

**KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN MESLEKİ
TUTUM VE İŞ DOYUMUNA ETKİSİ:
TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

Ali KABAKULAK

Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Doç. Dr. Elbeyi PELİT

Haziran, 2018

Afyonkarahisar

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN MESLEKİ TUTUM VE İŞ DOYUMUNA
ETKİSİ: TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Hazırlayan
Ali KABAKULAK

Danışman
Doç. Dr. Elbeyi PELİT

AFYONKARAHİSAR 2018

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “**Kişilik Özelliklerinin Mesleki Tutum ve İş Doyumuna Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma**” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

29.06.2018

Ali KABAKULAK

TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI

JÜRİ ÜYELERİ

İmza

Tez Danışmanı :	Doç. Dr. Elbeyi PELİT
Jüri Üyeleri:	Doç. Dr. Ahmet BAYTOK
	Doç. Dr. Evren GÜÇER

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans öğrencisi Ali KABAKULAK'ın “**Kişilik Özelliklerinin Mesleki Tutum ve İş Doyumuna Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma**” başlıklı tezi, 29.06.2018 Cuma günü saat 09.00’da Afyon Kocatepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliği’nin ilgili maddeleri uyarınca, yukarıda isim ve imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek kabul edilmiştir.

Prof.Dr. Celal DEMİR

Sosyal Bilimler Enstitü Müdürü

YÜKSEK LİSANS TEZ ÖZETİ

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN MESLEKİ TUTUM VE İŞ DOYUMUNA ETKİSİ: TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Ali KABAKULAK

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

Haziran, 2018

Danışman: Doç. Dr. Elbeyi PELİT

Bu çalışmanın amacı turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin, mesleki tutum ve iş doyumlarına etkisinin belirlenmesidir. Araştırmada ilk olarak araştırmanın değişkenlerini oluşturan kavramlarla ilgili yabancı ve yerli literatür taraması yapılarak kavramsal çerçeve oluşturulmuştur. Oluşturulan kuramsal çerçeve doğrultusunda uygulama aşamasında veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmanın evrenini Türkiye’de aktif olarak çalışan 7022 eylemli turist rehberleri oluşturmaktadır. Bu çerçevede, rehber odalarına kayıtlı eylemli turist rehberi sayısı ve oranı dikkate alınarak toplam 600 anket dağıtılmış olup bunların 462’si geri dönmüş ve eksik - hatalı anketler değerlendirme dışı bırakılarak toplam 453 anket değerlendirmeye alınmıştır. Turist rehberlerinin ankete vermiş oldukları cevaplar; faktör analizi, güvenilirlik analizi, yüzde, frekans, varyans analizi, aritmetik ortalama değerleri, t testi, korelasyon ve regresyon analizleri ile çözümlenmiştir. Elde edilen bulgulara göre turist rehberlerinin mesleki tutumlarının ve içsel iş doyumlarının yüksek olduğu, kişilik özelliklerinden nevrotiklik boyutu dışında diğer boyutlar olan dışadönüklük, açıklık, geçimlilik ve sorumluluk boyutlarının yüksek olduğu, turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin mesleki tutumları ve iş doyumları üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu ve turist rehberlerinin mesleki tutumları ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kişilik, Mesleki Tutum, İş Doyumu, Turist Rehberi

ABSTRACT

THE EFFECTS OF PERSONAL TRAITS ON JOB ATTITUDES AND JOB SATISFACTION: A RESEARCH ON TOURIST GUIDES

Ali KABAKULAK

**THE UNIVERSITY OF AFYON KOCATEPE
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
THE DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT**

June, 2018

Advisor: Assoc. Prof. Elbeyi PELİT

The aim of this study is to determine the effect of the tourist guides' personality traits on their professional attitudes and job satisfaction. In the research, firstly, a conceptual framework was created by searching foreign and domestic literature about the concepts constituting the variables of the research. Survey technique was used as data collection method in the application phase in line with the theoretical framework created. The research population in Turkey are actively working in 7022 deed of tourist guides. In this frame, a total of 600 questionnaires were distributed considering the number and rate of active tourist guides registered in the guide chambers, 462 of them were returned and 453 questionnaires were evaluated by eliminating the missing - incorrect questionnaires. The answers the tour guides gave to the survey; factor analysis, reliability analysis, percentage, frequency, variance analysis, arithmetic mean values, t test, correlation and regression analyzes. According to the findings obtained, it was found that the professional attitudes and internal job satisfaction of the tour guides were high and that the dimensions of extroversion, openness, liveliness and responsibility, which were other dimensions besides the neurotic dimension than the personality traits were high, the personality traits of tourist guides had a significant effect on their occupational attitudes and job satisfaction, there appears to be a meaningful relationship between the professional attitudes of the guides and job satisfaction.

Keywords: Personality, Job Attitude, Job Satisfaction, Tourist Guide

ÖNSÖZ

Turizm sektörü için son derece önemli bir yere sahip olan turist rehberlerinin mesleki tutum ve iş doyumuna etki eden faktörlerin belirlenmesini ve bu faktörlerin ilişkisinin kişilik özellikleriyle ortaya konulmasını amaçlayan bu çalışma, hem turizm sektörü hem de turist rehberleri için önem taşımaktadır. Bu çalışmayı önemli kılan diğer bir neden ise turist rehberlerinin kişilik özelliklerini ve mesleki tutumlarını ölçen, iş doyumunu ve mesleki tutumlarını etkileyen kişilik özelliklerini belirleyen ve bu faktörlerin birbirleriyle ilişkisini ortaya koyan bir çalışmaya rastlanmamasıdır. Bu nedenle çalışmada; turist rehberlerinin mesleki tutum ve iş doyumunu düzeylerine etki eden faktörler ve bu faktörlerin kişilik özellikleriyle ilişkisinin ve etkisinin belirlenmesi hedeflenmektedir. Turist rehberlerine yönelik yapılacak bu araştırma ile alanyazına önemli katkılar sağlanacağı düşünülmektedir. Çalışmanın alanyazın açısından sağlayacağı önemli katkının yanında, turist rehberlerinin bünyelerinde çalıştıkları seyahat acentalarına da önemli faydaları olabileceği umulmaktadır. Seyahat acentaları, bu araştırmanın sonucunda ortaya çıkan sonuçları dikkate alarak turist rehberlerinin kişilik özelliklerini etkileyebilecek faktörlerin neler olabileceği ve bu faktörlerin rehberlerin mesleki tutum ve iş doyumlarını nasıl etkileyebileceği konusunda fikir sahibi olabilirler. Böylelikle turist rehberlerinin mesleki tutum ve iş doyumunu düzeyini artıracak yeni stratejiler geliştirerek rehberlerin performansının artırılması umut edilmektedir.

Eğitim hayatım boyunca maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen çok sevdiğim aileme, özellikle babama; hayatıma girdiği andan itibaren varlığıyla daima bana kendimi özel hissettiren, sıkıntılı dönemlerimde bana destek olan ve beni motive eden, son nefesime kadar da iyi ki diyeceğim biricik eşim Betül Kabakulak'a sonsuz kez teşekkür ederim.

Tez çalışmamın başından sonuna kadar yapmış olduğu değerli yorum ve katkılarından dolayı tez danışmanım Sn. Doç. Dr. Elbeyi PELİT'e şükranlarımı sunarım. Tez ile ilgili analizlerin yapılması ve yorumlanmasında katkılarını esirgemeyen Doç. Dr. İbrahim Kılıç'a teşekkür ederim. Araştırmam için veri toplama sürecinde anketlerin doldurulmasına yardımcı olan ve anketleri büyük bir sabırla dolduran tüm turist rehberi meslektaşlarıma canı gönülden teşekkür ederim.

Hazırlamış olduğum yüksek lisans tezimi, bugünlere gelmemde emeğini hiçbir zaman esirgemeyen canım kadar sevdiğim değerli babam MEHMET ALİ KABAKULAK ve 21.07.2017 tarihinde kaybettiğim ikizlerime ithaf ederim.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

İÇİNDEKİLER	ix
TABLOLAR LİSTESİ.....	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiv
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	xv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK, MESLEKİ TUTUM VE İŞ DOYUMU

1. KİŞİLİK KAVRAMI VE TEORİK ARKA PLANI	3
1.1. KİŞİLİĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	7
1.2. KİŞİLİK TİPLERİ.....	12
1.2.1. Kişilik Tiplerine İlişkin Kuramlar	13
1.2.1.1. Sigmund Freud'un Psikoanalitik Kuramı	13
1.2.1.2. Alfred Adler'in Üstünlük Arama Kuramı	15
1.2.1.3. Carl Jung'un Kişilik Kuramı	16
1.2.1.4. Karen Horney'in Kişilik Kuramı.....	17
1.2.1.5. Eric Fromm'un Özgürlükten Kaçma Kuramı.....	18
1.2.1.6. Hans Eysenck'in Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı	18
1.2.1.7. Beş Faktör Kişilik Kuramı.....	22
1.2.1.8. Gordon Allport' un Kişilik Kuramı.....	26
1.2.1.9. Raymond Cattel' in Kişilik Kuramı	26
1.2.1.10. A ve B Tipi Kişilik	28
2. MESLEKİ TUTUM VE TEORİK ARKA PLANI	31

2.1. TUTUM KAVRAMININ BİLEŞENLERİ	31
2.2. TUTUMUN OLUŞUMU VE İŞLEVİ	34
2.2.1. Tutumun Özellikleri.....	37
2.2.2. Tutum ve Davranış.....	38
2.3. REHBERLİK MESLEĞİ VE MESLEĞE YÖNELİK TUTUM	43
3. İŞ DOYUMU KAVRAMI VE TEORİK ARKA PLAN	47
3.1. İŞ DOYUMUNUN TANIMI VE GELİŞİMİ	47
3.2. İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ.....	49
3.3. İŞ DOYUMUNA ETKİ EDEN FAKTÖRLER	51
3.4. TURİST REHBERLERİ AÇISINDAN İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ.....	56

İKİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK, MESLEKİ TUTUM VE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE KONUYLA İLGİLİ (TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDEKİ) ÇALIŞMALAR

1. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE MESLEKİ TUTUM İLİŞKİSİ.....	62
2. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE İŞ DOYUMU İLİŞKİSİ	65
3.KİŞİLİK ÖZELLİKLERİYLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDEKİ MEVCUT DURUM.....	71
4. MESLEKİ TUTUMLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDEKİ MEVCUT DURUM	74
5. İŞ DOYUMUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDEKİ MEVCUT DURUM	77

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN MESLEKİ TUTUM VE İŞ DOYUMUNA ETKİSİ: TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ VE HİPOTEZLERİ	86
2. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI	90

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	91
3.1. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ.....	91
3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ.....	92
3.3. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ	93
4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	94
4.1. KATILIMCILARIN BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR	94
4.2. ÖLÇEK VE ALT ÖLÇEKLERE İLİŞKİN GEÇERLİK VE GÜVENİLİRLİK ANALİZİ SONUÇLARI.....	96
4.3. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER	100
4.4. MESLEKİ TUTUM ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER	106
4.5. İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER	109
4.6. TURİST REHBERLERİNİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ, MESLEKİ TUTUMLARI VE İŞ DOYUM DÜZEYLERİNİN BAZI DEMOGRAFİK VE KİŞİSEL ÖZELLİKLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASI.....	112
4.7. TURİST REHBERLERİNİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN MESLEKİ TUTUM VE İŞ DOYUMLARINA ETKİSİNE İLİŞKİN BULGULAR ...	123
SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER	128
KAYNAKÇA	149
EKLER.....	172
ÖZGEÇMİŞ.....	176

TABLolar LİSTESİ

	Sayfa No
Tablo 1. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Boyutları	23
Tablo 2. Cattel'in 16 Faktör Analitik Ayırıcı Kuramı.....	27
Tablo 3. A Tipi ve B Tipi Kişiliğe Sahip Olanların Özelliklerinin Karşılaştırılması	30
Tablo 4. Turist Rehberinin Sahip Olması Gereken Davranışlar.....	42
Tablo 5. Eylemli Turist Rehberlerinin Bölgesel Rehber Odalarına Dağılma Oranları	93
Tablo 6. Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular	96
Tablo 7. Kişilik Özelliği Ölçeğine Yönelik Faktör Analizi Sonuçları	98
Tablo 8. Mesleki Tutum Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları.....	98
Tablo 9. İş Doyumu Ölçeğine Yönelik Faktör Analizi Sonuçları.....	99
Tablo 10. Nevrotiklik Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	101
Tablo 11. Dışadönüklük Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	102
Tablo 12. Yaşantıya Açıklık Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler.....	103
Tablo 13. Geçimlilik Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	104
Tablo 14. Sorumluluk Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler.....	105
Tablo 15. Mesleki Tutum Ölçeğine Ait Betimsel İstatistikler	106
Tablo 16. İçsel Doyum Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	109
Tablo 17. Dışsal Doyum Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler.....	110
Tablo 18. Katılımcıların Görüşlerinin Cinsiyetlere Göre Karşılaştırılması	112
Tablo 19. Katılımcıların Görüşlerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması	113
Tablo 20. Ölçek/Alt Ölçek Ortalamalarının Yaşa Göre Karşılaştırılması.....	114
Tablo 21. Katılımcıların Görüşlerinin Sektördeki Deneyim Sürelerine Göre Karşılaştırılması	116

Tablo 22. Rehberlik Eğitiminin Alındığı Kuruma Göre Karşılaştırılması	117
Tablo 23. Katılımcıların Görüşlerinin Sektörde Ortalama Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılması	120
Tablo 24. Katılımcıların Görüşlerinin Hizmet Verdikleri Gruplara Göre Karşılaştırılması	121
Tablo 25. Kişilik Özellikleri, Mesleki Tutum ve İş Doyumu ve Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon Matrisi	123
Tablo 26. Kişilik Özelliklerinin Mesleki Tutum Üzerindeki Etkiye Ait Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları	125
Tablo 27. Kişilik Özelliklerinin Genel İş Doyumu Üzerindeki Etkisine Ait Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları	126

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No

Şekil 1. Freud'un Kişilik Kuramının Yapılarıyla Bu Yapıların Farkında Olunması Arasındaki İlişki.....	14
Şekil 2. Dışadönüklük Boyutunun Hiyerarşik Yapısı.....	19
Şekil 3. Nevrotizm Boyutunun Hiyerarşik Yapısı	20
Şekil 4. Eysenck'in Kişilik Modeli.....	21
Şekil 5. İş Doyumu ve Yaş İlişkisinde Doğrusal Model.....	53

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

ANOVA: Analysis of Variance (ANOVA)

bj: Regresyon Katsayısı

KÖ: Kişilik Özellikleri

f: Frekans.

