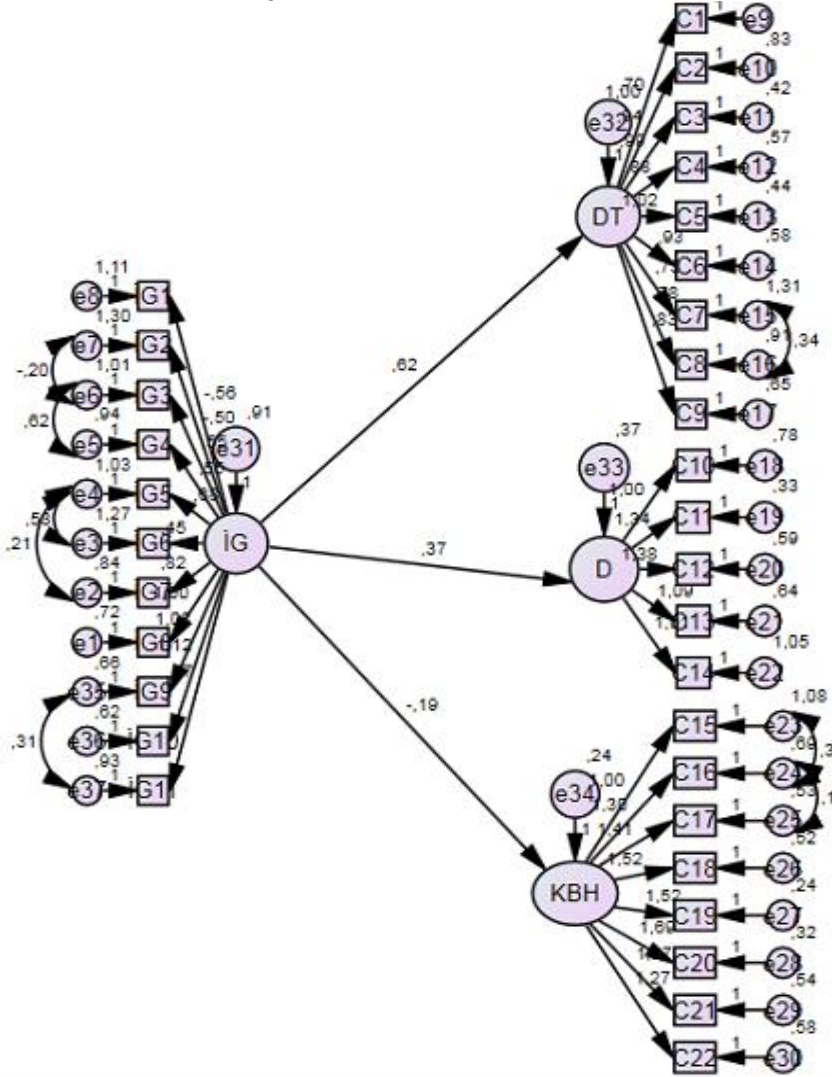
Boyutlar	İfadeler	Faktör Yüğü	CR	AVE	Cronbach Alpha
İş Güvencesizliği	Burada çalışmaya devam edebileceğimi düşünüyorum.	0,744	0,95	0,71	0,708
	İşsiz kalma ihtimalim çok düşüktür.	0,736			
	Çalıştığım iş ortamının olumlu olduğunu düşünüyorum.	0,806			
	İşime devam edebileceğimi düşünüyorum.	0,758			
	İşsiz kalabileceğime dair endişelerim var.	0,743			
	İşimle ilgili gelecekte belirsizlikler olabileceğini düşünüyorum.	0,753			
	Kariyerimi devam ettirme konusunda endişeliyim.	0,798			
	İşimi kaybetmekten korkuyorum.	0,741			
	İşten atılmaktan korkuyorum.	0,722			
	Yakın gelecekte işimi kaybetme olasılığım var.	0,821			
	Yakın bir gelecekte işten kovulacağımı düşünüyorum.	0,742			
Duygusal Tükenme	Burada çalışmaya devam edebileceğimi düşünüyorum.	0,740	0,89	0,68	0,918
	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0,794			
	İşgünü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.	0,779			
	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	0,739			
	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	0,730			
Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	0,727				

