



## **Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Aydın Turist Rehberleri Odası'na Kayıtlı Olan Profesyonel Turist Rehberleri Örneği**

*The Relationship Between Organizational Cynicism and Job Satisfaction: The Case of Professional Tourist Guides Members of Association of Aydın Tourist Guides*

**Ayşe ARSLAN<sup>1</sup>, Güntekin ŞİMŞEK<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Araş. Gör., Adnan Menderes Üniversitesi, ayse.arslan@adu.edu.tr

<sup>2</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Adnan Menderes Üniversitesi, gsimsek@adu.edu.tr

Gönderilme Tarihi / Submitted : 31.05.2018

Düzeltilme / Resubmitted : 17.07.2018

Kabul / Accepted : 18.08.2018

### **Özet**

Bu çalışmanın amacı, örgütsel sinizm ile turist rehberlerinin iş tatmini arasında bir ilişkinin var olup olmadığını ortaya koymaktır. Çalışmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket, Ocak-Mayıs 2016 tarihleri arasında Aydın Turist Rehberleri Odası'na kayıtlı olan ve aktif olarak çalışan eylemli turist rehberlerine uygulanmıştır. Örneklem seçimine gidilmeyerek ana kütle içerisinde yer alan tüm eylemli rehberlere ulaşılmaya çalışılmıştır. Anketler, turist rehberleri ile yüz yüze görüşülerek bizzat elden dağıtılmış ve toplanılmıştır. 480 eylemli turist rehberin 230'una ulaşılmıştır, 215 turist rehberi anket formunu eksiksiz doldurmuştur, 15 adet anket samimi doldurulmadığı ve eksik veri sebebi ile değerlendirmeye alınmamıştır. Elde edilen veriler betimleyici istatistikler ve bağımsız örneklem için t-testi, oneway- Anova, korelasyon ve regresyon kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda, turist rehberlerinin örgütsel sinizm düzeyleri ile iş tatminleri arasında zayıf düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, turist rehberlerinin demografik özellikleri ile örgütsel sinizm ve iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** Örgütsel Sinizm, İş Tatmini, Turist Rehberi

### Abstract

In the research, questionnaire technique has been used as the technique of data collection. Questionnaire we're conducted to professional tourist guides working actively and being members of Association of Aydın Tourist Guides between January-May 2016. Without choosing any kind of sampling, all the professional tourist guides in the universe were tried to be reached. The questionnaires were distributed and collected by face to face, by herself. 230 active tourist guides were reached and 215 of these tourist guides were filled out the questionnaires completely. 15 questionnaires were filled up in sincerely or having missing values, so they were'nt taken into evaluation. The data obtained from this study were analyzed by using descriptive statistics, independentsamples test and one-way Anova, correlation and regression test. As a result of the research, weak level, a negative and significant relationship was founded between touristguides' organizational cynicism level and job satisfaction. Furthermore, it has been found out that there were not significant differences between all the demographical characteristics of the professional tourist guides in organizational cynicism and job satisfaction.

**Keywords:** OrganizationalCynsisim, JobSatisfaction, Tourist Guide

### GİRİŞ

Turizm endüstrisi dünya ekonomisinde oldukça önemli bir yere sahiptir. Bu nedenle, hem bölgesel hem de ulusal kalkınmada başvurulan önemli bir araç olarak kabul görmektedir. Diğer endüstrilerden farklı olarak emek-yoğun bir yapıya sahip oluşu, hizmet endüstrisi olarak algılanmasına ve değerlendirilmesine sebep olmaktadır. Turizmin hizmet endüstrisi oluşu, turizmi insan gücüne bağımlı kılmakta ve bu özelliğiyle de diğer endüstrilerden ayrılmaktadır. Teknolojik yenilikler her ne kadar olursa olsun, turizmde işlerin büyük çoğunluğu insan tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu durum, turizmde istihdam edilen işgücünün piyasaya yön vermesine sebep olmaktadır ve bu sebeple turizm endüstrisi içinde faaliyet gösteren konaklama, yiyecek-içecek, ulaştırma işletmeleri, animasyon, seyahat acentaları ve tur operatörlerinin yanı sıra rehberlik mesleğini icra eden turist rehberlerine önemli görevler düşmektedir (Köroğlu, 2011:2). Çünkü turizm endüstrisinin çekirdeğini turist oluşturmaktadır ve turist ile çok fazla vakit

geçiren, yüz yüze iletişimde bulunan kişi turist rehberidir (Çimrin, 1995: 41; Değirmencioğlu ve Ahipaşaoğlu, 2003: 1-2).

Turizm endüstrisi, ortak bir amaç için bir araya gelmiş birçok örgütün oluşturduğu bir sistemdir (Kozak, vd., 2006). Bu sistemde yer alan işgörenlerin tutum ve davranışları endüstri için önem taşımakta ve endüstrinin başarısını etkilemektedir. İşgörenlerin örgüt içinde sergiledikleri tutum ve davranışlar endüstrinin geleceğini belirlemektedir. Bu sebeple işgörenlerin tutum ve davranış biçimlerinin kaynaklarının bilinmesi örgütler için büyük önem taşımaktadır ve son yıllarda yapılan çalışmalar da bu yöndedir. Bireyin çalıştığı kuruma karşı geliştirdiği olumsuz tutum, davranış ve algı olarak ifade edilen örgütsel sinizm (Dean, vd., 1998:348) ve sonucunda ortaya çıkan iş tatminsizliği başlıca ele alınan konulardandır. Çünkü son yıllarda yürütülen araştırmalar, örgütlerin performanslarını yükseltmeye ve işgören verimliliğini artırmaya yönelik olmasının yanı sıra performansı olumsuz etkileyen faktörlerin azaltılmasına yöneliktir. Her iki araştırma konusu aynı zamanda örgütsel davranış alanına girmekte, bireysel ve örgütsel anlamda performansa etki eden olumlu ya da olumsuz tutum ve davranışların tespit edilmesini hedefleyen konuları içermektedir (Greiling, 2007: 2-3). Bu bağlamda, olumsuz davranış ve tutumlar sonucu ortaya çıkan örgütsel sinizmin de bu konulardan birisidir (Brandes, Dharwadkar, Dean, 1999:4).