F: Varyans analizine (ANOVA) ilişkin parametre

MT: Mesleki Tutum

N: Evren büyüklüğü

n: Örneklem büyüklüğü

p: Anlamlılık (önemlilik) testine ilişkin olasılık değeri

r: Korelasyon katsayısı.

S(bj): Regresyon Katsayısının Standart Hatası

s.s.: Standart Sapma

t: t değeri

TDK: Türk Dil Kurumu

UNWTO: United Nations World Tourism Organisation (Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü)

WFTGA: World Federation Tourist Guiding Association (Dünya Turist Rehberleri Birliği)

TUREB: Türkiye Rehberler Birliği

Vb.: Ve benzeri

Vd : Ve diğerleri

GİD: Genel İş Doyumu

İD: İçsel Doyum

DD: Dışsal Doyum

N: Nevrotiklik

D: Dışadönüklük

A: Açıklık

G: Geçimlilik

S: Sorumluluk

%: Yüzde

\bar{x} : Aritmetik Ortalama

GİRİŞ

Turizm oluşturduğu ekonomik değerlerin büyüklüğü ile dünyanın en önemli sektörlerinden birisidir. Turizm sektöründe hizmet sunulmaktadır. Dolayısıyla emek yoğun bir yapıdadır ve istihdama katkısı yüksektir. Bu sektörünün ortaya çıkardığı mesleklerden biri de turist rehberliğidir. Turist rehberi, turizm sektöründe çok önemli konumda olan mesleklerden biri olarak tanımlanırken aynı zamanda turist rehberlerinin çok yönlü oldukları ortaya çıkmıştır (Ababneh, 2017: 200).

Turist rehberlerinin yoğun rekabet ortamında sosyolojik ve psikolojik açıdan ayakta kalabilmeleri ve mesleklerini etkili bir şekilde sürdürebilmeleri büyük önem taşımaktadır (Cohen, Maurice ve Cohen, 2002). Sağlam psikolojiye sahip olan turist rehberleri, yaptıkları işlerde daha yüksek verimle çalışacaktır. Bu durum hem acenta hem müşteri memnuniyeti hem de turist rehberinin kendileri açısından işlerinden zevk almalarını sağlayacaktır. Turist rehberliği zor bir meslektir. Turist rehberleri yaz aylarında aşırı sıcaklarla, kış aylarında ise aşırı soğuklarla mücadele etmektedir. Bunun yanında belirli zamanlara toplanmış turlardan dolayı çalışma süreleri düşmekte, dolayısıyla da elde ettiği gelir azalmaktadır. Gelirlerin azalması, turist rehberlerini sınırlamakta, ödemelerini aksatabilmektedir. Bunların dışında yaşanan terör olayları, ekonomik ve siyasi krizler, ören yerlerinde ve müzelerde sesli rehber kullanımının artması gibi nedenler turist rehberlerinin psikolojik olarak sorunlar yaşamalarına, mesleklerini yapmak yerine daha garanti işlere yönelmek istemelerine, mesleklerine karşı tutumlarının olumsuzlaşmasına, yaşam ve iş doyumlarının aynı şekilde azalmasına neden olmaktadır. Bu durumlar, her turist rehberi için geçerli değildir; ancak psikolojisi ve mesleğe karşı soğukluk hisseden turist rehberleri farklı kişilik özellikleri duygusal dengesizlik, sorumsuzluk, uyumsuzluk geçimsizlik vb. sergileyebilmektedir. Turist rehberleri açısından, bu gibi durumların yaşanmaması için rehberler pozitif psikoloji ile desteklenmelidir. Başarılı bir şekilde mesleğin icrası, turist rehberlerinin mesleki bağlılıklarının artması ve mesleki tutumlarının gelişmesi, işleriyle özdeşleşmeleri, iş doyumunu ve yaşam doyumunu sağlamaları, işten ayrılma niyetlerinin azalması açısından kişilik özellikleri, mesleki tutum ve iş

doyumunu kavramları önem taşımaktadır. Bu kapsamda tezin ilk bölümünde kişilik özellikleri, kişilik kuramları, mesleki tutum ve iş doyumunu kavramlarının yerli ve yabancı literatürden yararlanılarak önemi ve kuramsal yapısı ortaya konulmuştur. İkinci bölümde araştırmanın konusunu oluşturan kavramlarla ilgili yerli ve yabancı literatürde yer alan çalışma sonuçlarına, konunun turist rehberliği mesleğindeki ve turizm sektöründeki mevcut durumuna ve kavramların birbirleriyle olan ilişkisine yer verilmiştir. Çalışmanın son bölümünde ise Türkiye'deki eylemli turist rehberlerinin araştırılan kavramlara ilişkin algılamalarına yönelik araştırma sonuçlarına yer verilerek elde edilen bulgular tartışılmış ve konuyla ilgili olarak ilgili taraflara öneriler geliştirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK, MESLEKİ TUTUM VE İŞ DOYUMU

Araştırmanın bu bölümünde kişilik kavramı, kişilik tipleri, kişilik kuramları ve kişiliğe etki eden faktörlerin değerlendirilmesine ilişkin alanyazında yer alan tanımlamalar ve bakış açılarına yer verilmiştir.

1. KİŞİLİK KAVRAMI VE TEORİK ARKA PLANI

Üniversite eğitimi almış tüm bireyler, aldıkları ders her ne olursa olsun dönemin ilk dersinin konusu olarak, söz konusu o dersin tanımlamasıyla işe başlarlar. Bu çerçevede psikoloji dersi veren hocalar da ilk olarak “kişilik nedir”? sorusuyla derse başlarlar (Burger, 2006: 22). Kişilik özellikleriyle ilgili araştırmalar oldukça eski bir geçmişe sahiptir. Kişilik kelimesinin kökeni eski Yunancadaki “persona” kelimesine dayanmaktadır. “Persona” Antik çağ aktörlerinin giydikleri maskenin adıdır (İnanç ve Yerlikaya, 2012: 71). Eski roma tiyatrolarında sahnedeki oyuncular “persona” adını verdikleri maskeler kullanmaktaydılar. Bunun sebebi ise sahne ile oturma yerlerinin arasındaki mesafenin uzak olması ve seyircilerin, oyuncuların jest ve mimiklerini net bir biçimde görememesiydi (Durna, 2005: 276). Roma tiyatrolarında oyuncular persona adını verdikleri maskeler sayesinde seyirciyle iletişim kurabiliyor ve seyirciler de oyuncuların jest ve mimiklerini kolaylıkla görebiliyordu (Zel, 2011: 9; Türkel, 1992: 27).

Kişilikle ilgili çok farklı tanımlamalar bulunmaktadır. Allport (1937), kişiliği dinamik bir organizasyon içerisinde kişinin psiko-fiziksel olarak kendi çevresine uyumlu hale gelmesine karar veren eşsiz bir mekanizma olarak tanımlamıştır (Yang ve Hwang, 2014: 8). Allport (1937), aynı zamanda kişiliğin, din bilimi, felsefe, sosyoloji, hukuk ve psikolojiden türemiş 50 farklı anlamı olduğunu belirtmektedir. Çağdaş kişilik teorisyenleri arasında, kişiliğin anlamıyla ilgili bazı görüş ayrılıkları olmasına rağmen insanların yapmış oldukları eylemlerde karakterlerinden yani

kişiliklerinden etkilendikleri konusunda teorisyenler arasında görüş birliği bulunmaktadır (Mount vd., 2005: 448).

Genel bir tanıma göre kişilik, bireyin çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden farklı olan, tutarlı ve yapılaşmış ilişki biçimi olarak tanımlanabilir (Cüceloğlu, 1991: 404). Türk Dil Kurumu'nca (TDK, 2017) kişilik, "bir kimseye özgü belirgin özellik, manevi ve ruhsal niteliklerin bütünü, şahsiyet ya da insanlara yakışacak durum ve davranış" şeklinde tanımlanmıştır.

McCrea ve Costa (1989), kişiliği duygusal direnç, içsel, deneyimsel, tutumsal ve motivasyonel olarak farklı durumlarda ortaya çıkan davranışlara verilen tepkiler olarak açıklamaktadır. Funder (2015: 5) kişiliği, kişinin karakterinde açıkça var olan ya da gizli olan duygu, düşünce ve davranışın psikolojik olarak dışa yansımaları şeklinde tanımlamıştır. Yelboğa'ya (2006: 198) göre kişilik; bir bireyin duygu, düşünüş ve davranış biçimlerini etkileyen etmenlerin kendine özgü görüntüsüdür. Sürekli çevreden gelen uyarıcıların etkisi altında olan kişilik, bireyin hem ruhsal hem de fiziksel bütün davranışlarını içine alır. Petrovay'a (2008) göre ise kişilik; düşüncelerin, duyguların ve davranışların farklı durumlar içinde ifade edilen örneklerine dayanmaktadır. Kişiliğin en çok öne çıkan ve iyi anlaşılabilir tarafı bireyin diğer bireylerden bazı anlarda devamlı farklı tavır sergilemesidir. Kişilik kavramı içinde en çok üstünde durulan husus bireysel farklılıklardır (Studylecturenotes, 2017). Kişiliğe yönelik çeşitli yazarlar/araştırmacılar tarafından gerçekleştirilen bu tanımlamalara ilave olarak konuyla ilgili aynı zamanda birçok teori ve kuram geliştirilmiştir. Bu kapsamda kişilik, 21. yüzyılın önemli araştırma konularından biri olmuştur. Birçok bilim adamı ve akademisyenin dikkatini çeken kişilik konusuyla ilgili yapılan çalışmalar akademik dünyada ilgi görmüş ve kişilikle ilgili farklı alanlarda çeşitli araştırmalar yapılmıştır ve yapılmaya da devam etmektedir. Kişilik konusuyla ilgili araştırma yapan bazı bilim adamları kişiliğin farklı noktalarına değinmiştir. Kişilik teorileri, kişilik paradigmaları arasında en çok araştırılan ve en çok kullanılan değil aynı zamanda kişiliğin ne olduğuna dair fikir vermektedir. Bu teoriler, araştırmacılara bireylerin nasıl düşündüğü, nasıl hissettiği, nasıl davrandığı konusunda kişilikle ilgili geniş anlamda bilgiler sunmaktadır (Tkalič vd., 2016:

36). Kişilik teorileri ve bu teorileri ortaya koyan bazı teorisyenlerin görüşlerine aşağıda genel olarak yer verilmiştir.

Sigmund Freud'un Psikoanalitik Kuramı: Freud, insan davranışını yöneten ve çoğu kez bilincin dışında kalan, id (alt-benlik), ego (ben) ve süpereo'yu (üst-ben) kişiliğin üç temel ögesi olarak tanımlamıştır (Tolan, 1983: 387). İd, kişiliğin bilinçaltı kısmıdır; temel olarak cinsiyet ve saldırganlık güdülerinden oluşur ve isteklerine doyum arar. Ego, kişiliğin gerçekçi ve ussal ögesidir. Ego bilinçlidir ve id'in isteklerinden toplumca kabul edilenlerin bilinç düzeyine çıkmasına izin verir. Ego'nun hangi isteklerin bilinç düzeyine çıkmasına izin vereceğini, hangilerinin bilinçaltında tutulması gerektiğini belirleyen, süpereo'dur. Süpereo, çocukluk evresinde çocuğun büyükleri ile olan etkileşimi sonucu gelişir ve toplumsal yasakları içerir (Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar, 2014: 221).

Carl Gustav Jung'un Kişilik Kuramı: Jung, kişinin davranışlarını genetik özelliklerinin yanında hedefleri tarafından oluştuğunu iddia etmektedir. Carl Jung kişiliği ikiye ayırır. Bunlar: İçe dönükler ve dışa dönüklerdir. İçe dönükler: İçine kapalı, kendi halinde olan ve insanlarla pek ilişki kurmayan, utangaç, okumayı ve düşünmeyi seven kişilerdir (İşçi, 1999: 109). Dışadönükler, temelde hayat dolu, heyecanlı, konuşkan, sosyal, girişken, aktif, odak noktası olmayı seven kişilerdir (Somer, Korkmaz ve Tatar, 2002: 23).