Tablo 2'nin devamı

	İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	0,723			
	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	0,714			
	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	0,801			
	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	0,756			
Duyarsızlaşma	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	0,813	0,93	0,76	0,828
	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha duyarsızım.	0,789			
	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	0,801			
	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	0,814			
	İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı sorunları yüzünden, beni suçladıklarını hissediyorum.	0,745			
Kişisel başarı Hissi	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	0,801	0,85	0,58	0,887
	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en iyi çözümleri bulurum.	0,746			
	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına olumlu katkıda bulunduğumu düşünüyorum.	0,756			
	Kendimi çok enerjik hissediyorum.	0,802			
	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	0,819			
	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	0,797			
	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	0,765			
	İşimdeki duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım.	0,809			
<b>Uyum İyiliği Değerleri <math>\chi^2 / df = 2,783</math>, RMSEA = 0,08, CFI = 0,89</b>					

Ölçüm modelleri test edildikten sonra YEM ile kurulan modele ilişkin yol analizi yapılmıştır. Yol analizi, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki toplam etkilerinin ne kadarının doğrudan ne kadarının dolaylı olarak ortaya çıktığını belirlemede kullanılan bir analiz yöntemidir. Bu yöntemle nicel değişkenler arasındaki yapısal ilişkiyi kestirmek mümkün olmaktadır (Alpar, 2011; Karagöz; 2016). Turist rehberlerinin iş güvencesizliğinin ve tükenmişlik (duygusal tükenme, kişisel başarı hissi, duyarsızlaşma) algılarının etkisini belirlemeye ilişkin kurulan yapısal eşitlik modelinin analiz sonuçları Şekil 1'de verilmektedir. Şekil 1'de yer alan modelin uyum indeksleri incelendiğinde;  $X^2/sd:2,13$ ,  $p<0,00$ GFI: 0,815, CFI :0,902, NFI: 0,832, ve RMSEA: 0,06 olduğu tespit edilmiştir. Kurulan YEM'in kabul edilmesi için RMSEA değerinin 0,08 altında olması gerekmektedir (Şimsek, 2007). Ayrıca Joreskog ve Sorbom (1993)'e göre analiz sonucunda elde edilen verinin iyi uyum iyiliği değerine sahip olması için  $>0,90$  olması gerekmektedir (Akt. Turunç ve Çelik, 2010). Analiz sonucunda elde edilen bu değerler kapsamında verinin iyi uyum iyiliği değerleri ve standarda yakın değerler ( $>0,90$ ) verdiği için oluşturulan yapısal eşitlik modelinin kabul edilebilir olduğu söylenebilir.

Şekil 1. Yapısal Model ve Analiz Sonuçları



$X^2/sd:2,13$ ,  $p<0,00$ , GFI: 0,815, CFI :0,902, NFI: 0,832, RMSEA: 0,06

İG: İş Güvencesizliği, DT: Duyusal Tükenme, D: Duyarsızlaşma, KBH: Kişisel Başarı Hissi

Araştırmada kurulan ve Şekil 1'de görülen yapısal eşitlik modeline ait analiz sonuçları Tablo 3'te yer almaktadır. Yapısal eşitlik modeli kullanılarak yapılan analiz sonucunu gösteren Şekil 1. dikkate alındığında, iş güvencesizliğinin tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ( $\gamma=,96$ ,  $t=10,97$ ,  $p<0,00$ ) ve duyarsızlaşma ( $\gamma=,57$ ,  $t=7,83$ ,  $p<0,00$ ) boyutları üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi söz konusu iken kişisel başarı hissi ( $\gamma= -,28$   $t= -5,11$ ,  $p<0,00$ ) boyutu üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Yapısal Eşitlik Modeli Sonuçları

	( $\beta$ )	Standart Hata	t	p	Hipotez Kabul/Red
İş Güvencesizliği → Duygusal Tükenme	0,96	0,88	10,97	0,00	H1 <sub>a</sub> kabul
İş Güvencesizliği → Duyarsızlaşma	0,57	0,07	7,83	0,00	H1 <sub>b</sub> kabul
İş Güvencesizliği → Kişisel Başarı Hissi	-0,28	0,05	-5,11	0,00	H1 <sub>c</sub> kabul