Bu çerçevede çalışma, turizm endüstrisinin aktif işgörenlerinden olan turist rehberlerinin, örgütsel sinizm ve iş tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesi hedeflemektedir. Çalışmada birincil kaynaklardan elde edilen veriler ile çıkarımda bulunmaktadır.

### **Örgütsel Sinizm Kavramı**

M.Ö. 500 yıllarında ortaya çıkan sinizm kavramının kökeninin Antik Yunan felsefi düşüncesi ve hayat biçimi olan sinik (kinik) kelimesine dayandığı ifade edilse de, sinizm kavramının kökenine ilişkin farklı görüşler vardır (Hançerlioğlu, 1999: 16; Gökberk, 2000: 48; 2001:4; Cevizci, 2008: 55):

Ana görüşe göre, sinizm kavramı Yunanca “köpek, köpek gibi olan” anlamına gelen “kyon” kelimesine dayanmaktadır. Sinik bireyler toplumsal kuralları hiçe sayarak, doğal bir yaşam sürdürmeyi tercih etmiş, düşünce ve davranışlarıyla her daim medeniyeti

küçümsemiştir. Bu sebepten ötürü “kyon” (köpek), siniklerin simgesi haline gelmiş ve siniklerin köpek diye çağırılmasına neden olmuştur. Bu felsefeyi benimseyenlere “sinik” ya da “kinik” denilmiştir.

Hançerlioğlu'na göre ise, ömrünün büyük bir kısmını soylu ve zenginler arasında zevkli bir hayat sürerek geçirmiş olan Antishenes'in oldukça yaşlandığı vakit, bütün dünya hazlarından kendini yadsımış ve birdenbire doğaya dönmüştür. Sinizm kavramı, onun saf ve gösterişsiz yaşam biçimine atıfta bulunmaktadır (Hançerlioğlu, 2000:288).

Gökberk ise, sinizm kelimesinin kökenini, köpekli davranışlarıyla bilinen Sinoplu Diogenes'e dayandırmaktadır. Sinik okulunun kurucusu ünlü Anthistenes, mutluluğun ancak erdemle mümkün olacağını ve bu erdeme sahip olabilmek için dünyevi hazlardan kurtulmanın gerekliliğini savunmuştur. Bu görüşün yayılmasını sağlayan ve hayata geçiren kişi ise Diogenes'tir. Ömrünü bir fıçı içinde yaşayarak geçirmiş ve savunduğu düşüncesini her fırsatta ironik bir şekilde dile getirmiştir (Gökberk, 2000).

Kökeni Antik Yunan'a kadar uzanan sinizm kavramı 90'lı yılların başında önem kazanmaya başlamıştır. Kanter ve Mirvis'in (1989) Amerikalı işgörenlerin % 43'nün kinik olduğunu savunduğu 'Kinik Amerikalılar' adlı kitabıyla birlikte örgütsel sinizm kavramı ortaya çıkmış (James, 2005: 24) ve takiben örgüt içinde işgörenlerin sinik tutumlar sergilemesine sebep olan çeşitli etmenleri konu alan makaleler alanyazında yer almaya başlamıştır (Eaton, 2000: 9).

Dean vd., (1998) örgütsel sinizmi, “*bireyin çalıştığı örgüte karşı beslediği negatif inanç, duygu, davranış eğilimlerinden oluşan tutumlar*” olarak ifade etmiştir. Birey örgütün dürüstlükten yoksun olduğu inancına sahiptir, bu inanç onun örgüte yönelik negatif duygular hissetmesine yol açmakta ve sonucunda birey örgütü kötüleyici ve eleştirel davranışlarda bulunma eğilimine sürüklemektedir (Dean vd., 1998: 345-347; Naus, 2007: 25).

### **İş Tatmini Kavramı**

İş tatmini kavramı olarak ilk kez 1935 yılında Hoppock tarafından, bireyin psikolojik, fiziksel ve çevresel etkenlerin bir araya gelmesiyle işinden elde ettiği tatmini ifade etmek için kullanılmıştır (Yew, 2008: 30). Buna göre iş tatmini, işgörenin işine karşı gösterdiği duygusal reaksiyondur (Keleş, 2006: 245).

İş tatmini kavramı birçok yazar tarafından farklı şekilde tanımlanmıştır. Bunun sebebi işgören tatminini etkileyen birçok farklı faktörün olması ve yapılan tanımların bu faktörleri dikkate almasından kaynaklanmaktadır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 2).

İş tatmini konusunda en yaygın kullanılan tanımlardan birisi Locke (1976) tarafından yapılmıştır. Locke iş tatminini “*bireyin işi veya iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkan keyifli ve pozitif duygular*” olarak ifade etmiştir (Judge ve Klinger: 394). Smith, Kendall ve Hulin (1969) maaş, terfi, iş arkadaşları, denetleme ve işin kendisi olmak üzere iş tatmininin beş farklı yönünü ele alarak en tipik sınıflandırmayı yapmıştır. Locke (1976) bu sınıflandırmaya, tanınma, iş koşulları, şirket ve yönetim gibi eklemelerde bulunmuştur (Heslop vd., 2002:1590; Judge ve Klinger, 2008: 395).

Schneider ve Snyder (1975) ise iş tatminini, bireyin mevcut işini ya da işten elde ettiği sonuçları kişisel olarak değerlendirmesi olarak ifade etmiştir. Böylece iş tatmini, bireyin işini kişisel değerlendirmesi ve algısıdır. Bu algı, bireyin kişisel ihtiyaç, değer ve beklentilerinden etkilenmektedir. Bu yüzden bireyler işlerini kendileri için önemli olan faktörlere göre değerlendirmektedir (Sempane vd., 2002: 23).

### **Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişki**

Son zamanlardaki çalışmalar, örgütsel sinizm ve iş tatmini arasındaki bağı incelemektedir. Bulgular, bu iki faktörün yalnızca ilişkili olduğunu değil aynı zamanda sinizme etki eden faktörlerin iş tatmini düzeyini etkileyen faktörlerle de ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır (Lawrence ve Ross, 1990: 90).