Alfred Adler'in Kişilik Kuramı: Adler insanı sosyal bir varlık olarak görmüş ve kişiliğinden bireyin çevresiyle kurduğu ilişkilerden etkilendiğini, egodan çok bilinci kişiliğin temeli olarak görmüştür ve cinselliği daha az önemsemiştir. Bu yönüyle Freud' tan ayrılmış ve kendisinden sonra gelen birçok kuramcıyı etkilemiştir (Özkalp vd, 2004: 249).

Karen Horney'in Kişilik Kuramı: Horney'in, 1937 yılında yayınladığı çağımızın nevrotik insanı adlı çalışması ilk önemli yapıtıdır (Yanbastı, 1990 :101-102). Kişilik oluşumunda kültürün ve bozuk insan ilişkilerinin önemini vurgulamıştır. Horney, insan yaşamında iki temel eğilimin kişiliğin yönelticisi olduğunu belirtmektedir. Bunlar emniyet, güven duygusu ve korkudur. İnsan korku olmadan yaşamak ister. Korku ve güvenlik aynı temel ihtiyacın iki kutbudur. Bu

nedenle insan güvenlik arar ve korkulardan kaçır. Horney, korkuyu insan sağlığının ana dűřmanı, emniyet duygusunu ise, insan davranışlarının temel y2nlendiricisi olarak g2r2r (Yanbastı, 1990: 106).

Hans J2rger Eysenck'in Kişilik Kuramı: Eysenck kişilik kuramını 4 farklı d2zey olarak tanımlamıştır. 2. D2zey, kişinin bulunmuş olduğu 2evreden zaman i2inde edindiği alışkanlıklara dayalı 2zelliklerle ilgilidir. 3.d2zey bireylerin eğilimler kazandığı evredir. Son olarak 4. d2zey tiplerin ortaya 2ıktığı d2zeydir; Tip sahası olarak adlandırılır (G2ney, 2000: 207).

Erich Fromm' un Kiřilik Kuramı: Fromm, birey ve toplum arasındaki ilişki ile ilgilenmiştir. Ona g2re psikolojinin esas sorunu bireyin toplumla, d2nya ile ve kendiyle nasıl bir ilişki kurduğunun incelenmesi ve anlaşılmasıdır. Bu ilişki şekli, 2đrenme ve toplumsallaşma s2re2leri sonunda edinilir. Birey ve toplum arasındaki ilişki Freud'un dűř2nd2đ2 gibi statik değil, devamlı değişme halindedir. B2ylece kişinin kendini bir 2yesi olarak i2inde bulduğu toplum, onun nasıl bir kişilik geliştireceğini de belirler. (2zkalp, 2002: 250).

Beş B2y2k Fakt2r Kişilik Modeli: McCrea ve Costa' nın, beş b2y2k fakt2r kişilik kuramı, farklı 2lkeler ve dillerde de ortak kullanıma sahip olduğu i2in ve teorisyenler i2in bir taslak g2revi g2r2p araştırmalarında kolaylık sağladığı ve kapsamlı a2ıklamalar sağladığı i2in kişilik psikolojisinde bir d2n2m noktasıdır. Beş b2y2k fakt2r kuramı kadar, başka hi2bir kişilik kuramı pop2ler olmamış ve kullanılıp araştırılmamıştır, bu da beş b2y2k fakt2r kişilik kuramını ayrıcalıklı yapmaktadır (McCrea ve John, 1992: 177). Beş fakt2r kişilik modeli beş boyuttan oluşmaktadır. Bunlar: Dışad2n2kl2k, duygusal denge / dengesizlik (nevrotiklik), yumuşak başlılık, deneyime a2ıklık ve 2z denetim (sorumluluk) boyutlarıdır (Barrick ve Mount: 1991: 5; Somer vd., 2002: 23-24).

Allport' un Kişilik Kuramı: Allport'un kişilik kuramı, bireyi ve davranışları etkileyen bilişsel ve motive edici s2re2lerin benzersizliğini vurgular. Allport (1937),

kişiliğin doğumda biyolojik olarak belirlendiğine ve bir kişinin çevreden edindiği tecrübelerle göre şekillendiğine inanmaktadır (Simplypsychology.org, 2018).

Raymond Cattell' in Kişilik Kuramı: Bu kişilik kuramına göre, insanın kişiliği çok sayıda özellikten oluşur. Gordon Allport İngilizcede 4000'den fazla kelimenin kişilik özelliklerini tanımlamak için kullanılabileceğini belirtmiştir. Cattell ise, Allport'un listesini incelemiş ve bu sayıyı 171'e kadar düşürmüştür. Daha sonra hangi kelimelerin etkili ve güncel olduğunu belirlemek için faktör analizini kullanmış ve çok büyük veri toplamıştır. Cattell faktör analizi metodunu kullanarak listedeki kelime sayısını azaltmayı başarmıştır (Verywellmind.com, 2018).

Yukarıda yapılan tanımlar ve teorisyenlerin ortaya koymuş olduğu kişilik kuramlarından çıkarılabilecek ortak sonuç: kişiliğin genetik, kültürel ve çevresel faktörlere, ailenin yapısı, büyüklüğü ayrıca, bireylerin doğum sırası, geçmiş yaşantıları, korku ve endişeleri, bilinçaltıları, cinsel dürtüleri, içinde buldukları ruh hali, dışadönüklük - içedönüklük, sorumluluk, uyumlu olma gibi özelliklere göre değişmesi ve anlık durumlarda bireyin kendine özgü biçimde olaylara ve durumlara verdiği farklı tepkiler olmasıdır. Bireylerin kişiliğini etkileyen faktörler çalışmanın izleyen kısmında daha detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

1.1. KİŞİLİĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İnsan davranışına etki eden her faktör aynı zamanda bir kişilik faktörüdür (Eroğlu, 2006: 174). Davranış, kişi ile durum arasında daima karmaşık bir etkileşim gerektirir. Çevrede olup bitenler, diğer bireylerin varlığı ya da davranışları anlık olarak kişinin davranışlarını güçlü bir şekilde etkiler; ancak, bir şeyler onları bir şekilde tepki gösterecek duruma getirir. Gösterilen bu davranışa da kişinin kendisine ait olan yegâne şey "kişilik" denir (Anderson vd., 2008). Kişiliğin genel geçer tek bir tanımı olmamakla birlikte genel olarak bireyin hayatı boyunca göstermiş olduğu istikrarlı davranışlar olarak tanımlanmıştır (Zel, 2011: 10).

Kişilik teorileri, bireylerin ortak ve farklı yönlerini tanımlamaktır. Bireyin de kişiliğini anlamak için, bireyin diğer kişilerle olan ortak yönlerini ve bireyi özel

yapan şeylerin neler olduğunu anlamayı gerektirir (Türkel, 1992: 28). Toplumlarda her birey farklı kişiliğe sahiptir ve hiçbir birey benzer durumlarda aynı şekilde davranmak zorunda değildir. Kişilik olgusu, belirli dönemler haricinde değişikliğe uğramaz. Bireylerin kişiliklerinde ani ve hızlı değişimler meydana gelirse, bireyin çevresi bu durumu tuhaf karşılar. Önemli değişimler, ani bir şekilde ortaya çıkmamasına rağmen, bireyin kişiliği zaman içinde değişebilir. Kişiliğin gelişimi yaşam boyunca belirli zamanlarda meydana gelir; ancak, en köklü değişimler çocukluğun erken dönemlerinde meydana gelir (Hellriegel ve Slocum, 2010: 71). Çocuk ve gençlerin kişilik özellikleri yaşlılara göre daha hızlı bir değişiklik gösterir. Ayrıca çevre şartlarının çok hızlı değiştiği yerlerde kişilik de kısa sürede değişir (Eroğlu, 2006: 172). Bireylerin çoğu bu değişimleri sezgileriyle kavrarlar. Kişilikle ilgili değişimlere birçok değişken neden olabilir. Bu bağlamda kişiliği oluşturan faktörleri kalıtsal (genetik) faktörler, deneyimler, ailesel faktörler, coğrafi ve fiziksel faktörler, sosyal, kültürel ve çevresel faktörler şeklinde sınıflandırmak mümkündür (Türkel, 1992: 28). Kişilikle ilgili söz konusu bu faktörlere ilişkin bilgiler aşağıda ayrıntılı olarak sunulmuştur.

Biyolojik (Genetik) Faktörler: Biyolojik (genetik) faktörler insanların kişiliğinin oluşmasında çok önemli bir yere sahiptir (Kim, 2009: 64). Birçok bireyin kişilik kavramıyla ilgili kalıplaşmış inancı, kişiliğin genetik olduğu yönündedir. “Aynı babasına benziyor” gibi ifadeler bu inancı destekler niteliktedir. İnsan genlerinin büyük bir çoğunluğu bütün insanlarda aynıdır ve bu da insanların birçok benzer özelliğe sahip olmasına neden olmuştur (Studylecturenotes, 2017). Boy uzunluğunu, göz rengini, ellerin uzunluğunu, saç rengi vb. diğer temel fiziksel özellikleri bireyin ebeveynlerinden almış olduğu genler belirler. Ancak, insanlarda bulunan az miktardaki hücre kişiden kişiye değişir ve bu genler kişileri farklı kılar (Mischel, Shoda ve Ayduk, 2008: 99). Bazı bireyler, kişiliğin kalıtsal (genetik) olduğuna inanırken; diğer bireyler kişiliğin üzerinde çevrenin de etkisi olduğuna inanır. Aslında hem kalıtsallık (genetik), hem de çevre birbiriyle iç içedir. Bazı bireylerin kişiliğini bir değişken diğer bir değişkenden daha fazla etkileyebilir (Hellriegel ve Slocum, 2010: 70). Çocuk bir aile içinde doğar ve ebeveynlerinden

birçok kalıtsal özellik alırlar. Bireyler, psikolojik ve fiziksel özelliklerini kendi anne-babalarının sahip olduğu özelliklerden alır. Kalıtsal olarak geçen bazı özelliklere örnek verilecek olunursa, cesaret, korkaklık, akıllılık ve zayıflık vb. gibi özellikler belirtilebilir (studylecturenotes, 2017). Sheldon, Beloff ve Eysenck gibi bilim adamları yapmış olduğu çalışmaların sonucunda gensel özelliklerle kişilik arasındaki ilişkiyi açıkça ortaya koymuştur. Bu çalışmaların sonucuna göre gensel özelliklerin kişiliğin oluşmasında önemli bir etken olduğu ortaya çıkmıştır. Gensel özelliklerin kişiliği belirleme derecesi bireyden bireye farklılık göstermektedir. Zihinsel ve davranışsal eğilimlerde gensel özellikler önemli bir etken iken, ideal ve inançların oluşumunda genlerin etkisinin çok az olduğu ortaya çıkmıştır (Türkel, 1992: 29). Kişiliği etkileyen bir diğer faktör olan sosyo-kültürel faktörler izleyen kısımda daha ayrıntılı bir biçimde incelenmiştir.

Sosyo - Kültürel Faktörler: Kültürel değerler somut olmayan kavramlardan oluşur. Birey bir toplum içinde doğar, gelişir, büyür ve ölür. Doğduğu andan ölüme kadar geçen zaman içerisinde yaşamış olduğu toplumun değerlerini benimser (Eroğlu, 2006: 177). Çünkü kişinin ne ailesini ne de yaşayacağı yeri seçme olanağı yoktur ve insanlar buna rağmen kendi iradeleri dışında gerçekleşen bu duruma akıllarının üstün manevralar yapması sayesinde kolaylıkla uyum sağlamayı başarmışlardır (Güney, 2000: 259).

Bireyler doğduğu coğrafyanın yaşadığı ülkenin, şehrin yani doğup büyüdüğü yerin etkisinde kalır (Özcan, 2011: 72). Yaşadığı yerde bulunan diğer insanların geçmişten günümüze kadar zaman içinde elde ettiği bilgi birikimi (konuşma biçimi (şive), dini ayinleri, giyim tarzları, gelenek ve görenekleri o toplumun kültürünü oluşturur (Kulaksızoğlu, 1998:110). En geniş tanımıyla kültür, bir toplumu diğer toplumlardan farklı kılan, geçmişten beri değişerek devam eden, kendine özgü, sanatı, inançları, örf ve adetleri, anlayış ve davranışları ile onun kimliğini oluşturan yaşayış ve düşünüş tarzıdır. Topluma bir kimlik kazandıran, dayanışma ve birlik duygusu verdiği toplumda düzeni de sağlayan maddi ve manevi değerlerin bütünüdür (Kültür, 2018).