Tablo 3, iş güvencesizliğinin, tükenmişliğin stres boyutu olan duygusal tükenme boyutu (0,96) üzerinde daha fazla etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş güvencesizliğinin duygusal tükenme boyutundan sonra duyarsızlaşma boyutu (0,57) üzerinde pozitif yönlü bir etkisinin olduğunu söylemek mümkündür. Duyarsızlaşma boyutu kişinin iş yaşantısında olumsuz ve duygusuz tepkiler vermesine neden olmaktadır. Kişilerin yaşadıkları iş güvencesizliğinin, onları bu davranışlara sevk edebileceği söylenebilir. Sonuçlar iş güvencesizliğinin kişisel başarı hissi boyutu (-0,28) ile negatif yönlü bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Kişinin kendini değerlendirme boyutu olan, performans ve yetersizlik hissini gösteren bu boyutun iş güvencesizliği ile ters yönlü bir etkileşimi olduğu söylenebilir. Dolayısıyla iş güvencesizliğinin kişide yetersizlik ve performans dayalı eksiklikler hissettirmedeği anlamı çıkarılabilir. Sonuç olarak bu çalışmada yapısal eşitlik modeli sonuçları incelendiğinde araştırma hipotezleri olan H1a, H1b ve H1c hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 3'te yer alan YEM analizi sonuçları incelendiğinde araştırma hipotezleri olan H1a, H1b ve H1c hipotezleri kabul edilmiştir. Elde edilen bulgular literatürde yer alan çalışmaları (Dekker ve Schaufeli, 1995; Westman vd., 2001; Viljoen, 2004; Bosman vd., 2005; De Witte vd., 2010; Tilakdharee, vd.2010; De Cuyper vd., 2012; Çetin ve Turan, 2013; Boswell vd., 2014; Schreurs vd., 2014; Lastad, 2015; Çetin, 2015, Aybas, vd. 2015; Darwishmotevali, vd., 2017) desteklemektedir. Bu sonuçtan ve literatürden hareketle turizmin mevsimsel özellik göstermesi birçok unsurdan etkilenen kırılgan ve belirsiz bir yapıya sahip olması gibi özellikler turist rehberlerinin iş güvencesizliği algılarını arttırmakta ve tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkili olmaktadır.

## 5. Sonuç ve Öneriler

İş güvencesizliği günümüz çalışma hayatının önemli konularından biri haline gelmiştir. Çünkü dünya genelinde yaşanan toplumsal ve ekonomik yaşamdaki değişimler ve bunun işsizlik oranlarına yansımaları, çalışanlarda kaygı düzeyini arttırmaktadır (Dursun ve Bayram, 2013). Özellikle yaşanan ekonomik krizler, salgın hastalıklar, terör faaliyetleri sonucunda meydana gelen seyahat yasakları, ekonomik zorluklar vb. nedenlerle işletmeler kapanmakta, işten çıkarmalar artmakta ve pek çok çalışan işsiz kalarak iş güvencesizliği ile karşı karşıya kalmaktadır (Karacaoğlu, 2015). Bununla birlikte turizm sektörünün kırılgan yapısı ve dünyada yaşanan birçok olaydan doğrudan etkilenmesi nedeniyle bu sektörde çalışanlar gelecek kaygısı taşımakta ve kendilerini güvende hissedememektedir. Bu çalışmada turist rehberlerinin iş güvencesizliğinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkileri incelenmiştir.

Araştırma sonucunda turist rehberlerinin iş güvencesizliği algılarının 3,82 ortalama ile "katılıyorum" seçeneğine yakın olduğu görülmektedir. Turizm sektöründe