Locke (1969) iş tatminini, işgörenin işinden beklemedikleri ve elde ettikleri arasındaki karşılaştırma sonucunda ortaya çıkan duygusal tepkiler olarak tanımlamıştır (Kahya, 2013: 36). Bu durumda birey beklentisi (hak ettiği) ve aldığı arasındaki fark, iş tatminini etkilemektedir. İşgörenin beklentilerinin yerine getirilmemesi iş tatmininin düzeyinin düşük olmasına sebep olmakta (Çakır, 2001:166-167) ve bunun sonucunda işgörende gerilim, hayal kırıklığı ve hoşnutsuzluk durumları gözlenmektedir. İş tatmininin, örgütsel sinizm ile ilişkisi de tamda bu noktada ortaya çıkmaktadır (Kahya, 2013: 36).

Örgütsel sinizm kişiye, gruba ya da bir nesneye karşı hüsrana, umutsuzluk, hayal kırıklığı, güvensizlik, hor görme gibi özel tutumlar ve genel tutumları ifade ederken; iş tatmini, bireyin işinin ihtiyaçlarını tatmin etme ya da tatmin etmeme derecesini ifade etmektedir. Hüsrana duygusu sinizm ve iş tatmini/tatminsizliğinin ortak bileşeni olmasına rağmen, sinizm umutsuzluk, hayal kırıklığı, hor görme ve güvensizlik gibi diğer unsurları da kapsamaktadır (James, 2005:9).

İş tatmini ve örgütsel sinizm bazı açılardan farklı olmalarına rağmen, her ikisi de işyeri hakkında duygu ve düşünceleri içermektedir ve aralarındaki benzerlik ile farklılıkları bilmek oldukça önemlidir (James, 2005:9). Örgütsel sinizm ve iş tatmininin arasındaki en önemli fark hedefleridir. Örgütsel sinizm örgütü hedef alırken, iş tatmini işe yöneliktir (Eaton, 2000: 27).

### **Turist Rehberlerinin Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini İlişkisi**

Rehberlik mesleği oldukça yorucu, fiziksel güce dayalı bir meslektir. Bu sebeple, genellikle genç yaşta yapılabilecek bir meslek olarak görülmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006). Ancak işe yeni başlayan genç turist rehberlerinin birçoğu, uygun olmayan işlerde çalıştırılmaktadır. Bu durum rehberlerin örgüte karşı olumsuz tutumlar sergilemesine ve örgütsel sinizm yaşamaya yol açabilmekte, rehberin işinden tatmin olmasını engelleyebilmektedir.

Yaş arttıkça, tecrübe artmakta, beklentiler daha gerçekçi olmakta ve buna paralel olarak ücrette bir artış yaşanmaktadır (Çarıkçı, 2000). Ancak, turist rehberliği mesleğinde, yaş arttıkça tecrübe artsa da alınan ücretlerde değişiklik söz konusu değildir. Meslekte terfi olanağı olmadığı gibi, taban yevmiye uygulaması vardır. Performansa dayalı bir ödeme yapılmadığı için, turist rehberinin hayal kırıklığı yaşamaya ve işinden tatminsizlik duymasına olasıdır. Ayrıca, turist rehberleri kaçak rehberlerden dolayı taban yevmiyenin altında çalışmak zorunda kalabilmektedir (Batman, 2003:127). Bu da rehberlerin tatminsiz olmasına sebebiyet verecek bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır.

Turist rehberlerinin eğitim düzeyleri oldukça yüksektir. Ancak, ön lisans mezunu, lisans mezunu ve Bakanlık Kursu'nu tamamlamış rehberler arasında herhangi bir fark yoktur. Bu 3 farklı eğitim sürecini başarıyla tamamlayanlar, aynı ünvana ve aynı haklara sahip olmaktadır (Tosun ve Temizkan, 2004:354). Farklı eğitimleri tamamlamış

rehberlerin eşit haklara sahip olmaları, onların örgüte karşı negatif duygular beslemesine yol açabilmekte ve iş tatminini düşürebilmektedir.

Turist rehberlerinin medeni durumları da örgütsel sinizm ve iş tatmini tutumlarında etkili bir faktör olabilir. Rehberler meslekleri gereğince uzun seyahatlere çıkmaktadır, bu durum özellikle evli çiftlerin ilişkilerini olumsuz yönde etkilemektedir (Batman, 2003:128). Çalışma saatlerinin uzun ve düzensiz oluşu da rehberlerin ev ve sosyal yaşamında büyük bir sorundur (Güzel, 2007: 35). Kendisine ve ailesine zaman ayıramayan bir işgörenin örgütüne karşı olumsuz duygular beslemesi ve işinden tatmin olmaması kaçınılmaz bir sonudur.

Turist rehberliği mesleğinin mevsimlik oluşu, iş garantisinin olmayışı, emekliliğin olmaması ya da çok geç olması gibi özellikleri de turist rehberlerin sinik tutumlar sergilemesine sebebiyet verebilir, iş tatmininin oluşmasında büyük engel teşkil edebilir.

Seyahat acentalarının yönetim anlayışı, rehberler üzerinde büyük etkiye sahiptir. Özellikle serbest çalışan rehber için bu durum oldukça önemlidir. Birden fazla acenta demek, birden fazla yönetim demektir (Batman, 2003:125). Yönetim adil, samimi ve dürüst olmalıdır. Ücretleri tam ve zamanında ödemeyen, sosyal hakları tam olarak vermeyen, psikolojik sözleşmeleri bozan bir yönetime karşı olumlu duygular beslemek neredeyse imkansızdır. Bu durum rehberlerin mesleklerinden soğumalarına, negatif tutum, düşük performans ve motivasyon sergilemelerine, tatminsizlik yaşamalarına sebep olabilmektedir.