İnsanbilimciler, kişilik gelişiminde kültür ögesinin çok önemli role sahip olduğunu açıkça ortaya koymuştur (Church, 2006). Kültür, sadece sembolik bir olgu değildir, aynı zamanda diğer kültürlerle ve amaçlara ulaşmak için mücadele ederek gelişir. Kültürler dinamiklerdir ve bir şeylerin daha iyi ya da daha kötü olması için devinim halindedirler (Kitayama ve Karasawa, 2006). Bireyin fiziksel çevresi ve evreni, içinde yaşadığı toplumun kültürü, yani düşünce ve yaşam biçimiyle bütünleşir. Bireyin bu çevrede yaşamayı başarabilmesi, yaşanılan yerin kültürünün maddi ve manevi öğelerinin birey tarafından öğrenilmesiyle olanaklı olur. Bu öğrenme sürecine “sosyalleşme süreci” denir (Tolan: 1983: 347). Bu süreç, çocuğun dünyaya gelip anneyle temas etmesiyle başlar, daha sonra diğer aile fertleriyle (kardeş, baba, dede, dayı, hala vd.) ve sosyal gruplarla olan etkileşimlerle bireylerin kişiliklerinin şekillenmesinde etkili olmaktadır (Jain, 2005: 73). Sosyal grup faktörleri kişinin statüsü, üstlendiği roller, yapması gereken görevler ve sahip olduğu ayrıcalıkların neler olacağına karar verir. Bu faktörler, kişilerin kendilerini nasıl gördüğü, diğer sosyal gruplarda olan kişiler tarafından nasıl algılandığı, kazancı kadar harcadıkları üzerinde de etkilere sahiptir (Cervone ve Pervin, 2013: 18). Yapılan bir araştırma, kişinin sosyoekonomik durumunun hem bilişsel hem de duygusal gelişiminde etkisi olduğuna işaret etmektedir (Bradley ve Corwyn, 2002: 377). Bireylerin akranlarıyla ilişkileri de kişiliği şekillendirir. Bazı psikologlara göre bireyin kişiliğinin üzerinde aileden daha çok akranlarının etkisinin olduğu yönündedir (Harris, 1995: 481). Aynı ailede doğan çocukların birbirinden farklı davranışlar sergilemelerinin sebebi evlerinin dışında edindikleri tecrübelerden kaynaklanmaktadır ve bireylerin edindikleri bu tecrübeler evlerinin içinde farklı davranmalarına sebep olmaktadır (Harris, 1995: 482). Bu deneyimler, çocukların kişiliğinin oluşmasına farklı şekillerde etki edebilir. Örneğin, kötü arkadaş edinen çocuklar daha fazla çatışma ve kavga içine girerler bu da çocuklarda anlaşmazlık, saldırganlık gibi davranışların ortaya çıkmasına neden olur (Cervone ve Pervin, 2013: 19). Kaliteli ve iyi arkadaşlık kuran çocukların kişilikleri ise, olumlu yönde gelişir ve çocukların kendilerine duydukları saygı artar, öz güvenleri gelişir ve çevresiyle tam uyum içinde yaşar (Berndt, 2002: 8). Kişilik üzerinde diğer bir önemli faktör de ailesel faktörlerdir.

Ailesel Faktörler: Aile, bireyin dünyaya geldikten sonra sosyal olarak karşılaştığı ilk kültürel kurumdur. Hem ebeveynler hem de kardeşler birçok bireyin kişiliğinin gelişiminde önemli bir rol oynar. Büyükbaba, büyükanne, amca, hala, dayı, teyze vd. aile bireylerinin sayısının artması da kişilik oluşumunu etkiler. Özellikle ebeveynler, çocuğun gelişimini 3 önemli yolla etkilemektedir. Bunlar (Cannon vd., 2008: 503-504):

1. Ebeveynler kendi davranış biçimlerini yetiştirmekte olduğu çocuklarına aktararak,
2. Çocukların kimlik arayışında onlara rol model olarak,
3. Çocukların sergilemiş olduğu davranışlarda ödüllendirme ve cezalandırma yoluyla etkilerler.

Ailenin durumu da aynı zamanda kişiliklerin farklılaşmasının önemli kaynaklarından biridir. Ailenin büyüklüğü, sosyo-ekonomik durumu, ırkı, dini ve nerede yaşadığı, doğum sırası ve ailenin eğitim seviyesi de önemli etkenlerdir. Aile içindeki ilişkilerin durumu da bireyin kişiliğinin oluşmasında önemli rol oynar. Ailesinden sevgi ve saygı gören birinin, sevgiyle çevresine, ailesi otoriter olan bireyin ise çevresine daha otoriter davrandığı araştırmalarda ortaya çıkmıştır (Zel, 2001: 24).

Yapılan araştırmalarda ailenin ilişkilerin durumu ve çocuğa karşı tutumu da çocukların kişilikleri üzerinde etkili olduğunu göstermiştir. Demokratik, anlayışlı yapıya sahip anne ve babanın çocuklarının mutlu aktif, kendini ifade edebilen, mantıklı düşünüp ve tarafsız olabilen bir yapıda olduğu araştırmalarla ortaya çıkmıştır (Özkalp, 2002: 245). Bunun yanı sıra, anne-babanın çocuk üzerindeki etkisi sonucu, bireyin zihinsel yapısının şekillendiği saptanmıştır (Türkel, 1992: 30). Ayrıca, ailede ilk doğan çocuk, etrafında başka kardeşi olmadığı için, ailenin bütün ilgisi bu çocuk üzerinde toplandığından ve sürekli ailenin gözetiminde kaldığı için daha tutucu ve bilinçli yetişmesine neden olur. Daha sonra dünyaya gelen çocuklar ise, daha uysal ve yeniliklere ve deneyimlere daha açıktır. Aynı zamanda fakir bir ailede yetişen çocuk, zengin bir ailede yetişen çocuktan daha farklı deneyimlere ve

fırsatlara sahip olur. Çocuklar aynı zamanda sadece ailenin vermiş olduğu terbiye ve eğitimle değil aynı zamanda yetiştiği çevrenin kültüründen de etkilenir. (Hellrieger ve Slocum, 2010). Bu nedenle ailenin kendi bireyleri arasındaki ilişkiler, eğitim seviyeleri, aile bireylerinin sayısı, geniş veya çekirdek aile oluşu, ailenin kaçınıcı çocuğu olduğu, bireylerin hayata bakış açıları, hayattan ne bekledikleri, çevreyle nasıl iletişim halinde oldukları, arkadaşlarının sahip olduğu kişilik özellikleri ve hatta ailenin komşularının kimler olduğu bile aile bireylerinin kişilikleri üzerinde önemli değişikliklere sebep olabilmektedir. Kişilik üzerinde etkisi olan bir diğer önemli faktör coğrafi ve fiziksel faktörlerdir. Bu faktöre ilişkin açıklamalara izleyen kısımda yer verilmiştir.

Coğrafi ve Fiziki Faktörler: Bireyin, içinde doğup büyüdüğü coğrafi bölgenin de bireyin kişiliği üzerinde etkisi vardır. Coğrafi bölgeler, kişilik üzerinde daha çok dolaylı etkilere sahiptir (Eroğlu, 2006: 182-183). Örneğin, kıyı kesimlerde Akdeniz ikliminde yaşayan insanlar deniz ve güneş'in etkisiyle insanlar üzerinde rahatlatıcı, ferahlatıcı etki yapar ve bu bölgelerde yaşayan insanların daha samimi, güler yüzlü ve sıcakkanlı insanlar olmasında önemli etkiler yaratır (Zel, 2011: 16). Ancak iç kesimlerde yaşayan insanlarda soğuk iklimin de etkisiyle daha mesafeli, sert mizaçlı ve donuk olmalarına neden olmaktadır. Bu durum yaşanan yerin dağlık, ovalık, yağışlı, güneşli vb. gibi durumlara göre değişmektedir. Bu da coğrafi koşulların insanların kişilikleri üzerinde ne derece etkili olduğunu göstermesi açısından önemlidir (İlal, 1982: 283). Ayrıca bireyler sürekli ikamet ettikleri yerlerden farklı nedenlerle ayrılıp başka bir bölgeye yerleştiklerinde, yerleştikleri bölgenin coğrafi ve fiziki şartlarına uyum sağlama sürecinin bireylerin kişilikleri üzerinde önemli etkileri olduğu da yapılan araştırmalarda belirlenmiştir (Phil ve Caron, 1980: 190).

1.2. KİŞİLİK TİPLERİ

Kişilik tipleriyle ilgili açıklamalara geçmeden önce tip kavramının tanımını yapmak daha doğru olacaktır. Tip, Türk Dil Kurumunca (2017), “aynı cinsten bütün varlıkların veya nesnelerin temel özelliklerini büyük ölçüde kendinde toplayan

örnek, tür, çeşit” şeklinde tanımlanmıştır. Tip aynı zamanda özellik kelimesinin yerine de sık sık kullanılan bir terimdir. Kişilik ise, insanların düşünce, tutum, davranış ve inanışlarının özgün bir sentezidir (Özkalp, 2013: 29). İnsanlar buldukları her ortamda bu özgün sentezin sonucu olarak kendilerini dış dünyaya karşı sergilerler. Bireyler duygusal, zihinsel ve fiziksel olarak farklılıklar gösterdikleri için bireylerin olayları algılamaları da farklı olmaktadır. Bu algılamalar, bireyin çevresiyle olan ilişkilerini etkiler, duygu ve düşüncelerine yön verir (Durna, 2005: 275). Bireyler de sergilemiş oldukları davranışlara göre araştırmacılar tarafından bazı sınıflandırmalara ayrılırlar. A tipi, B tipi (Akıncı vd., 2015: 57), dışadönük, nevrotik, deneyime açık, sorumluluk (özdenetim), yumuşakbaşlılık (Barrick ve Mount, 1991: 5).

1.2.1. Kişilik Tiplerine İlişkin Kuramlar

Kişiliğin gelişim sürecini açıklamak için çok sayıda kuram geliştirilmiştir. Hepsi de birbiriyle ilişkili olsa da farklı bakış açılarıyla bu karmaşık süreci açıklamaya çalışmışlardır. Her bir gelişim kuramı, insan gelişiminin özellikle bir alanını odak noktası olarak kabul ederek bu gelişimi genel olarak diğer alanlarla da bütünleşecek biçimde ortaya koymuşlardır (Özdemir vd., 2012: 569). Teorisyenlerin ortaya koyduğu kuramlara izleyen bölümde ayrıntılı olarak değinilmiştir.

1.2.1.1. Sigmund Freud’un Psikoanalitik Kuramı

Sigmund Freud 20. Yüzyılın en büyük entelektüellerinden biridir ve kişilikle ilgili çalışmalarında psiko-analitik kuramı geliştirmiştir (Maltby vd. 2007: 23). Freud insan davranışını anlatmak için, bilinçaltına yönelik çalışmalarda bulunmuştur. Freud, insan davranışını yöneten ve çoğu kez bilincin dışında kalan, id, ego (ben) ve süperego’yu (üst-ben) kişiliğin üç temel ögesi olarak tanımlamıştır (Tolan, 1983: 387; İşçi, 1999: 108).

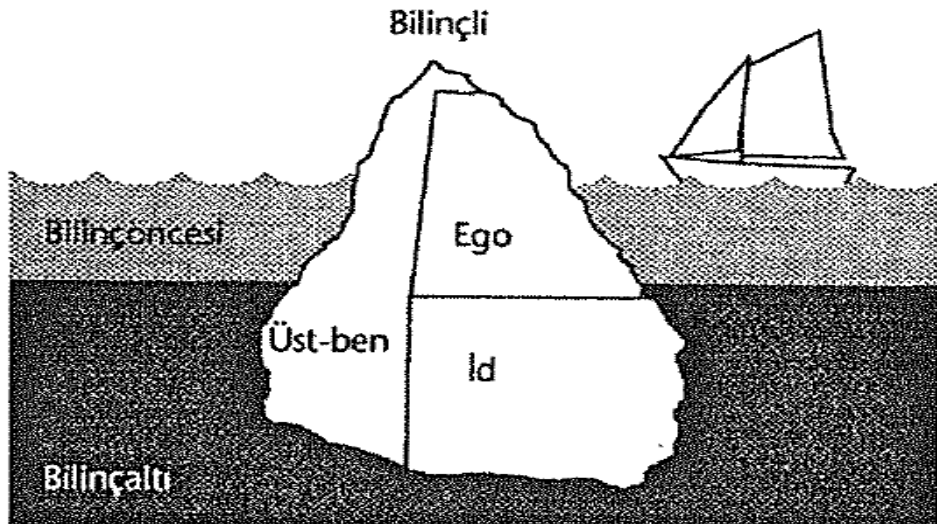
İd: Alt-benlik olarak da adlandırılır (Zel, 2011: 29). Kişiliğin çekirdeğini oluşturan olgunlaşmamış yerdir. Burası insanın iç dünyasındaki ruh halinin oluştuğu, istek, ihtiras, içgüdüler gibi dinamik güçlerin kaynaştığı yerdir. İd, psişik enerjinin

kaynağıdır. Yaşam, ölüm, cinsellik ve saldırganlık gibi dürtülerden oluşur (Özkalp, 2002: 247). Haz prensibi egemendir (Baymur, 1994: 254). Burada baskı ve etki altına alınmamış biyolojik eğilimlerin doğası vardır. Belli refleksler, gayri ihtiyari verilmiş tepkiler, zaman içinde değişikliğe uğrayabilir ve Freud' a göre libido adı verilen id, ayıp, yasak, suç gibi kültürel sınırlamalara da maruz kalmaz (Türkel, 1992: 41; Eroğlu, 2006: 187).

Ego: İd ile süperego arasında arabulucu konumdadır. Ego, id' nin taleplerini süperegoya iletir. Ego, insan zihninin eğitilmiş bölümüdür. Ego, id' den gelen istekleri süperego sınırlarının içinde geliştirip olgunlaştırır. Ego, bireyin birçok talebini karşılamaya çalışır. Bunda başarılı olamazsa bireylerde zihinsel gerginlik başlar. Zihin sağlığını dengede tutmak ve davranışların düzenli olabilmesi için ego'nun iyi işlemesi gerekir (Türkel, 1992: 42).