diğer çalışanlardan farklı olarak meslek yasasına sahip olan turist rehberlerinin, iş güvencesizliği hissetmeleri dikkat çekicidir. Bu sonuçtan hareketle turizm sektörünün ülke ve dünya genelinde yaşanan her türlü olaydan etkilenen belirsiz yapısı, bu sektörde çalışan turist rehberlerinin iş güvencesizliği hissetmelerini açıklayabilir. YEM analizi sonuçlarına göre, iş güvencesizliğinin tükenmişlik boyutlarından “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” boyutları üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi söz konusu iken “kişisel başarı hissi” boyutu üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. Dolayısıyla turist rehberliğinin iş güvencesizliği algılarının arttıkça duygusal ve fiziksel anlamda tükenme durumuyla karşı karşıya kalarak ve iş yaşamında karşılaştıkları olaylara uygun olmayan tepkiler vererek olumsuz tutumlar sergiledikleri ifade edilebilir. Öte yandan iş güvencesizliği algısı arttıkça turist rehberlerinin kendilerini başarısız hissetmesi gibi bir durum ortaya çıkmamıştır. Kendilerini başarılı gören turist rehberlerinin, iş güvencesizliği algısına sahip olmadığı söylenebilir. Ayrıca bu çalışmanın sonuçları iş güvencesizliğinin bir sonucu olan tükenmişliğin çalışanlar üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Elde edilen bulgular literatürde yer alan çalışmaları (Dekker ve Schaufeli, 1995; Westman vd., 2001; Viljoen, 2004; Bosman vd., 2005; De Witte vd., 2010; Tilakdharee, vd.2010; De Cuyper vd., 2012; Çetin ve Turan, 2013; Boswell vd., 2014; Schreurs vd., 2014; Lastad, 2015; Çetin, 2015, Aybas vd. 2015; Darwishmotevali vd., 2017) desteklemektedir. Araştırma sonuçları ve literatürde yer alan çalışmalar değerlendirildiğinde turizmin mevsimsel özellik göstermesi, birçok unsurdan etkilenen kırılgan ve belirsiz bir yapıya sahip olması gibi özellikler turist rehberlerinin iş güvencesizliği algılarını arttırmakta ve tükenmişlik düzeyleri üzerinde de etkili olduğu söylenebilir.

Turizm sektöründe hizmet veren işletme yöneticileri, iş güvencesizliğinin depresyon, anksiyete, duygusal enerji ve tükenmişlik gibi telafisi mümkün olmayan olumsuz sonuçları olduğunun farkına varmalıdır (Boya vd., 2008; Darvishmotevali vd., 2017). Bu bilgilerle yöneticiler, iş güvencesizliğinden kaynaklanan zararlı stresi en aza indirgeyebilmek için bir takım bilinçli kararlar almalıdır. Yöneticiler; sözleşmeler, ödemeler, terfi, performans değerlendirme sistemi ve politikaları gibi insan kaynakları uygulamalarının tümünün şeffaf bir şekilde oluşturulmasını ve çalışanlara açıklanmasını sağlamalıdır (Darvishmotevali vd., 2017). Ayrıca çevre koşulları belirsiz olan turizm sektörünün yapısının farkında olan yöneticilerin meydana gelebilecek kriz durumlarında (terör, politik gerginlikler, küresel salgınlar vb.) çalışanlara hangi iş koşullarını sunacaklarını açıkça belirtmeleri de iş güvencesizliği ve tükenmişlik algıları üzerinde etkili olabilecektir. Bu nedenle devletin olağanüstü durumlarda işten çıkarmaları yasaklaması, bu dönemde verilen izinleri yıllık ücretli idari izinden sayılmasını sağlaması, kısa çalışma ödeneği gibi önlemler olarak turizm sektöründe çalışanlar için iş güvencesi sunması gerekmektedir.

Bu çalışma Kapadokya Bölgesi'nde çalışan turist rehberlerine uygulanmıştır. Bu çalışmadan elde edilen sonuçların turizm sektöründe hizmet veren ve meslek yasasına sahip olmayan diğer çalışanlar üzerinde incelenmesinde fayda vardır. Bundan sonra yapılacak uygulamalı çalışmalarda, iş güvencesizliği ve tükenmişlik konularının nitel araştırma yöntemleri kullanılarak derinlemesine araştırılmasının ilgili alan yazınına çok değerli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

## 6. Kaynakça

- Alpar, R. (2011). Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler, Detay Yayıncılık. Baskı. Ankara.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı. Sakarya Yayıncılık.