Turist rehberleri, acenta-otel, otel-turist, turist-kaptan ve turist-yerli halk arasındaki köprüdür. İletişim becerisi düşük, rehberlik vasıflarına (liderlik, arabuluculuk, hızlı karar verebilme, espri anlayışı vb.) sahip olmayan kişilerin rehberlik mesleğini uzun süre icra etmeleri mümkün değildir. Bilgi ve becerilerinin yanı sıra kişilik özelliklerinin de bu mesleğe uygun olması gerekmektedir (Güzel, 2007). Kişilik özellikleri uygun olmayan rehberler kısa süre içinde başka mesleğe geçiş yapmak zorunda kalabilmektedir. Bu sebeple, iş tatminsizliği ve örgütsel sinizme maruz kalabilmektedirler. Ayrıca iş arkadaşlarıyla olan ilişkileri de rehberlerin örgütsel sinizmini ve iş tatminini etkilemektedir. İş arkadaşlarıyla uyum içerisinde olmayan bir rehberin işinde başarılı olması mümkün değildir, başarısızlık devamında tatminsizlik ve negatif duyguları getirmektedir.

### **Çalışmanın Amacı**

Bu çalışmanın amacı, örgütsel sinizm ile turist rehberlerinin iş tatmini arasında herhangi bir ilişkinin olup olmadığının belirlenmesidir. Ayrıca örgütsel sinizm ve iş tatmininin turist rehberlerinin demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip/göstermediği incelenmiştir.

### **Araştırma Evreni ve Örneklem**

Turist Rehberleri Birliği (TUREB) 2016 yılı Şubat ayı verilerine göre, Türkiye’de 9709 ülkesel, 262 bölgesel olmak üzere toplam 9971 belgeli turist rehberi bulunmaktadır. Bu turist rehberlerinin 545’i Aydın Turist Rehberleri Odası’na (ATRO) kayıtlıdır. Dolayısı ile araştırmanın evrenini ATRO’ya kayıtlı olarak çalışan 545 turist rehberi oluşturmaktadır.

Ocak 2016 tarihi itibarıyla, ATRO’ya kayıtlı 545 turist rehberinin 480’i “eylemli” (aktif), 65’i ise “eylemsiz” (pasif) rehber olarak beyanda bulunmuştur. Araştırmanın evrenini eylemli 480 turist rehberi oluşturmaktadır ve eylemsiz rehberler evrenin dışında tutulmuştur.

Alanyazında turist rehberleri üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde, bazı araştırmacıların ihtimalsiz örnekleme yöntemleri arasından kolayda örnekleme yöntemi seçtiği, bazılarının mülakat yöntemini tercih ettiği ve bazılarının da evrenin tamamına ulaşmaya çalıştığı ve örneklem seçimi yapmadığı görülmüştür. Bu çalışmada örnekleme seçimine gidilmeden evrenin tümüne ulaşılmaya çalışılmıştır.

### **Veri Toplama Yöntemi**

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak nicel araştırma yöntemlerinden olan soru sorma (anket) tekniği kullanılmıştır. Turist rehberlerinin örgütsel sinizm düzeylerini ölçmek için Brandes, Dharwadkar ve Dean (1999) tarafından geliştirilmiş 13 maddeden oluşan “Örgütsel Sinizm Ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçek Brandes (1997) tarafından geliştirilmiş 14 maddelik örgütsel sinizm ölçeğinin gözden geçirilmiş halidir. Ölçek, Güzeller ve Kalağan (2008) tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır. Ölçekte beşli Likert tipi derecelendirme ölçeği kullanılmıştır. Buna göre “Tamamen Katılıyorum” (5), “Katılıyorum” (4), “Kısmen Katılıyorum” (3), “Katılmıyorum” (2), “Hiç Katılmıyorum” (1) şeklinde sıralanmaktadır.



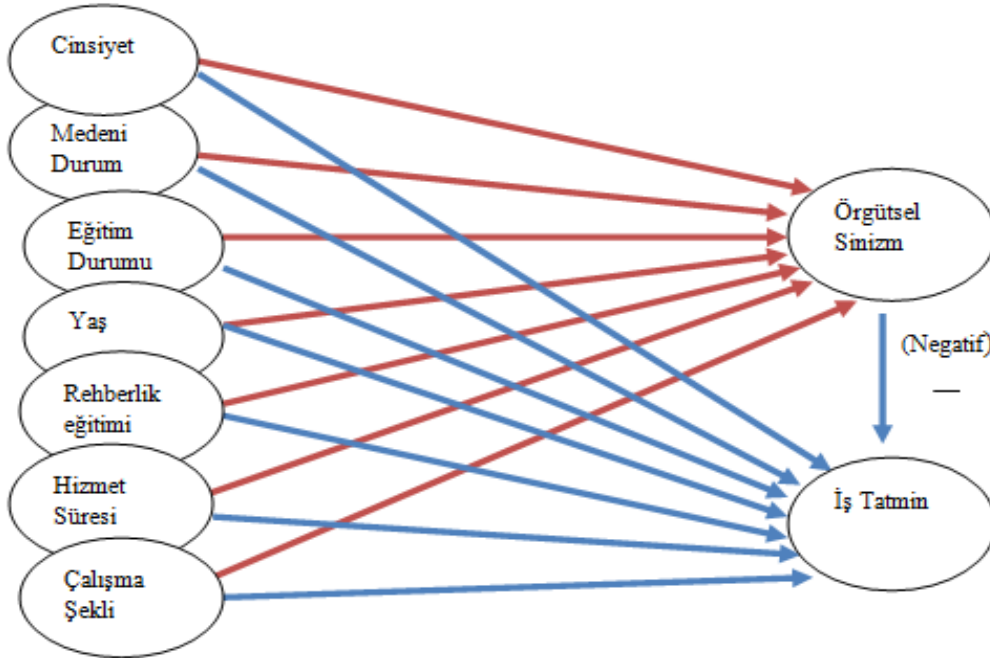
Bu çalışmada, turist rehberlerinin iş tatminini ölçmek amacıyla güvenilirliği ve geçerliliği birçok çalışma ile ortaya konmuş Weiss vd., tarafından geliştirilmiş Minnesota İş Doyum Ölçeğinin (Minnesota Satisfaction Questionnaire) kısa formu esas alınmıştır. Formdaki her bir ifade, “Çok Memnunum” (5), “Memnunum” (4), “Kararsızım” (3), “Memnun değilim” (2), “Hiç Memnun Değilim” (1) şeklinde Likert tipi ölçekle değerlendirilmektedir. Ayrıca çalışanların demografik özelliklerini belirleyebilmek amacıyla 12 sorudan oluşan bir soru formu kullanılmıştır. Bu soru formu ile çalışanların cinsiyeti, eğitim düzeyi, medeni durumu, yaş gibi demografik özellikleri ve rehberlik eğitimi, rehberlik dili, çalışma şekli ve süresi, çalışma bölgesi, çalıştığı turist grupları ve tur türleri ile ilgili bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Çalışmaya katılan turist rehberlerinin vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda elde edilen veriler SPSS 23 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir.

#### Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırma kapsamında aşağıdaki hipotezler test edilmektedir:

Şekil 1: Araştırma Modeli



H1. Turist rehberlerinin cinsiyetleri ve örgütsel sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2. Turist rehberlerinin cinsiyetleri ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3. Turist rehberlerinin eğitim durumları ve örgütsel sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4. Turist rehberlerinin eğitim durumları ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5. Turist rehberlerinin medeni durumları ve örgütsel sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6. Turist rehberlerinin medeni durumları ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7. Turist rehberlerinin yaş grupları ve örgütsel sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H8. Turist rehberlerinin yaş grupları ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H9. Turist rehberlerinin rehberlik eğitimi ve örgütsel sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H10. Turist rehberlerinin rehberlik eğitimi ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H11. Turist rehberlerinin hizmet süresi ve örgütsel sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H12. Turist rehberlerinin hizmet süresi ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H13. Turist rehberlerinin çalışma şekilleri ve örgütsel sinizm düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H14. Turist rehberlerinin çalışma şekilleri ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H15. Turist rehberlerinin örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeyleri arasında negatif bir ilişki vardır.

### **Bulgular ve Tartışma**

Çalışmada toplanan verinin analizinde frekans dağılımı, T-testi ve Tek Yönlü ANOVA, korelasyon ve regresyon analizi yapılmıştır.

### **Turist Rehberlerinin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular**

Araştırmaya katılan turist rehberlerine ait demografik özellikler frekans ve yüzdelik dağılım analizi yoluyla sunulmaya çalışılmıştır.

**Tablo 1: Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Demografik Özellikleri**

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER		Rehber Sayısı (n)	% Ortalama
Cinsiyet	Erkek	127	59,1
	Kadın	88	40,9
Eğitim Durumu	Lise	9	4,2
	Lisans	172	80,0
	Lisansüstü	34	15,8
Medeni Durum	Bekâr	93	43,3
	Evli	102	47,4
	Boşanmış	20	9,3
Yaş	25 ve altı	7	3,3
	26-35	96	44,7
	36-45	56	26,0
	46-60	44	20,5
	61 ve üstü	12	5,6
Kokartı nasıl aldınız?	Bakanlık Kursu	113	52,6
	Önlisans	28	13,0
	Lisans	73	34,0
	Diğer	1	,5
Çalışma Şekliniz	Acentaya Bağlı	73	34,0
	Bağımsız	142	66,0
Hizmet Süresi	0-1 yıl	13	6,0
	2-5 yıl	51	23,7
	6-10 yıl	68	31,6
	11-15 yıl	19	8,8
	16 yıl ve üzeri	64	29,8

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin 127'si erkek, 88'i ise kadındır. Erkeklerin oranı % 59,1 iken, kadınların % 40,9'dur.

Ankete katılan turist rehberlerinin eğitim durumu incelendiğinde, 9'unun lise, 172'sinin lisans, 34'ünün lisansüstü eğitim aldığı görülmektedir. Buna göre rehberlerin % 4,2'si lise, % 80'i yani büyük çoğunluğunun lisans düzeyinde, % 15,8'i lisansüstü eğitime sahiptir. Araştırmaya katılan rehberlerin büyük çoğunluğu lisans mezunu olduğu görülmektedir.

Katılımcıların medeni durumları değerlendirdiğinde 93 rehberin bekâr, 102 rehberin evli ve 20 rehberin boşanmış olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların %

43,3'ü bekâr, % 47,4'ü evli ve % 9,3'ü boşanmış rehberlerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan evli ve bekâr rehberlerin oranının birbirine oldukça yakın olduğu görülmektedir.

Rehberlerin yaşları incelendiğinde, 7 rehberin 25 yaş ve altı, 96 rehberin 26-35 yaş aralığında, 56 rehberin 36-45 yaş aralığında, 44 rehberin 46-60 yaş aralığında ve 12 rehberin 61 yaş ve üstü olduğu görülmektedir. Yüzdeler oranları ise, % 7'si 25 yaş ve altı, % 44,7'si 26-35 yaş aralığında, % 26'sı 36-45 yaş aralığında, % 12'si 61 yaş ve üstündedir. Dolayısıyla ankete katılan rehberlerin çoğunluğunun 26-35 yaş aralığında olduğu görülmektedir.

Turist rehberlerinin kokartlarını nasıl aldıklarına bakıldığında, 113 rehberin Bakanlık kursuyla, 28 rehberin önlisansla, 73 rehberin lisans eğitimiyle, 1 kişinin de özel kursla aldığı görülmektedir. Yüzdeler olarak ele alındığında, turist rehberlerinin % 52,6'sı Bakanlık kursu, % 13'ü önlisans, % 34'ü lisans ve % 0,5'i özel kursla kokartlarını aldıkları görülmektedir. Buradan da büyük çoğunluğun Bakanlık kursu vasıtasıyla kokartını aldığı sonucuna ulaşılmaktadır.

Anketi cevaplayan turist rehberlerinin çalışma şekilleri incelendiğinde 73 rehberin bir acentaya bağlı olarak çalıştığını, 142 rehberin ise bağımsız olarak çalıştığı görülmektedir. Yüzdeler olarak ele alındığında rehberlerin % 34'ü acentaya bağlı, % 66'sı bağımsız olarak çalışmaktadır.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin 13'ü 0-1 yıl arasında, 51'i 2-5 yıl arasında, 68'i 6-10 yıl arasında, 19'u 11-15 yıl arasında ve 64 rehberin 16 yıl ve üzerinde rehberlik mesleğini icra ettiği tespit edilmiştir. Rehberliği icra ettikleri yılların oranının % 68'lik bir oranla 6-10 yıl arasında ve % 64'le 16 yıl ve üzerinde yoğunlaştığını söylemek mümkündür.