Süperego: İd'in tam karşıtıdır ve tamamen bireyin sosyo-kültürel çevresinin eseridir (İşçi, 1999: 109). Kişi doğup büyüdüğü çevreden ve aileden öğrenmiş olduğu iyi olan her şeyi, dini ve ahlaki değerleri, örf, adet ve gelenekleri temsil etmektedir (Eroğlu, 2006: 187). Aşağıda id, ego ve süperego'ya ait şekil 1 verilmiştir.

Şekil 1. Freud'un Kişilik Kuramının Yapılarıyla Bu Yapıların Farkında Olunması Arasındaki İlişki



Kaynak: Cüceloğlu, 2006: 409.

Şekil 1 incelendiğinde, Freud'a göre, insan bilinci bir buzdağına benzetilmiştir. Bu dağın görünen ucu bireyin farkında olduğu yani bilinçli olduğu kısmını ifade etmektedir. İd'in tümü, üst benliğin en büyük kısmı ve egonun oldukça büyük bir kısmı ve egonun oldukça büyük bir kısmı bilinçaltında kalır. Bilinç ötesi düşünce, bireyin şuan farkında olmadığı, fakat hemen farkına varabileceği türden düşüncedir.

1.2.1.2. Alfred Adler'in Üstünlük Arama Kuramı

Bireysel psikoloji kuramını ortaya koyan, 1911 yılında Freud ile Adler arasında görüş ayrılığı derinleşmiş ve iki teorisyen yollarını ayırmışlardır. Böylelikle gruptan ayrılan ilk psiko-analitik kuramcı Alfred Adler olmuştur (Burger, 2006: 151).

Adler, Freud gibi kişiliğin gelişiminde, ilk birkaç yılın son derece önemli olduğuna inanmıştır. Adler, aynı zamanda kişiliğin oluşmasında aileye önemle vurgu yapmıştır (Burger, 2010: 99). Ailenin, çocuğun gelişimi için, çocuğun ne çok üstüne gidilmesini ne de çocuğun görmezden gelinmesi gerektiğini belirtmiştir. Bireysel psikolojiye göre Adler, kişiliği anlamada üstün olma çabası, çocukların doğum sırası ve anne-baba etkisinin kişiliğin şekillenmesinde önemli rolü olduğunu vurgulayan ilk psikologdur (Güney, 2000: 208; Burger, 2010: 99). Freud'un görüşleri temelde bilinçdışı ve cinsellik üzerine kuruluyken, Adler'in görüşlerinin temeli aşağılık duygusu üzerine kurulmuştur. Freud için cinsellik ne ise, Adler için de aşağılık duygusu onu ifade etmektedir (Yanbastı, 1990: 71). Adler'e göre insan davranışlarının temel itici gücü üstünlük ve egemenlik içgüdüleri ile güç ve saygınlıktır (Güney, 2000: 209). Adler'e göre, üstünlük duygusu (superiority) insanların elde etmek istediği esas güçtür (Cüceloğlu, 2006: 416). İnsan hayatı boyunca çevresindeki kişilere, nesnelere, varlıklara veya çeşitli durumlara hükmedip onları kontrol altında tutmaya çalışmıştır. Ancak Adler'e göre bu içgüdüünün herkes tarafından aynı oranda tatmin edilmesi imkânsızdır. Bu durum, insanların üstün olma duygularını engellediği için, kişilerde aşağılık kompleksi oluşturmaktadır (Eroğlu, 2006: 191). Adler, aşağılık duygusuna sebep olan durumları da açıklamıştır. Bunlar:

boy kısalığı, organ eksikliği, çirkinlik, şişmanlık, fakirlik, eğitim ve görgü yetersizliği gibi etmenlerdir (Güney, 2000: 209).

1.2.1.3. Carl Jung'un Kişilik Kuramı

Jung, analitik psikoloji kuramını geliştirmiştir. Jung, kişilik kuramını Freud gibi bilinç üzerine kurmuştur ve bu kuramın hem bilinç hem de bilinçaltı seviyeleri olduğunu ifade etmiştir (Feist ve Feist, 2008: 109). Jung'a göre kişiliğin tümüne psişe denir. Psişe, bilinçdışı ya da bilinçli tüm duygu ve davranışları kapsar (Eroğlu, 2006: 192). Jung'a göre kişilik birbiriyle etkileşimde olan birçok sistemden meydana gelmiştir. Bu sistemler ego, kişisel bilinçaltı ve kollektif bilinçaltıdır (Yanbastı, 1990: 48).

Ego: Jung'a göre ego, davranışlarımızın, duygularımızın ve daha önceki deneyimlerimizin yer aldığı bilinçli olan kısmını içerir (Maltby vd., 2007: 54; Zel, 2011: 31). Ego, en üst düzeyde yer alan sistemdir. Gerçekle uyumludur ve ilişki halindedir. Ego, benlik kavramının oluştuğu yerdir (Yanbastı, 1990: 48).

Kişisel Bilinç Dışı: Jung'a göre ego'nun geri çevirdiği yaşantı, duygu ve düşüncelerin depolandığı yerdir. Kişisel bilinç dışı, bilince hiç ulaşmamış ya da bilince ulaşmış olsa bile rahatsızlık verdiği için bastırılmış ve geri gönderilmiş yaşantıların bulunduğu yerdir. Ancak bu duygular ve yaşantılar istenildiğinde kolayca hatırlanabilir ve bilinç alanına çıkabilir (Zel, 2011: 32). Örneğin, kişi sevdiği bir arkadaşının ismini kolayca hatırlar; ama sevmediği birinin ismini hatırlamakta çok zorlanır (Güney, 2000: 211).

Kollektif Bilinç Dışı: Kollektif bilinç dışı, psişe'nin derinlerinde yer alır. Kollektif bilinç dışı kişinin kalıtımsal özellikleriyle ilgili durumdur. Buna göre kişiliğin oluşumunda geçmişten gelen ve kişilerin genetik olarak sahip oldukları davranışlarının da etkisi vardır. İnsan, belirli düşünme, hissetme vd. özelliklerle dünyaya gelir (Güney, 2016: 211). Kişi daha önce bilincinde bazı durumları yaşamamıştır fakat kişinin kendinden önce yaşamış olan ataları tarafından tecrübe edilmiş özelliklerdir. Örneğin, kişinin yılanı korkması için daha önce yılanla

karşılaşmış olması gibi bireysel bir tecrübe yaşamış olması gerekmemektedir. Bu korkma eğilimi kişinin dokusuna işlenmiştir ve atalarından gelen bir durumdur (Eroğlu, 2017: 250). Kollektif bilinç dışı, insanların dünyaya karşı belirli ve seçici tutumlar geliştirmelerine yardımcı olur (Güney, 2016: 212).

1.2.1.4. Karen Horney'in Kişilik Kuramı

Horney, Carl Jung ve Alfred Adler gibi psikoanaliz teorisinin etkisinde kalmıştır (Eroğlu, 2006: 195). İnsan davranışlarının genetik faktörlerden çok toplumsal çevreden etkilendiğini ileri sürmüştür (Güney, 2000: 215).

Horney, 1937 yılında yayınladığı çağımızın nevrotik insanı adlı çalışması ilk önemli yapıtıdır (Yanbastı, 1990: 101-102). Kişilik oluşumunda kültürün ve bozuk insan ilişkilerinin önemini vurgulamıştır. Horney, insan yaşamında iki temel eğilimin kişiliğin yönelticisi olduğunu belirtmektedir. Bunlar emniyet, güven duygusu ve korkudur. İnsan korku olmadan yaşamak ister. Korku ve güvenlik aynı temel ihtiyacın iki kutbudur. Bu nedenle insan güvenlik arar ve korkulardan kaçır. Horney, korkuyu insan sağlığının ana düşmanı, emniyet duygusunu ise insan davranışlarının temel yönlendiricisi olarak görür (Yanbastı, 1990: 106; Eroğlu, 2006: 195). Horney, korku ve kaygıyla baş edebilmek için bireylerin başvurabilecekleri davranış alternatiflerini on adet olarak belirlemesine rağmen toplumdaki kişilik türlerini tespit edilebilmesi bakımından üç tanesi oldukça önemlidir. Bunlar: (Eren, 1984: 56):

- İnsanlara sevgiyle yaklaşarak korku ve kaygıları giderme (Dışadönük – Sempatik).
- İnsanlardan uzak durup onlara hiç karışmayıp, iletişim kurmayarak kaygı ve korkularından kurtulmalarını sağlamak (İçe dönük – Antipatik).
- İnsanlarla mücadele etmek, onlarla kavga edip yenilmez ve üstün olduğunu göstermek suretiyle kişilerde bulunan korku ve kaygıdan kurtulmalarını sağlamak (Öfkeli ve Saldırgan).

1.2.1.5. Eric Fromm'un Özgürlükten Kaçma Kuramı

Sigmund Freud ve Karl Marx'ın görüşlerinden oldukça etkilenen Fromm'un kişilik kuramı, kaygı durumları ve bu durumlardan kaçış üzerine kuruludur (Burger, 2006: 182). Fromm kişiliğin oluşumunda ve gelişiminde toplumun etkisinin önemine vurgu yapmıştır (Ewen, 2003: 131). Fromm kişiliğin, kültürel çevre içinde yaşayan bireyin sosyal ve kültürel faktörlerden tarih boyunca etkilendiğini belirtmiştir (Schultz ve Schultz, 2004: 180). Fromm'a göre evrimsel süreç içinde doğayla ve insanlarla olan ilişkilerini kaybeden insanoğlu, kazandığı akıl, içgörü ve hayal gücü gibi özellikler vasıtasıyla içinde yaşadığı dünyada tamamen farklı bir varlık olarak kendine özgü sorunlarla karşı karşıyadır. Fromm'un kuramı bir anlamda bu sorunların tanımlanmasını ve çözüm önerilerini içerir (İnanç ve Yerlikaya, 2012: 113-114).

İnsanın İhtiyaçları: Hayvanlarda olduğu gibi, insanların açlık hissetme, seks ve güvenlik gibi bazı psikolojik ihtiyaçları vardır; ancak, insanlar bu hayvansal dürtülerini tatmin etmeleri yeterli değildir (Feist ve Feist, 2006: 189). Bu varoluşçu ihtiyaçlar insanların kendi varlıklarını sorguladıkları andan itibaren ortaya çıkar. Bu varoluşçu ihtiyaçların tatmin edilmesi gerekir. Fromm, insan davranışlarını motive eden ihtiyaçları iki gruba ayırmıştır. Bunlar (İnanç ve Yerlikaya, 2012: 115):

- **Fizyolojik İhtiyaçlar:** Açlık, susuzluk, cinsellik, savunma (savaş/kaç), iyi huylu saldırganlık, fizyolojik ihtiyaçlardan kaynaklanan organik dürtülerdir.
- **Varoluşsal İhtiyaçlar:** İlişki, kimlik duygusu, oryantasyon çevreleri, heyecanlanma ve uyarılmadır (Ewen, 2003: 131).

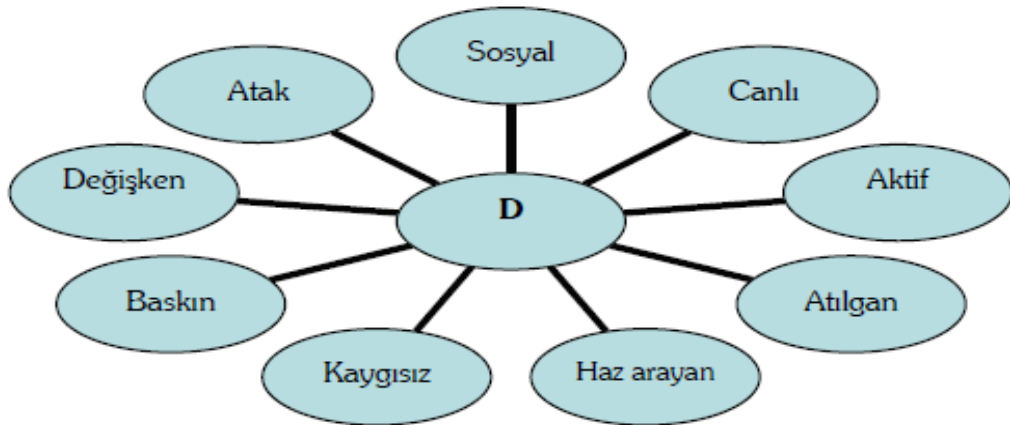
1.2.1.6. Hans Eysenck'in Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı

Eysenck, kişinin sahip olduğu sinir sisteminin öğrenme ve çevreye adapte olma yetisini etkilediğini ve biyolojik faktörler üzerine kurulu kişilik teorisini öne sürmüştür. 1940'lı yıllarda Eysenck, Londra'da bir hastanede çalışmaktadır ve görevi zihinsel bozukluğu olan hastalara ilk teşhisi koymaktır. Eysenck, daha sonra davranışla ilgili soruları toplayıp hastanede, duygusal denge bozukluğu olan 700

asker üzerinde bir araştırma yapmıştır. Bu uygulama sonucunda askerlerin birbirine benzer cevaplar verdiğini fark etmiştir (Simplypsychology, 2018). Eysenck, faktör analizini geliştirip kullanmıştır; ancak, faktör analizinin insan kişilik yapısını tek başına açıklamada yetersiz kaldığını, faktör analiziyle birlikte biyolojik temellerinde ortaya konması gerektiğini belirtmiştir (İnanç ve Yerlikaya, 2012: 272). Kişilikle ilgili dünya üzerinde farklı çalışmalara katılanlardan elde edilen birçok faktör analizine göre iki boyut ortaya çıkmıştır. Eysenck de, bu boyutlara, içe dönük-dışadönük ve duygusal dengeli ve nevroitik isimlerini vermiştir. Yapılan istatistik analizlerinden sonra diğer boyut olan psikotiklik-dürtü kontrolünü ortaya koymuştur.