- Anderson, J. C. ve Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3), 411.
- Ap, J. ve Wong, K. F. (2001). Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551-563.
- Armstrong, E., & Weiler, B. (2002). Getting the message across: an analysis of messages delivered by tour operators in protected areas. *Journal of Ecotourism*, 1(2-3), 104-121.
- Aronsson, G., Theorell, T., Grape, T., Hammarström, A., Hogstedt, C., Marteinsdottir, I., Skoog, I., Träskman-Bendz, L. ve Hall, C. (2017). A systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *BMC Public Health*, 17:264, 1-13.
- Aybas, M., Elmas, S. ve DüNDAR, G. (2015). Job insecurity and burnout: The moderating role of employability. *European Journal of Business and Management*, 7(9), 195-203.
- Batman, O. (2003). Türkiye'deki profesyonel turist rehberlerinin mesleki sorunlarına yönelik bir araştırma. *Bilgi: Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (2), 117-134.
- Bernhard-Oettel, C., De Cuyper, N., Schreurs, B. ve De Witte, H. (2011). Linking job insecurity to well-being and organizational attitudes in Belgian workers: The role of security expectations and fairness. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(9), 1866-1886.
- Berno, T. ve Ward, C. (2005). Innocence abroad: A pocket guide to psychological research on tourism. *American Psychologist*, 60(6), 593-600.
- Bosman, J., Buitendach, J. H. ve Laba, K. (2005). Job insecurity, burnout and organisational commitment among employees of a financial institution in Gauteng, SA *Journal of Industrial Psychology*, 31(4), 32-40.
- Boswell, W.R., Olson-Buchanan, J.B. ve Harris, T.B. (2014), I cannot afford to have a life: employee adaptation to feelings of job insecurity, *Personnel Psychology*, 67, 887-915.
- Bowie, D. ve Chang, J. C. (2005). Tourist satisfaction: a view from a mixed international guided package tour. *Journal of Vacation Marketing*, 11(4), 303-322.
- Boya, F. Ö., Demiral, Y., Ergör, A., Akvardar, Y. ve De Witte, H. (2008). Effects of perceived job insecurity on perceived anxiety and depression in nurses. *Industrial Health*, 46(6), 613-619.
- Buitendach, J. H. ve De Witte, H. (2005). Job Insecurity, Extrinsic and Intrinsic Job Satisfaction and Affective Organisational Commitment of Maintenance Workers in a Parastatal, *South African Journal of Business Management*, vol:36, issue:2, pp.27-37.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming (multivariate applications series)*. New York: Taylor & Francis Group, 396, 7384.
- Callea, A., Urbini, F., Ingusci, E. ve Chirumbolo, A. (2016). The relationship between contract type and job satisfaction in a mediated moderation model: The role of job insecurity and psychological contract violation. *Economic and Industrial Democracy*, 37(2), 399-420.
- Cater, C. (2006). World adventure capital. In R. Buckley (Ed.), *Adventure tourism* (pp. 429-442). Wallingford: CABI.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: the origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29.
- Collins, V. R. (2000). *Becoming a tour guide: The principles of guiding and site interpretation*. London: Continuum.