## Hipotez Testleri

**Tablo 2: Turist Rehberlerinin Cinsiyet Faktörü Açısından Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerine İlişkin t - testi Sonuçları**

	Cinsiyet	n	Ortalama	t	p
Örgütsel Sinizm	Erkek	127	2,4488	,255	,822
	Kadın	88	2,4213	,256	
İş Tatmini	Erkek	127	3,9272	1,151	,822
	Kadın	88	3,9932	1,159	

Turist rehberlerinin örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeylerinin cinsiyet açısından farklılık gösterip göstermediği yapılan t testi analiziyle tespit edilmiştir. Elde edilen

bulgular Tablo 2’ de gösterilmektedir. Yapılan t-testi neticesinde, Levene test sütununda tüm değişkenlerin p değeri (sig.) 0,05’den büyük olması sebebiyle “Turist rehberlerinin cinsiyetleri ile örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.” şeklindeki “H1 ve H2 hipotezi” red edilmektedir.

**Tablo 3: Turist Rehberlerinin Eğitim Durumu Açısından Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerine İlişkin Anova Sonuçları**

Eğitim Durumu		Sum of Squares	df	Ort.	F	p
Örgütsel Sinizm	Gruplar Arasında	,756	4	,189	,310	,871
	Gruplar İçinde	127,848	210	,609		
	Toplam	128,604	214			
İş Tatmini	Gruplar Arasında	,143	3	048	,275	,844
	Gruplar İçinde	36,504	211	,173		
	Toplam	646	214			

Tablo 3’te turist rehberlerinin öğrenim durumlarına göre örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğine yönelik Anova testi sonuçları gösterilmektedir. Tablodan da görüldüğü üzere, örgütsel sinizm  $p=0,87>0,05$  ve iş tatmini  $p=0,84>0,05$  sonucuna ulaşılmıştır. Buradan da “*Turist rehberlerinin öğrenim durumları ile örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır*” şeklindeki H3 ve H4 hipotezleri red edilmektedir.

**Tablo 4: Turist Rehberlerinin Medeni Durumu Açısından Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerine İlişkin Anova Sonuçları**

Medeni Durumu		Sum of Squares	df	Ort.	F	p
Örgütsel Sinizm	Gruplar Arasında	,510	2	,255	,422	,656
	Gruplar İçinde	128,094	212	,604		
	Toplam	128,604	214			
İş Tatmini	Gruplar Arasında	,721	2	,361	2,128	,122
	Gruplar İçinde	35,925	212	,169		
	Toplam	36,646	214			

Tablo 4’te turist rehberlerinin medeni durumlarına göre örgütsel sinizm ve iş tatmini düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğine yönelik Anova testi sonuçları gösterilmektedir. Tablodan anlaşıldığı üzere, ankete katılan turist rehberlerinin medeni durumları açısından örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bu bağlamda “*Turist rehberlerinin medeni durumları ile örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.*” şeklindeki H5 ve H6 hipotezleri red edilmiştir.

**Tablo 5: Turist Rehberlerinin Yaş Grupları ile Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi**

Yaş Grupları		Sum of Squares	df	Ort.	F	p
<b>Örgütsel Sinizm</b>	Gruplar Arasında	,938	4	,235	,386	,819
	Gruplar İçinde	127,666	210	,608		
	Toplam	128,604	214			
<b>İş Tatmini</b>	Gruplar Arasında	1,077	4	,269	1,589	,178
	Gruplar İçinde	35,570	210	,169		
	Toplam	36,646	214			

Yapılan analiz sonucunda, turist rehberlerinin yaşları itibarı ile örgütsel sinizminin  $p=0,819>0,05$  ve iş tatmininin  $p=0,178>0,05$  olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda “*Turist rehberlerini yaş grupları ile örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.*” şeklindeki H7 ve H8 hipotezleri red edilmiştir.

**Tablo 6: Turist Rehberlerinin Rehberlik Eğitimi Alış Biçimlerine göre Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerinin Anova Sonuçları**

Rehberlik Eğitimi		Sum of Squares	df	Ort.	F	p
<b>Örgütsel Sinizm</b>	Gruplar Arasında	,756	4	,189	,310	,871
	Gruplar İçinde	127,848	210	,609		
	Toplam	128,604	214			
<b>İş Tatmini</b>	Gruplar Arasında	,442	3	,147	,859	,463
	Gruplar İçinde	36,204	211	,172		
	Toplam	36,646	214			

Tablo 6’da turist rehberlerinin rehberlik eğitimi alış biçimlerine göre örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğine yönelik Anova testi sonuçları gösterilmektedir. Yapılan analiz sonucuna göre, turist rehberlerinin rehberlik eğitimini alış biçimlerine göre örgütsel sinizm  $p=0,87>0,05$  ve iş tatmini  $p=0,46>0,05$  olduğu görülmüştür. Buna göre “*Turist rehberlerinin rehberlik eğitimi ile örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır*” şeklindeki H9 ve H10 hipotezleri red edilmiştir.

**Tablo 7: Turist Rehberlerinin Hizmet Süresine göre Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerinin Anova Sonuçları**

Hizmet Süresi		Sum of Squares	df	Ort.	F	p
Örgütsel Sinizm	Gruplar Arasında	1,476	4	,369	,610	,656
	Gruplar İçinde	127,128	210	,605		
	Toplam	128,604	214			
İş Tatmini	Gruplar Arasında	,720	4	,180	1,052	,382
	Gruplar İçinde	35,927	210	,171		
	Toplam	36,646	214			

Tabloya göre, turist rehberlerinin hizmet süresine göre örgütsel sinizm  $p=0,65>0,05$  ve iş tatmini  $p=0,38>0,05$  olduğu görülmüştür. Buna göre “*Turist rehberlerinin hizmet süresi ile örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır*” şeklindeki H11 ve H12 hipotezleri red edilmiştir.