Eysenck'e göre bunlar, kişiliğin işlevlerini tanımlamada üç temel boyuttur (Ryckman, 2013: 245). Eysenck, nevroitiklik ve dışadönüklük boyutlarını antik dönemden beri kişiliğin temel ögesi olarak görmüştür. Aynı zamanda, aynı boyutların şimdiye kadar geliştirilmiş hemen hemen her kişilik boyutunda bulunabileceğini belirtmiştir. Yapılan araştırma, her bireyin farklı sosyal ve çevresel deneyimler yaşamasına rağmen Eysenck'in ortaya koymuş olduğu özelliklerin ve boyutların çocukluktan yetişkinlik dönemine kadar dengede kaldığını ortaya koymuştur. Durumlar değişebilir; ancak, boyutlar aynı kalır. Örneğin, çocukluğunda içedönük olan biri yetişkinliğe kadar içedönük kalır (Schultz ve Schultz, 2004: 290). Eysenck'e göre, kişiliğin üç boyutu izleyen kısımda açıklanmıştır.

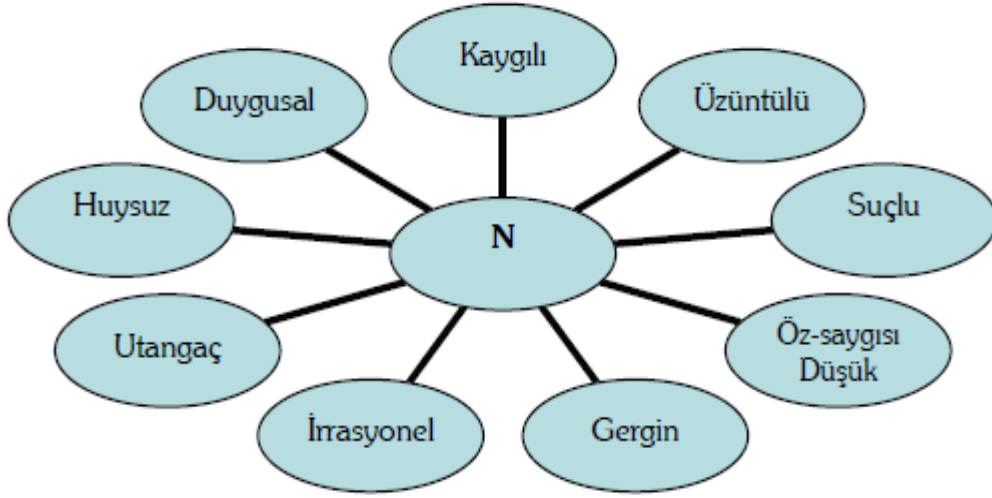
Şekil 2. Dışadönüklük Boyutunun Hiyerarşik Yapısı



Kaynak: İnanç ve Yerlikaya, 2012: 277.

Dışa dönüklük / İçe dönüklük: Şekil 2'ye göre Dışadönük kişiler, girişken, cana yakın, uyumlu, aktiftirler, dış dünyaya odaklıdırlar, insanlarla bir arada olmayı tercih ederler, sosyaldirler, maceracıdırlar, iyimser ve şakacıdırlar (İnanç ve Yerlikaya, 2012: 276). İçe dönükler, dışa dönüklerin tam tersi özelliklere sahiptir. İçe dönükler, sessiz, çekingen, iç dünyasına yoğunlaşmış, düzenli yaşamayı seven kişilerdir (Ryckman, 2013: 245).

Şekil 3. Nevrotizm Boyutunun Hiyerarşik Yapısı



Kaynak: İnanç ve Yerlikaya, 2012: 279.

Nevrotiklik: Şekil 3'te nevroitiklik boyutuna ilişkin özellikler verilmiştir. Buna göre kişinin nevroitiklik seviyesine otomatik sinir sistemi tarafından karar verilir. Dengeli kişilerin, sinir sistemi genellikle stresli durumlara karşı daha az tepki gösterir ve sakin kalır. Kişi, yüksek seviyede duygusal dengesizlik yaşıyorsa uyarıcılara karşı aşırı tepki verir ve hızlı bir şekilde endişe, kızgınlık ve korku hisseder. Nevrotikler, oldukça duygusaldır ve sinirlendiklerinde onları sakinleştirmek zordur. Otomatik sinir sistemine sahip nevroitikler, strese oldukça hızlı karşılık verirler (Simplypsychology, 2018).

Eysenck'e göre nevroitikler, duygusal olarak dengesiz kişilerdir. Bu kişilerin bazı objelere, yerlere, kişilere, hayvanlara, açık alanlara veya yüksekliğe karşı

anlamsız korkulara sahiptirler, bunların dışında kalan kişiler ise, saplantılı ve fevri hareketler sergileyebilir (Ryckman, 2013: 246).

Şekil 4. Eysenck'in Kişilik Modeli



Kaynak: Eysenck ve Wilson, 2000: 17.

Şekil 4'e göre halkanın iç kısmında bulunan nevrotiliklik, duygusal denge, içe dönüklük ve dışa dönüklük boyutları Hipokrat'ın dört ana karakterini ifade etmekteyken; dış halka, Eysenck ve diğerleri tarafından özellikler arasındaki karşılıklı ilişkilerin modern faktör analizi çalışmalarının sonuçlarını göstermektedir.

Psikotiklik: Eysenck, bu boyutu 1966 yılında teorisine eklemiştir. Psikotikler, empatiden yoksun, acımasız, yalnız, sinirli, kalın kafalı, soğuk, bencil, baş belası kişilerdir (Schultz ve Schultz, 2004: 291). Bunun sebebi testesteron seviyesinin yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. Testesteron ne kadar yüksek seviyede olursa, psikotiklik seviyesi de o kadar fazla olacaktır (Simplypsychology, 2018).

Eysenck'e göre, toplumun bu farklı üç kişilik özelliğine sahip insanlara ihtiyacı olduğunu belirtmektedir. İdeal toplum kişilere, kendi kişilik özelliğini ve yeteneklerini en iyi şekilde sergileyebilecek fırsatı vermelidir. Ancak bazı kişiler, bu şekilde çevreye daha kolay uyum sağlayabilir (Schultz ve Schultz, 2004: 291). Örneğin, düşmanca ve sinirli davranışlara sahip olarak tanımlanan psikotiklik seviyesi yüksek olan bir kişi, duygusal olarak çökmüş olabilir ya da suça eğilimi olabilir, kuralları ihlal edebilir, karşısındaki kişilere kaba ve kötü davranabilir (Ryckman, 2013: 246) veya iyi yönden bakıldığında sinirli yapıya sahip olan bu kişiler sosyal olarak kabul edilmiş antrenörlük vb meslekleri yapabilir. Çünkü psikotikler, kötü birçok özelliklerine rağmen, aynı zamanda yaratıcılıkları olan kişilerdir (Schultz ve Schultz, 2004: 291). Eysenck'e göre nevrozluğun iki boyutu olan dengelilik ve dengesizlik; içe-dönüklük ve dışa-dönüklük kişiliği oluşturan sıfatlardan meydana gelmiştir.

1.2.1.7. Beş Faktör Kişilik Kuramı

Kişilik özellikleri, davranış bilimlerinde uzun zamandır kullanılıyor olmasına rağmen, zaman içinde bu özelliklerin önemi azalmış hatta tamamıyla unutulmaya yüz tutmuştur. Ancak, son yıllarda kişilik teorileri içinde beş faktör kişilik kuramına dikkate değer bir şekilde destek verilmiştir (Luthans, 2010: 132). Eskiden kişiliği tanımlayan 18.000 kelime bulunmaktaydı. Aynı anlama gelen kelimelerin birleştirilmesiyle 171 tane kişilik tanımı kalmıştır (Allport ve Odbert, 1936: 2). Kişiliği tanımlayan bu kadar çok kelimenin kullanılması pratikte mümkün değildir, bu nedenle yapılan faktör analizleriyle kişilik özellikleri tanımı beş boyuta indirgenmiştir (Digman, 1990: 418). Bu boyutları, örgütsel davranış ve insan kaynakları yönetimi alanında “Beş Faktör Kişilik Modeli” ya da “Büyük Beşli” olarak adlandırılmıştır (Luthans, 2010: 132). Beş Faktör Kişilik Modeli ya da Büyük Beşli, sıkça birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. Ancak, bu iki model birbirlerinden farklı ve bağımsız varsayımlara dayanmaktadır (Saucier, 2009: 1577). Büyük beşli daha çok sözlük anlamına yoğunlaşmış ve genellikle Lewis R. Goldberg tarafından yapılan çalışmalarla ilişkilendirilmiştir. Beş faktör kişilik modeli ise, McCrea, Costa

ve John ile ilişkilendirilmiştir. İki modelde aynı faktör isimlerini kullanmaktadır (Tkalič vd., 2016: 43). Kişilikle ilgili bu boyutlar, birçok kültürden gelen tanımlardan ve zaman içinde yapılan birçok analiz sonucunda ortaya çıkmıştır (Luthans, 2010: 132). Beş Faktör Kişilik Modeli, temel karakteristik özellikleri yansıtır. Beş Faktör Kişilik Modeli 'nin boyutları üzerinde genel mutabakat vardır ve Büyük Beşli'nin daha fazla geliştirilmesi için çalışmalar devam etmektedir (Salgado, 1997: 32). 1970'li yılların sonunda Büyük Beşli'nin ortaya çıkmasıyla birlikte Beş Faktör Kişilik modeli, kişilik araştırmacıları arasında büyük ölçüde kabul görmüştür. Bu beş boyut, dışa dönüklük, Geçimlilik (uzlaşabilirlik), sorumluluk, duygusal denge, (yaşantıya) açıklık boyutlarından oluşmaktadır (Pelit vd., 2013: 5).

Tablo 1. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Boyutları

Boyutlar	Özellikleri
Dışadönüklük	Bu grupta olan kişiler genellikle sıcakkanlı, sosyal, baskın, hareketli, heyecan arayan, neşeli olma özelliklerine sahipken, tam tersi ise; içe kapanıklık, çekingen, yalnızlığı tercih eden, mesafeli, görev odaklı, utangaç ve sessiz özellikleri içermektedir.
Geçimlilik	Bu grupta başkalarına güven, açık sözlülük, yardımseverlik, uyumlu olma, alçakgönüllülük, yumuşak kalplilik özelliklerine sahipken tam tersi ise; geçimsizlik, alaycı, kaba, şüpheli, işbirliği yapmayan, kinci, inatçı, sinirli ve dik başlı özellikleri sergilemektedirler.
Sorumluluk	Bu grupta olan kişiler, beceriklilik duygusu, düzen, göreve bağlılık, başarıya güdüsü, öz disiplin, ayrıntılı düşünme özellikleri sergilerken tam tersi özelliklere sahip olan kişiler, sorumsuzluk, amaçsız, güvenilmez, dikkati kolay dağılan, düzensiz, gevşek, ihmalcı, kararsız, plansız ve işleri sürekli erteleyen vb. gibi unsurları içermektedir.
Duygusal denge	Bu grupta olan kişiler, kaygı, kızgınlık, depresyon, sosyal kaygı, kontrolsüz davranış, strese yenilme gibi özellikleri sergilerken tam tersi özelliklere sahip olan kişiler, alıngan, sinirli, korkak, kendine güvensiz, sosyal korkusu olan, çaresiz, yetersiz, güvensiz, kuruntulu, gergin, çekingen, endişeli olma özelliklerini içermektedir.
(Yaşantıya) Açıklık	Bu grupta olan kişiler hayal gücü, estetik eğilim, duygusal eğilim, deneyime açıklık, zihinsel merak, açık görüş gibi özellikleri sergilerken buna karşılık kapalılık; gelenekçi, gerçekçi, ilgi alanı dar veya ilgisiz, tutucu, sanatsal yönü olmamak ve analitik olmamakla ilişkilidir.

Kaynak:; Maltby vd., 2007: 12; Luthans, 2010: 132; Pelit vd., 2013: 5 ve Tkalič vd., 2016: 42' den uyarlanmıştır.

Tablo 1 incelendiğinde beş faktör kişilik özelliklerinin açıklamaları izleyen kısımda verilmiştir. Bunlar: dışadönüklük, geçimlilik, sorumluluk, duygusal denge/dengesizlik ve yaşantıya açıklıktır.