- Çakır, Ö. (2007). İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, cilt:1, sayı:12, s.117-140.
- Çetin, C. (2015). Zabıta çalışanlarında iş güvencesizliği ile tükenmişlik ilişkisine yönelik bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(2).
- Çetin, C. ve Turan, N. (2013). The Relationship between Qualitative Job Insecurity and Burnout, *European Journal of Research on Education*, International Association of Social Science Research – IASSR, Special Issue: Human Resource Management, 21-28.
- Dahles, H. (2002). The politics of tour guiding. *Annals of Tourism Research*, 29(3), 783-800.
- Darvishmotevali, M., Arasli, H. ve Kilic, H. (2017). Effect of job insecurity on frontline employee's performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(6), 1724-1744.
- De Cuyper, Nele, Bernhard-Oettel, C., Berntson, E., De Witte, H. ve Alarco, B. (2008). Employability and employees' well being:mediation by job insecurity, *Applied Psychology: An International Review*, 57(3), 488-509.
- De Cuyper, N., Mäkikangas, A., Kinnunen, U., Mauno, S. ve De Witte, H. (2012). Cross-lagged associations between perceived external employability, job insecurity, and exhaustion: testing gain and loss spirals according to the conservation of resources theory, *Journal of Organizational Behavior*, 33(6), 770-788.
- De Witte, H. (2000). Arbeidsethos en jobonzekerheid: Meting en gevolgen voor welzijn, tevredenheid en inzet op het werk [Work ethic and job insecurity: Assessment and consequences for wellbeing, satisfaction and performance at work]. In R. Bouwen, K.
- De Witte, H. (2005). Job insecurity: Review of the international literature on definitions, prevalence, antecedents and consequences. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31(4), 1-6.
- De Witte, H., De Cuyper, N., Handaja, Y., Sverke, M., Näswall, K. ve Hellgren, J. (2010). Associations between quantitative and qualitative job insecurity and well-being: A test in Belgian banks. *International Studies of Management & Organization*, 40(1), 40-56.
- Dekker, S.W.A. ve Schaufeli, W.B. (1995). The effects of job insecurity on psychological health and withdrawal: a longitudinal study", *Australian Psychologist*, 30(1), 57-63.
- Dursun, Y. D. ve Bayram, N. (2013). İş güvencesizliği algısının çalışanların kaygı düzeyleri üzerine etkisi: Bir uygulama. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 15(3), 20-27.
- El-Sharkawy, O. K. (2007). Exploring knowledge and skills for tourist guides: evidence from Egypt. *TOURISMOS: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 2(2), 77-94.
- Filho, S. C. (2011). Managing emotions: White-water rafting guides and the emotional labor theory, Doktora Tezi, University of Otago, New Zealand.
- Francisco, C. D., Arce, C., Vilchez, M. P. ve Vales, A. (2016). Antecedents and consequences of burnout in athletes: Perceived stress and depression, *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 16, 239-246.
- Freudenberger H. J. (1974). Staff burn-out. *J of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Greenhalgh, L. ve Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: Toward conceptual clarity. *Academy of Management Review*, 9,438-448.
- Greenhalgh, L. ve Rosenblatt, Z. (2010). Evolution of research on job insecurity. *International Studies of Management and Organization*, 40(1), 6-19.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2014). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Hartley, J., Jacobson, D., Klandermans, B. ve van Vuuren, T. (1991). *Job insecurity: Coping with jobs at risk*. London: Sage.
- 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 Modeling. *Journal of Organizational Behavior* 24(2): 215-236.
- Holyfield, L. ve Jonas, L. (2003). From river guide to river grunt: Identity, emotions, and the river guide. *Symbolic Interaction*, 26(2), 285–306.
- Ismail, H. (2015). Job insecurity, burnout and intention to quit. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(4), 310-324.
- İlhan, Y. ve Soybalı, H. H. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma A Study on Occupational Issues of Tourist Guides. *Journal of Tour Guiding (JOTOG) & Year*, 1(1).
- Jacobson, D. (1991). Toward a theoretical distinction between the stress components of the job insecurity and job loss experiences. *Research in the Sociology of Organizations*, 9, 1-19.
- Jenkins, S.R. ve Maslach, C. (1994). Psychological Health and Involvement in Interpersonally Demanding Occupations: A Longitudinal Perspective, *Journal of Organizational Behavior*, 15(2), 101-127.
- Jiang, B. ve Tribe, J. (2009). Tourism jobs e short lived professions: Student attitudes towards tourism careers in China. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 8(1), 4-19.
- Johns, G. ve Saks, A. M. (2001). *Organizational Behaviour*, 5. Edition, Addison Wesley Longman, Toronto.
- Karacaoğlu, K. (2015). Çalışanların iş güvencesizliğinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi: Alanya bölgesindeki beş yıldızlı otellerde bir araştırma. *Journal of Alanya Faculty of Business/Alanya İletme Fakültesi Dergisi*, 7(1).
- Karagöz, Y. (2016). SPSS 23 ve AMOS 23 uygulamalı istatistiksel analizler. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kimmel, J. R. (1999). Ecotourism as environmental learning. *Journal of Environmental Education*, 30(2), 40-44.
- Kinnunen, U. ve Nätti, J. (1994). Job insecurity in Finland: Antecedents and consequences. *European Work and Organizational Psychologist*, 4(3), 297-321.
- Klandermans, B., Van Vuuren, T. & Jacobson, D. (1991). Employees and Job Insecurity, Ed: Hartley, D. Jacobson, B. Klendermans, T.V.Vuuren, *Job Insecurity with Jobs at Risk*. (pp.40-64), Sage Publications, London.
- Klarreich, H. S. (1993). Stress-free work environment. *Stressiz Çalışma Ortamı Çeviren: Bengi Güngör, Öteki Yayınları, Ankara*.
- Koçak, B. ve Kabakulak, A. (2018). Turist Rehberlerinin Meslekten Beklentileri Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Tour Guiding (JOTOG) & Year*, 1(1).
- Koroğlu, Ö., Koroğlu A. & Alper, B. (2012). Doğaya dayalı gerçekleştirilen turizm faaliyetleri içerisinde turist rehberlerinin rolleri üzerine bir inceleme. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(22), 131-139.
- Lastad, L. (2015). *Job Insecurity Climate*. Yayınlanmamış doktora tezi, Stockholm University.
- Leclerc, D. ve Martin, J. N. (2004). Tour guide communication competence: French, German and American tourists' perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 28(3e4), 181-200.
- Lee, J., Lim, N., Yang, E. ve Lee, S. M. (2011). Antecedents and Consequences of Three Dimensions of Burnout in Psychotherapists: A Meta-Analysis. *Professional Psychology; Research and Practice*, 42(3), 252-258.