**Tablo 8: Turist Rehberlerinin Çalışma Şekline göre Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerinin t-testi Sonuçları**

	Çalışma Şekli	N	Ortalama	t	p
Örgütsel Sinizm	Acentaya Bağlı	73	2,3246	1,538	,164
	Bağımsız	142	2,4957	1,486	
İş Tatmini	Acentaya Bağlı	73	4,0068	1,340	,667
	Bağımsız	142	3,9271	1,367	

Tablo 8’de turist rehberlerinin çalışma şekillerine göre örgütsel sinizm ve iş tatmini düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğine yönelik t-testi sonuçları gösterilmektedir. Turist rehberlerinin çalışma şekline göre örgütsel sinizm boyutunda acentaya bağlı olarak çalışan rehberlerin daha yüksek puan elde ettiği görülmüştür ve

$p=,164 > 0,05$  olduğu için H13 hipotezi reddedilmiştir. İş tatmin boyutunda da acentaya bağlı olarak çalışan rehberlerden daha yüksek puan elde edilmiştir ve  $p=,66 > 0,05$  olduğu için H14 hipotezi de reddedilmiştir.

**Tablo 9: Turist Rehberlerinin Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişki Korelasyon ve Regresyon Analizleri**

Korelasyon Analizi

		Örgütsel sinizm ortalama	İş tatmini ortalama
Örgütsel sinizm ortalama	PearsonCorrelation	1	-,274**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	215	215
İş tatmini ortalama	PearsonCorrelation	-,274**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	215	215

Yapılan korelasyon analizinde Sig. (2-tailed) değeri 0,000 olarak gözükmemektedir. Sig < 0,05 olduğundan örgütsel sinizm ve iş tatmini arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmaktadır, ancak PearsonCorrelation değerine ( $r= -,274^{**}$ ) bakıldığında bu ilişki düzeyinin zayıf düzeyde olduğu gözükmemektedir.

**Tablo 10: Regresyon Analizi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,274 <sup>a</sup>	,075	,071

Kurulan regresyon modelinin açıklama gücü 0,075 olup, örgütsel sinizmdeki varyasyonun % 27 'si iş tatmini ile açıklanabildiğini göstermektedir.

**Sonuç ve Öneriler**

Bu kısımda, elde edilen bulgulardan hareketle şu sonuçlara ulaşılmıştır. Turist rehberlerinin bir acentaya bağlı ya da bağımsız olarak çalışması rehberlerin örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeylerini etkilememektedir.



Turist rehberlerinin örgütsel sinizm testine verdikleri cevapların ortalaması 2.43 olarak “Katılmıyorum” düzeyinde çıkmıştır. Buradan turist rehberlerinin örgütsel sinizm düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Turist rehberlerinin çoğunluğunun, örgütsel sinizm ifadelerine “*Kısmen Katılıyorum*” cevabı verdiği görülmüştür. Ankete katılan turist rehberlerinin duygularını ifade ederken çekimser tavır sergiledikleri, bazı turist rehberlerinin, anket sonuçlarının seyahat acentalarıyla paylaşılması gibi bir takım tereddütler içersinde oldukları gözlenmiştir.

Turist rehberlerinin iş tatmin testine verdikleri cevapların ortalaması 3.95 olarak “*Memnunum*” düzeyinde çıkmıştır. Buradan ATRO’ya kayıtlı turist rehberlerinin iş tatmin düzeylerinin iyi düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır. Rehberleri en çok tatmin eden durum, işlerinde tek başına çalışma olanaklarının olması iken; en az tatmin eden durum acenta yöneticilerinin çalışanlarına yönelik tutumlarıdır. Bu durum turist rehberlerinin iş tatmin düzeyinin düşmesine sebep olmaktadır.

Turist rehberlerinin örgütsel sinizm düzeyleri ile iş tatminleri arasında zayıf düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Turist rehberlerinin örgütsel sinizm tutumlarının yüzde 27’si iş tatmini ile açıklanmaktadır. Buna göre turist rehberlerinin örgütsel sinizm düzeyleri arttıkça iş tatmin düzeyleri azalmakta veya turist rehberlerinin iş tatmin düzeyleri arttıkça örgütsel sinizm düzeyleri azalmaktadır.

Turist rehberlerinin cinsiyet, eğitim ve medeni durum, yaş, rehberlik eğitimi, hizmet süresi ve çalışma şekli değişkenine göre örgütsel sinizm ve iş tatmini arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Boyalı (2011) ve Kılıç da (2013) benzer sonuçlara ulaşmıştır.

Araştırmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda, hem uygulayıcılar hem de araştırmacılar için şu öneriler geliştirilmiştir:

### **Uygulayıcılara Öneriler**

- Turist rehberlerinin örgütsel sinizme ve iş tatminsizliğine neden olan değişkenler araştırılıp, ortadan kaldırılması için önlemler alınmalıdır.
- Turist rehberlerinin örgütsel sinizm tutumlarını ve iş tatminsizliğini azaltmak için çalışma ortamları ve koşulları iyileştirilmelidir.
- Görev dağılımı yapılırken turist rehberlerinin kişisel yeterlilikleri göz önünde tutularak adil bir görev dağılımı yapılmalıdır.

- Seyahat acentaları turist rehberlerine karşı sergiledikleri tutumları gözden geçirmeli ve rehberlere hak ettikleri değeri maddi ve manevi olarak hissettirmelidir.
- Meslekte terfi olanağı söz konusu değildir, ancak rehberlere hizmet süresine göre onur ödülü, kokartta farklı renk uygulaması gibi bir takım düzenlemeler yapılabilir (Örneğin, her 5-10 yıl için kokartta bir sütun başlığı eklenebilir, 0-10 arası: ion sütun başlığı, 11-20 arası: korinth, 21-30 arası kompozit sütun başlığı eklenebilir).