Dışadönüklük: Dışa dönüklük boyutu, bireyin sosyalliğini ölçmektedir. Dışa dönük özelliğe sahip olan bireyler, oldukça sosyal, enerjik, iyimser, dost canlısı ve kendine güvenen kişilerdir (Maltby vd., 2007: 176). Dışa dönük bireylerin verimli çalışabilecekleri alanlar: satış – pazarlama, politika ve güzel sanatlardır (Buchanan ve Huczynski, 2013: 196). Dışa dönük özelliklere sahip kişiler, konuşkan, hakkını savunan, kendine saygısı olan ve hırslı olan kişilerdir (McCrea ve Costa, 1987: 87). Dışa dönük olan bireyler, girişimci ve sosyaldirler (Erhart ve Maransky, 2007: 210-211). Dışa dönükler, örgüt kültüründen etkilenirler, takım odaklı çalışırlar ve mücadelecidirler (Judge ve Cable, 1997: 365). Dışa dönükler, girişimcilikle ilgili işlere daha uygundur ve mücadele etmek onlar için cezbedicidir. Dışa dönük bireylerin, liderlikle ilgili işlere daha uyumlu olduğunu dair bazı görüşler vardır. Ayrıca, yapılan bir araştırma, dışa dönük bireylerin sosyal işlerle uyumlu ve takım odaklı çalışmaya daha yatkın olduklarını, bu kişilerin işleriyle uyumlu olduklarına inandıklarında daha çok içsel doyum yaşadıklarını ortaya koymuştur (Erhart ve Maransky, 2007: 211).

Geçimlilik (Uzlaşabilirlik): Dışa dönüklük gibi, uzlaşabilirlik de kişilerarası davranışın bir boyutudur. Uzlaşabilirlik özelliğine sahip bireylerin sosyal etkileşimleri yüksektir. Uzlaşabilirlik özelliklerine sahip bireyler, başkaları için elinden geleni yapar, ılımlıdır, cömerttir, güvenilir ve yardımseverdir (Judge ve Cable, 1997: 366). Yapılan bir araştırmaya göre, uzlaşabilirlik özelliğine sahip olan bireylerin agresiflik ve düşmanlıkla negatif işbirliği ile pozitif ilişki içinde olduğu ortaya çıkmıştır (Zuckerman, Kuhlman, Joireman, ve Teta, 1993). Uzlaşabilirlik özelliğine sahip bireyler için, öğretmenlik, sosyal hizmetler, psikoloji, reklamcılık, yönetim ve arabuluculuk vb. meslekler uygundur (Buchanan ve Huczynski, 2013: 196).

Sorumluluk: Sorumluluk özelliklere sahip olan bireyler, düzenli, liyakatli, güvenilir, dikkatli ve mantıklı kişilerdir (McCrea ve Costa, 1987: 88). Yapılan araştırmada, sorumluluk özelliği taşıyan kişilerin geleneksel işlerle daha uyumlu olduğu, örgüt kültüründen etkilendiği, sonuç odaklı ve ayrıntıları önemseyen kişiler oldukları ortaya çıkmıştır (Judge ve Cable, 1997: 365). Araştırmadan elde edilen

bulgular, sorumluk sahibi olan bireylerin işlerine değer verdiklerini ortaya çıkarmıştır. Sorumluluk özelliklerine sahip olan bireyler için, liderlik yapma, üst düzey yöneticilik, yönetici danışmanlığı, dedektiflik vb. meslekler uygundur (Buchanan ve Huczynski, 2013: 196).

Duygusal Denge: Duygusal denge boyutu nevroitiklik olarak da adlandırılmaktadır. Nevrotiklik düzeyi yüksek bireyler endişeli, güvensiz, öfkeli, alıngan bireyler olarak değerlendirilmektedir. Nevrotiklik düzeyi düşük olan bireylerin ise rahat, duygusal olarak dengeli, stresli durumlarda sakin kalabilen, kolay kolay öfkelenmeyen, kendilerine güvenleri yüksek ve olumlu duygular yaşamaya eğilimli bireyler olduğu belirtilmektedir (Doğan, 2013: 58; Somer vd., 2002: 24). Araştırmalar, nevroitikliğin kısa ve uzun vadeli yaşam değişiklikleri ile uğraşırken psikolojik sıkıntıyla ve karar verme görevlerindeki zorluklarla ilişkili olduğunu göstermektedir (Judge ve Cable, 1997: 364). Nevrotiklik düzeyi yüksek insanlar, düşük olan insanlara göre günlük olaylar karşısında daha sık stres yaşarlar. Üzüntü, öfke, kaygı ve suçluluk gibi pek çok olumsuz duygu çeşidi bulursa da, araştırmalar bu olumsuz duygulardan birine eğilimi olan insanların genellikle diğerlerine de eğilimli olduğunu göstermiştir. Nevrotiklik düzeyi düşük olan bireyler sakin, iyi uyum göstermiş, aşırı ve uyumsuz duygusal tepkilere yatkın olmayan kişilerdir (Burger, 2006: 253-254). Nevrotiklik özelliğine sahip olanlar için, sosyal bilimler, akademisyenlik, pilotluk, mühendislik, finans uzmanlığı ve müşteri hizmetleri vb. meslekler uygundur (Buchanan ve Huczynski, 2013: 196).

(Yaşantıya) Açıklık: Açıklık (yaşantıya) boyutunun özelliklerine sahip bireyler, analitik düşünebilen, karmaşık, bağımsız, yaratıcı, liberal, orijinal, geleneksel olamayan, hayal gücü kuvvetli, ilgileri geniş, cesur, değişiklikten hoşlanan, artistik ve açık fikirli gibi sıfatlara sahip kişilerdir (McCrea ve Costa, 1987: 84; Somer vd., 2002: 24). Bu nedenle yaşantıya açıklık özelliklerine sahip olan bireyler için, girişimcilik, mimarlık, tiyatro, proje işleri ve uygulamalı bilimlerle ilgili alanlardaki mesleklerde çalışmalıdırlar (Buchanan ve Huczynski, 2013: 196). Hofstee vd. (1992) tarafından yapılan bir araştırmada, (yaşantıya) açıklık özelliği taşıyan kişilerin sanatsal ve sosyal işlerle daha uyumlu olduğu, örgüt kültüründen

etkilendiği, yenilikçi ve ayrıntıları önemseyen kişiler oldukları ortaya çıkmıştır (Hofstee, de Raad ve Goldberg, 1992: 148).

1.2.1.8. Gordon Allport' un Kişilik Kuramı

Allport'un kişilik kuramı, bireyi ve davranışları etkileyen bilişsel ve motive edici süreçlerin benzersizliğini vurgular. Örneğın istihbarat, mizaç, alışkanlıklar, beceriler, tutumlar ve özellikler gibi. Allport (1937), kişiliğın doğumda biyolojik olarak belirlendiğine ve bir kişinin çevreden edindiğı tecrübelerle göre kişiliğının şekillendiğine inanmaktadır (Simplypsychology.org, 2018). Allport, iki bireyin birbirlerine tıpatıp benzemeyeceğini ifade etmiş, bu nedenle de ayırıcı özellik kuramını geliştirmiştir. Ayırıcı özellik, belirli bir kişilik özelliğini bireyin hangi ölçüde sergilediğini gösteren kişilik boyutudur. Ayırıcı özellik kuram iki temel varsayıma dayanmaktadır. Birincisi kişilik özelliklerinin zaman içinde değişmeyeceğidir. İkincisi ise tutarlı olması gerektiğidir. Tutarlı olma özelliğine göre, kişinin zaman içinde davranışlarında kararlılık göstermesi gerekmektedir. Yani, bireyin farklı durumlar içinde olağan davranışları sergilemesi gerekmektedir. Örneğın, kişi iletişim kurmayı seven biriye, konuşkan ve dışa dönük tavırlar sergiler; ancak, birey çekingen bir mizaca sahipse, sınıfta, kütüphane vb. yerlerde sessiz ve sakin olacaktır (İnanç ve Yerlikaya, 2012: 251-252).

1.2.1.9. Raymond Cattell' in Kişilik Kuramı

Bu kişilik kuramına göre, insanın kişiliğı çok sayıda özellikten oluşur. Gordon Allport İngilizcede 4000'den fazla kelimenin kişilik özelliklerini tanımlamak için kullanılabileceğini belirtmiştir. Cattell ise, Allport'un listesini incelemiş ve bu sayıyı 171'e kadar düşürmüştür. Daha sonra hangi kelimelerin etkili ve güncel olduğunu belirlemek için faktör analizini kullanmış ve çok büyük veri toplamıştır. Cattell faktör analizi metodunu kullanarak listedeki kelime sayısını on altıya düşürmeyi başarmıştır (Verywellmind.com, 2018).

Cattell, Eysenck'in görüşleriyle ters düşmüştür, çünkü Cattell, davranışların sadece iki ya da üç boyuta bakarak kişiliğın anlaşılamayacağını savunmuştur. Bireyin

kişiliğinin fotoğrafını tam anlamıyla görebilmek için Cattell, çok fazla özelliğin olması gerektiğini öne sürmüştür (Simplypsychology.org, 2018). Bu nedenle üç farklı veri kaynağından verileri toplamıştır. Bunlar (İnanç ve Yerlikaya, 2012: 263):

- L verisi: Akademik performans, kişileri günlük hayatta tanıyanların değerlendirmelerine dayanır.
- Q verisi: Kişinin kendine ilişkin gözlemleri ve kendi davranışları hakkındaki değerlendirmelerini ölçek aracılığıyla ölçmesiyle elde edilen verilerdir.
- T verisi: Objektif testler aracılığıyla kişinin yeteneklerinin, zekâsının ve farklı alanlardaki performanslarının ölçülmesiyle elde edilen verilerdir.

Bu üç farklı veri yöntemiyle güvenilir bilgiler elde edilmeye çalışılmıştır. Cattell'in faktör analitik kuramına göre düşük ve yüksek puan alan faktörler Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Cattell'in 16 Faktör Analitik Ayırıcı Kuramı

FAKTÖR	DÜŞÜK PUAN	YÜKSEK PUAN
Samimiyet	Soğuk - Bencil	Destekleyici - rahatlatıcı
Akıllılık	İç güdüsel - Dengesiz	Ussal - Analitik
Duygusal denge	Sinirli - Karamsar	Mantıklı - Sakin
Agresiflik	Alçakgönüllü - Yumuşak başlı	Kontrollü - Tavizsiz
Canlılık	Karamsar- Soğukkanlı	Meraklı - Eğlenmeyi seven
Sorumluluğunu bilme	Geleneksel olmayan - İsyankâr	Uyumluluk - Geleneksel
Girişkenlik	Utangaç - Çekingen	Rahat - Cesur
Alınganlık	Kaba - Taviz vermeyen	Duygusal - Yumuşak başlı
Paranoyaklık	Güvenilir - Uyumlu	Dikkatli - Şüpheli
Soyutluk	Pratik - Düzenli	Çekingen - Hayalperest
İçe dönüklük	Cömert - Dost canlısı	Kişisel - Yumuşak huylu
Endişeli olma	Kendine güvenen - Emin olma	Korkulu - Endişeli olma
Açık görüşlü olma	Eski kafalı - Tek düze	Meraklı - Araştırmacı
Bağımsız olma	Dışa dönük - Sosyal	Yalnızlığı seven
Mükemmeliyetçi olma	Dağınık	Düzenli - Titiz
Gergin olma	Rahat - Sakin	Stresli - Tatmin olmama

Kaynak: Cervone vd., 2013: 245 ve www.simplypsychology.org' dan uyarlanmıştır.

Cattell, T verisi ile Q verisini kullanmıştır ve bu tekniği faktör analizi olarak adlandırmıştır. Faktör analizinde aynı grupta yer alan benzer kişilerin ne tür davranışlara sahip olduğunu bulmayı amaçlamıştır (Simplypsychology.org, 2018).

Cattell, on altı faktör analitik ayırıcı kuramın bütün özelliklerinin her bireyde var olduğunu, ancak bazı insanlarda bazı özellikler yoğun olarak bulunurken, bazı insanlarda da bu özelliklerin düşük seviyede bulunduğunu belirtmiştir (Verywellmind.com, 2018).

Kişiliğin bireyler üzerindeki etkileri aynı zamanda farklı kişilik yapılarının ortaya çıkmasına neden olmuştur. A tipi ve B tipi kişilik yapıları, kişilik özellikleriyle ilgili ortaya atılmış kurama izleyen kısımda yer verilmiştir.

1.2.1.10. A ve B Tipi Kişilik

A tipi ve B tipi kişilik sınıflandırması, ilk defa kardiyolog Meyer Friedman ve Ray Rosenman tarafından yapılmış bir sınıflandırma olup oturma odasında bulunan sandalyelerin tamir edilmesi için çağrılan döşemecinin Friedman ve Rosenman'a sandalyelerin çoğunun sadece ön kısımlarının yırtılmış olduğunu bildirmesi üzerine ortaya çıkmıştır. Bunun üzerine kardiyologlar, hastalarının otururlarken endişeli ve huzursuz olduklarını bu nedenle sandalyelerin uç kısmına oturduklarını fark etmişlerdir (Friedman ve Rosenman, 1974: 69). Bunun üzerine Friedman ve Rosenman bu durumla daha yakından ilgilenmeye başlamış ve yapılan çalışmalar sonucunda hastaların iki farklı davranış biçimi sergiledikleri ortaya çıkmıştır. Friedman ve Rosenman bu iki farklı davranış özelliğini A tipi ve B tipi olarak isimlendirmişlerdir (Moorhead ve Griffin, 2013: 183).