- Lopez, E. (1980). The effects of leadership style on satisfaction levels of tour quality. *Journal of Travel Research*, 18(4), 20-23.
- Loudoun, R. J. ve Bohle, P. L. (1997). Work/non-work conflict and health in shift work: Relationships with family status and social support. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 3(Suppl. 2), S71-S77.
- Mackenzie, S. H. ve Kerr, J. H. (2013). Stress and emotions at work: An adventure tourism guide's experiences. *Tourism Management*, 36(1), 3-14.
- Maslach, C. (1976). Burnout. *Hum Behav*, 5(9), 16-22.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annu Rev Psychol*, 52(1), 397-422.
- Min, J. (2010). Tour guides' emotional intelligence in relation to demographic characteristics. *African Journal of Business Management*, 4(15), 3730-3737.
- Min, J. (2012). A short-form measure for assessment of emotional intelligence for tour guides: Development and evaluation. *Tourism Management*, 33(1), 155-167.
- Mossberg, L. L. (1995). Tour leaders and their importance in charter tours. *Tourism Management*, 16(6), 437-445.
- Pearce, P. (1984). Tourist-guide interaction. *Annals of Tourism Research*, 11(1), 129-146.
- Qureshi, M. A., Shakri, I. H. ve Tariq, M. (2015). Psychological construct and human resource deterioration: How burnout stress and job insecurity trigger turnover intention? A cross sectional study from Pakistan. *IBT Journal of Business Studies*, 11(2), 81-91.
- Randall, C. ve Rollins, R. B. (2009). Visitor perceptions of the role of tour guides in natural areas. *Journal of Sustainable Tourism*, 17(3), 357-374.
- Reisel, W.D., Chia, S.L. & Maloles, C.M. (2005). Job Insecurity Spillover to Key Account Management: Negative Effects on Performance, Effectiveness, Adaptiveness, and Esprit de Corps. *Journal of Business and Psychology*, 19(4): 483-503.
- Ryan, C., ve Dewar, K. (1995). Evaluating the communication process between interpreter and visitor. *Tourism Management*, 16(4), 295-303.
- Schreurs, B., Emmerik, H., Notelaers, G. ve De Witte, H. (2010). Job insecurity and employee health: The buffering potential of job control and job self-efficacy. *Work & Stress*, 24(1), 56-72.
- Schreurs, B., Emmerik, H., De Cuyper, N. D., Probst, T., Heuvel, M. & Demerouti, E. (2014). Religiousness in times of job insecurity: Job demand or resource?. *Career Development International*, 19(7), 755-778.
- Seçer, B. (2008). Psikolojik Boyutuyla İş Güvencesizliği: Türleri, Başa Çıkma Süreci, Belirleyicileri ve Sonuçları. İçinde Tarık Solmuş (Ed.), İş ve Özel Yaşama Psikolojik Bakışlar, İstanbul: Epsilon Yayıncılık, 1. Baskı.
- Sharpe, E. K. (2005). Going above and beyond. The emotional labor of adventure guides. *Journal of Leisure Research*, 37, 29-50.
- Skanavis, C. ve Giannoulis, C. (2009). A training model for environmental educators and interpreters employed in Greek protected areas and ecotourism settings. *International Journal of Sustainable Development & World Ecology*, 16(3), 164-176.
- Strazdins, L., Clements, M. S., Korda, R. J., Broom, D.H. & D'Souza, R. M. (2006). Unsociable work? Nonstandard work schedules, family relationship, and children's wellbeing. *Journal of Marriage and Family*, 68(2), 394-410.
- Sverke, M., Hellgren, J. ve Näswall, K. (2002). No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(3), 242-264.