#### **Araştırmacılara Öneriler**

- Bu araştırmanın verileri, yalnızca bir örgütten (ATRO'ya kayıtlı turist rehberlerinden) toplanmıştır. Araştırma verileri daha çok sayıda turist rehberleri odasından toplanarak, Türkiye'deki tüm rehberler için genellemelerde bulunulabilir. Böylece Türkiye'deki tüm rehberlerin genel bir profili çıkarılabilir.
- Bu çalışmanın evreni, turist rehberleri ile sınırlı tutulmuştur. Dolayısıyla bir başka araştırmada, evrenin kapsamını genişleterek seyahat acentaları ve otel çalışanları, yiyecek içecek işletmeleri ve ulaştırma hizmetlerinin de dahil edildiği daha kapsamlı bir çalışma tasarlanabilir.
- Turist rehberlerinin tutumları örgütsel sinizmin alt boyutlarına göre incelenebilir. Özetle, bireylerin çalıştıkları kurum ve kişilere karşı beslediği negatif duygu, düşünce ve davranışlardan oluşan örgütsel sinizm, örgütler tarafından ihmal edilirse, yabancılaşma, tükenme, performans ve motivasyonda düşüş, iş tatminsizliği gibi birçok olumsuz sonuç doğurabilmektedir. Bu çalışmada, turizmin en aktif işgörenlerinden olan turist rehberlerinin örgütsel sinizm düzeylerinin oldukça düşük olduğu ve işlerinden memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Ancak, örgütsel sinizme ve iş tatminsizliğine sebep olan faktörler tekrar gözden geçirilmeli ve düzey başka bir boyuta geçmeden gerekli önlemler alınmalıdır.

#### **KAYNAKÇA**

Ahipaşaoğlu, S. (2006). Turizmde Rehberlik. İstanbul, Fersa Yayıncılık

Batman, O. (2003) "Türkiye'deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma", Bilgi: Sosyal Bilimler Dergisi, c. 7, s.2, ss. 117-134

Brandes, P, Dharwadkar, R. and Dean, J. W. (1999) . Does Organizational Cynicism Matter? Employee and Supervisor Perspectives on Work Outcomes. Eastern Academy of Management Proceedings, 150-153. Outstanding Empirical Paper Award.

Bozkurt Ö., Bozkurt İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt 9, Sayı:1, ss:1-18.

Cevizci, A. (2008). Etiğe Giriş. İstanbul, Paradigma Yayıncılık.

Çakır, Ö. (2001). İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler, Seçkin Yayınevi, Ankara.

Çarıkcı, İ. H. (2000). Çalışanların İş Tatminlerini Etkileyen Kişisel Özellikler: Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 5 (2), 155-168.

Çimrin H. (1995). Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC'si. Antalya:Akdeniz Kitabevi.

Dean, J. W.,Brandes, P., Dharwadkar (Apr. 1998). Organizationalcynicism. The Academy of Management Review, 23 (2), 341-352.

Eaton, J.A., (2000). A Social Motivation Approach to Organizational Cynicism (Dissertation of Master of Arts), Faculty of GraduateStudies, York University, Toronto.

Gökberk, M., (2000). Felsefe Tarihi, Remzi Kitapevi, İstanbul.

Greiling, D. (2007), Trust and Performance Management in Non-Profit Organizations,The Innovation Journal: Public Sector Innovation Journal, 12 (3), 1-23.

Güzel, Ö. (2007). Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü: Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Hançerlioğlu, O. Düşünce Tarihi. Remzi Kitapevi, İstanbul, 1999.

Hançerlioğlu, O.Felsefe Ansiklopedisi Kavramlar ve Akımlar, Cilt 3 (İ-K), Remzi Kitapevi, İstanbul, 2000.

Heslop, P., G.D. Smith, C. Metcalfe, J. Macleodand C. Hart, 2002. "Change in job satisfaction and itsassociation with self-reportedstress, cardiovascular risk factors and mortality", Social Science and Medicine, 54(10): 1589-99.

Judge, T. A. ve Klinger, R. (2008). "Job Satisfaction: Subjective Well-Being at Work". In M. Eid, & R. Larsen (Eds.), The Science of Subjective Well-Being. (Ch. 19, pp. 393-413). New York: Guilford Publications, 20 Ocak 2017 tarihinde <http://www.timothy-judge.com/Job%20Satisfaction%20and%20Subjective%20Well-Being-Judge%20&%20Klinger.pdf>, adresinden alınmıştır.

James, M. S. L. (2005). Antecedents and Consequences Of Cynicism In Organizations: An Examination Of The Potential Positive and Negative Effects On School Systems (Dissertation Of Doctor Of Philosophy), The Florida State University, Florida.

Kahya, C., (2013). Örgütsel Sinizm, İş Performansını Etkiler mi? İş Tatminin Aracılık Etkisi. Global Journal of Economics and Business Studies Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi [www.gjebs.com](http://www.gjebs.com) - ISSN: 2147-415X, Bahar, 2 Sayı: 3 (34-46).

Keleş, H. N. Ç. (2006). İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Doktora Tezi, Konya.

Kozak, N., Kozak, M., ve Kozak, M. (2006). Genel Turizm, Detay Yayıncılık, Ankara.

Köroğlu, Ö. (2011). İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı Doktora Tezi, Balıkesir.

Lawrence F. Travis, Ross J. Vukovich (1990), Cynicism and jobsatisfaction in policing: Muddying the waters, American Journal of Criminal Justice, Volume 15, Number 1. ss:90-104.

Naus, AJ; (2007). Organizational Cynicism on the Nature, Antecedents and Consequences of Employee Cynicism Toward the Employing Organization, Doctorial Dissertation, Maastricht: Maastricht University.

Sempane, Rieger, Roodt (2002). Job Satisfaction in Relation to Organisational Culture. SA Journal of Industrial Psychology, 28(2), 23-30.

Tosun, C. ve Temizkan, R. (2004). Türkiye'nin Dış Tanıtım Ve Ülke İmajında Turist Rehberlerinin Rolü. 1. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri, 15-16 Nisan, Balıkesir, 345-365.

Yew, L., Tek (2008). Job Satisfaction And Affective Commitment: A Study Of Employees In The Tourism Industry In Sarawak, Malaysia, Sunway Academic Journal, 4, 27-43.