- Şimşek, Ö. F. (2007). Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve Lisrel Uygulamaları, Ankara: Ekinoks.
- Tabachnick, B. G., ve Fidell, L. S. (2013). Using multivariate statistics (Sixth edition). United States: Pearson Education.
- Tilakdharee, N., Ramidial, S. & Parumasur, S.B. (2010). The Relationship between Job Insecurity and Burnout. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 13, 3, 254-271.
- Turuç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile, aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: Savunma sektöründe bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- Vahey, D.C., Aiken, L., Sloane, D.M., Clarke, S.P. ve Vargas, D. (2004). Nurse Burnout and Patient Satisfaction, *Medical Care*, 42(2), 1157-1166.
- Viljoen, E. (2004). Job Insecurity, Burnout, Job Engagement and Psychological Well-Being of Workers at a government organisation. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, The North-West University.
- Visser, V. A. ve Rothmann, S. (2008). Exploring antecedents and consequences of burnout in a call centre. *SA Journal of Industrial Psychology*, 34(2), 79-87.
- Weiler, B. & Ham, S. (2002). Tour guide training: a mode for sustainable capacity building in developing countries. *Journal of Sustainable Tourism*, 10(1), 52-69.
- Westman, M., Etzion, D. ve Danon, E. (2001). Job insecurity and crossover of burnout in married couples. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 22(5), 467-481.
- World Federation Tourist Guide Associations (WFTGA). (2003). What is a tourist guide? Erişim tarihi: 16.10.18, <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>.
- Wu, S. N. ve Liang, W. C. (1998). The relationships of job stress and family stress to leisure behavior of tour guides and tour leaders (in Chinese). *Journal of Outdoor Recreation Study*, 11(1), 23-42.
- Yıldırım, H. ve Yavan, Ö. (2008). Örgütsel Küçülme Ve Örgütleri Bekleyen Tehdit: Geride Kalan Sendromu. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 10(1), 180-209.
- Yıldız, Z. (2011). Turizmin Sektörünün Gelişimi Ve İstihdam Üzerindeki Etkisi. *Visionary E-Journal/Vizyoner Dergisi*, 3(5).
- Yu, X., Weiler, B. ve Ham, S. (2001). Intercultural communication and mediation: a framework for analyzing the intercultural competence of Chinese tour guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), 75-87.
- Zerva, K. ve Nijkamp, P. (2016). Tour guides as information filters in urban heterotopias: Evidence from the Amsterdam red light district, *Tourism Management Perspectives*, 18, 42-50.
- Zhang, H. Q. ve Chow, I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides' performance: Evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25(1), 81-91.

T.C.  
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ  
ETİK KURUL KARARI

Karar Tarihi: 09.10.2020

Toplantı Sayısı: 18

Üniversitemiz Turizm Fakültesi Prof. Dr. Nilüfer SAHİN PERÇİN'in "Turist Rehberlerinin İş Güvencesizliği Algularının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi" isimli araştırma makale çalışması hakkında alınan 29.09.2020 tarih ve E.8402 sayılı başvuru dosyasının görüşülmesi.

**2020.18.253.** Üniversitemiz Turizm Fakültesi Prof. Dr. Nilüfer SAHİN PERÇİN'in "Turist Rehberlerinin İş Güvencesizliği Algularının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi" isimli araştırma makale çalışması hakkında alınan 29.09.2020 tarih ve E.8402 sayılı başvuru dosyası görüşüldü.

Yapılan görüşmeler sonucunda, aşağıdaki tabloda isimleri belirtilen araştırmacılar tarafından hazırlanan "*Turist Rehberlerinin İş Güvencesizliği Algularının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi*" araştırma makale çalışması ve ilgili belgeler araştırmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş olup, projenin gerçekleştirilmesinde etik sakınca bulunmadığına kurulumuz üyeleri tarafından oy birliği ile karar verilmiştir.

YÜRÜTÜCÜ	ARAŞTIRMACI/UZMAN
Prof. Dr. Nilüfer SAHİN PERÇİN	1. Dr. Öğr. Üyesi Betül ÇETİN 2. Dr. Öğr. Üyesi Eda ÖZGÜL KATLAV