A Tipi Kişilik: A tipi kişiliğe sahip olanlarda gözlemlenen davranışlar; aşırı rekabetçi olmaları, işe adanmış olmaları ve zamana karşı hassasiyetlerinin var oluşudur. Üstelik bu tipte kişiliğe sahip olanlar, agresif, sabırsız ve iş odaklıdır (Durna, 2005: 277). A tipi davranış özellikleri genellikle; diğer insanlar konuşurken hızlı davranmak, hızlı yemek yemek, sırada beklemekten ve zamanı boşa harcamaktan hoşlanmamak, zamanın elverdiğinden daha fazla etkinlikle dolu bir programa sahip olmak, aynı anda birçok şeyi yapmaya çalışmak, çok yavaş insanlara karşı sabırsızlık, dinlenme, dostluk veya zevk verici şeyler için çok az zaman ayırmaktır (Pelit, Türkmen, ve Yarmacı, 2010: 11). Sözelimi A Tipi davranış özelliği gösteren kişilerde sigara, zayıf diyet, hipertansiyon, hastalanmaya kronik

yatkınlık gibi geleneksel risk faktörlerinden bağımsız olarak kalp ve damar hastalıklarının B tipi kişilik özelliğine sahip olanlara göre iki kat daha yaygın şekilde gözlemlendiği belirtilmektedir. Diğer yandan A tipi kişilik biçimi sadece fizyolojik hastalıkları açıklamada değil, çalışanların iş stresi, iş performansı ve meslek seçimleri üzerinde de belirleyici olmaktadır (İbrahimoglu, 2012: 252).

B Tipi Kişilik: Bu kişilik özelliklerine sahip olan bireyler, A tipi özelliklere sahip olanlarla kıyaslandığında, daha az rekabetçi, işine daha az adanmış ve zaman konusunda aciliyeti olmayan kişilerdir. B tipi özelliklere sahip olanlar zamanla ve insanlarla daha az çatışma halindedir ve daha dengeli, daha rahat bir yaşam sürme eğilimindedir. Kendilerine güvenleri fazladır ve işlerini normal akışında yönetme yetenekleri vardır (Moorhead ve Griffin: 183). B tipi bireyler, daha esnekler ve başarı konusunda daha az hırslıdırlar. Çok zor sinirlenirler ve endişeli olurlar. Suçluluk duygusu pek hissetmezler, sakin ve düzenli çalışırlar. Çevresinden ve kendisinden emin kişilerdir (Güney, 2000: 446). Friedman ve Rosenman, çoğu kişinin sadece A tipi ya da B tipi özelliklere sahip olamayacağını, zaman zaman A tipi özelliklere sahip olmasına rağmen B tipi davranışlar sergileyebileceğine de vurgu yapmıştır (Moorhead ve Griffin: 183).

Rosenman ve Friedman tarafından sınıflandırılan A tipi ve B tipi özellikleri içeren tablo 3 incelendiğinde, bu özelliklerin mukayese edilmesini ve daha iyi anlaşılmasını sağlayacaktır. Friedman ve Rosenman 'ın yapmış oldukları araştırmalara göre A tipi özelliklere sahip kişilerin, B tipi özellikleri taşıyanlara göre kalp rahatsızlıklarına üç kat daha fazla yakalandıklarını ortaya koymuştur. A tipi kişiler, uzun saatler çalışırlar, işe adanmışlardır. Rekabetçi ve başarı odaklıdırlar. A tipi kişiler uzun süre bir şey yapmadan duramazlar, sabırsızdırlar. A tipi bireyler, dışa dönüktür ve iletişimleri kuvvetlidir. Bu nedenle genel olarak işverenlerin tercih edecekleri kişilerdir. Aynı zamanda A tipi kişiler B tipi kişilere göre, çok fazla zihinsel meşguliyetleri olduğundan stres düzeyleri yüksektir. A tipi kişilerin, erken yaşta kalp hastalıklarına yakalanma ve kalp krizi geçirme riskleri yüksektir. Kalp krizi, sabırsızlık, hırs ve işkolikliğin aksine düşmanlığı, kızgınlığı, sinizmi tetikler. Düşmanca tavırlar, sigara bağımlılığı, alkol kullanımı, aşırı yemek yeme ve yüksek

kolesterol daha çok kalp rahatsızlığıyla ilgilidir (Dubrin, 2014: 383). Sonuç olarak, A tipi özelliklere sahip kişiler, kalp hastalıklarına karşı dayanıksızdırlar. Çünkü B tipi özelliklere sahip olanlara göre kendilerini bir şeyleri yapmak için zorunlu hissederler ve bu da A tip özelliklere sahip olan kişilerin bir sonraki durağının hastane olmasını engelleyemez (Moorhead ve Griffin: 183).

Tablo 3. A Tipi ve B Tipi Kişiliğe Sahip Olanların Özelliklerinin Karşılaştırılması

A Tipi Kişilik	B Tipi Kişilik
Rekabetçidirler.	Rekabetçi değildirler.
İşe adanırlar.	İşe adanmaları azdır.
Agresiftirler.	Sakindirler.
Hızlı çalışırlar.	Zamanın akışına uyarlar.
Sabırsızdırlar.	Nadiren sabırsızdırlar.
Huzursuzdurlar.	Nadiren huzursuzdurlar.
Hızlı yemek yerler.	Yavaş yemek yerler.
Aşırı derecede tetiktedirler.	Rahattırlar.
Yüz hatları genellikle gergindir.	Yavaş konuşur ve yavaş hareket ederler.
Zamana baskısını üzerlerinde hissederler.	Zaman baskısını üzerlerinde nadiren hissederler.
Stresle ilgili hastalıklardan çok müzdarip olurlar.	Stresle ilgili hastalıklardan daha az müzdarip olurlar.

Kaynak: Buchanan ve Huczynski, 2013: 197' den uyarlanmıştır.

Kişilik özelliklerinin meslek seçimi üzerinde çok önemli etkileri bulunmaktadır. Kişiliğine uygun meslek seçmek yaşam boyunca kişilerin yapacakları işlerden memnun olmasını sağlar. Kozak (2001:143), bireylerin kariyer seçimlerinde ve mesleki tutumlarında; kişilik özellikleri, zekâ, özgüven, değer, inanç, sosyal statü, saygınlık ve tutum gibi faktörlerin etkili olduğunu vurgulamaktadır.

Birey mesleğini seçerken kendi özelliklerini iyi bilmeli ve karakterine uygun mesleklere yönelmelidir. Holland'ın mesleki tercih modelinin üç özelliği vardır (Robbins, 1994: 25-27). Bu model, kişilik özellikleriyle meslek tercihi arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamıştır. Bu üç özelliğe göre, ilk olarak insanların farklı uğraş alanları bulunmaktadır. İkincisi, bireyler kişiliklerini bilip ona göre meslek tercihinde bulunursa mesleklerini severek yapacaklarından işlerinde daha başarılı ve mutlu olurlar. Üçüncüsü ise, insanlar dünyaya farklı kişilik özellikleriyle geldiklerinden meslek seçimlerini etkilemektedir. Holland'ın mesleki tercih modeline göre kişiliklerine uygun meslek tercihinde bulunanların iş doyum düzeyleri

yüksek ve farklı sektörlerde kariyer yapmak yerine kendi mesleğinde kariyer yapma isteği fazla olacaktır. Sosyal kişilik özelliklerine sahip olan biri için turist rehberliği, öğretmenlik, girişimcilik, insan kaynakları yöneticisi vb. gibi işlerde çalışması bireye başarı getireceğinden iş doyumunu sağlayacak bunun yanı sıra bireyin işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik sendromu daha az olacaktır (Yüksel ve Pelit, 2010: 210).

Sosyallik, aktiflik, girişkenlik vb. özellikleri kendi içinde barındıran turist rehberliği mesleği, turizm sektöründe yer alması nedeniyle insanlarla bire bir iletişim kurma zorunluluğu olan, yoğun emek sarfedilmesi gereken bir meslektir. Bu durumda turist rehberliği mesleğini seçmek isteyen kişilerin öncelikle kişilik özelliklerini iyi bilmeleri gerekmektedir. Sosyal yönü fazla olması nedeniyle içe dönük, stresli, depresif, düşüncesiz, düzensiz, sorumsuz, özdisiplini ve sorumluluk sahibi olmayan kişilerin bu mesleği seçmemeleri gerektiği; daha çok yaratıcı, iş bitirici, görevine bağlı, dışa dönük, insan ilişkileri iyi, güler yüzlü, uyumlu, yardımsever, sıcakkanlı, neşeli, öğrenmeye açık, açık görüşlü, başarıma isteği olan kişilerin turist rehberliği mesleğinde kariyer yapma isteklerinin daha fazla olacağı söylenebilir.

İzleyen bölümde mesleki tutum, tutum kavramının bileşenleri, tutumun oluşumu ve işlevi, tutum ve davranış, tutumun özellikleri ve turist rehberlerinin mesleklerine yönelik tutumlarıyla ilgili bilgiler verilecektir.

2. MESLEKİ TUTUM VE TEORİK ARKA PLANI

Araştırmanın bu bölümünde tutum kavramı, tutum kavramının bileşenleri, tutum ve işlevi, tutumun öneminin değerlendirilmesine ilişkin alan yazında yer alan tanımlamalar ve bakış açılarına yer verilmiştir.

2.1. TUTUM KAVRAMININ BİLEŞENLERİ

Tutum, ortak kullanılan dilin bir parçasıdır. Latince aptus'tan türemiş olan tutum, uyum ve eyleme hazır anlamına gelmektedir (Hogg ve Vaughan, 2011: 148). Genel olarak tutum, bireyin çevresindeki herhangi bir konuya (canlı ya da cansız) karşı sahip olduğu bir tepki ön eğilimini ifade etmektedir. Tutumun konusu, bir ağaç

ya da bir başka birey veya bireyler grubu olabileceği gibi, herhangi bir soyut kavram (savaş, barış, sonsuzluk vb.) da olabilir (Baysal, 1981: 121).

Tutum kavramı, insanları tanımlamak ve onların davranışlarını açıklamak için sık sık kullanılmaktadır. İnsanlar tutumun ne olduğuna dair fikirleri olmasına rağmen tutumu tanımlamakta oldukça zorlanırlar. Algılama dünyaya açılan pencere ise, tutumlar kişiye açılan bir dünya penceresidir (Güney, 2016: 230). Tutumlar, bireyin değerleri, deneyimleri ve kişilikleriyle şekillenir. Tutumlar üç nedenden dolayı önemlidir. Birincisi, tutumlar zaman içinde oldukça dengeli durumdadır. Bireyler tutumları değiştirmek için güçlü nedenlere sahip olmadıkça, tutumlar aynı kalır. İkincisi, bireylerin bazı işlere karşı tutumları vardır. Örneğin, bir servis görevlisi kahve içmekten hoşlanıyorsa ve kahve içmeyi seven kişilere hizmet ediyorsa, bu işe karşı olumsuz tutum geliştirmez. Üçüncüsü, tutumlarımız davranışlarımızı etkiler. Yani, bireyler duygularıyla hareket etme eğilimindedir (Hellriegel ve Slocum, 2010: 86).

Tutum kavramıyla ilgili literatürde birçok tanım bulunmaktadır. Sosyal psikolojide tutum, çok geniş anlamda, bireyin psikolojik bir değer içeren nesne ya da konular karşısında savunmaya geçme, vaziyet alma biçimidir (Tolan, 1983: 383). Bir bireye atfedilen ve onun bir psikolojik obje ile ilgili duygu, düşünce ve davranışlarını düzenli biçimde oluşturan bir eğilimdir (Kağıtçıbaşı, 1999: 129-130). Tutum, bir kişinin belirli bir şekilde hareket etmesine yatkın bir değerlendirmedir (Daft ve Noe, 2001:110). Şimşek ve arkadaşlarına göre tutum, bireylerin duygu derecesidir (Şimşek vd., 2011: 72). Tutumlar, birbiriyle uzun süreli ilişki içinde olan duygu, inanç ve davranışlardır (Cüceloğlu, 2006: 521). Tutum, bireyin kendi dünyasının bir yönü ile ilgili olarak belirli değer yargılarına ve inançlarına bağlı olarak ortaya çıkan coşku ve tanıma süreçleridir (Eren, 2010: 173-174).

Tutumlar nesnelere, konuların veya kişilerin değerlendirilmesidir. Buna dayanarak bir tutumun üç bileşenden oluştuğu söylenebilir. Bunlar: duygusal, bilişsel ve davranışsal bileşenlerdir. Tutumların bu üç bileşeni her zaman birbiriyle yüksek oranda ilişkili değildir, bu nedenle her üç yönü de dikkate almak önemlidir (Taylor vd., 2006: 133; Güney, 2016: 232-233). Bu bileşenler birbirlerinden ayrı

düşünülemez (Hellriegel ve Slocum, 2010: 86). Herhangi bir bileşende değişiklik meydana geldiğinde davranışların tümünde (duygusal, bilişsel, davranışsal) değişiklik meydana gelebilir. (Daft ve Noe, 2001:110). Bu bileşenler izleyen bölümde açıklanmıştır.

Tutumun Duygusal Bileşeni: Duygusal bileşen, kişinin duygularından ve uyarana karşı, özellikle de olumlu ya da olumsuz değerlendirmelere yönelik etkiden oluşur (Taylor vd., 2006: 133; Özkalp, 2013: 70). Birçok kişi, sevgi, aşk, barış, savaş vb. kelimelere, duyguların kişilerde yarattığı hislere göre tepki verir. Duygusal bileşen, kişinin tutum objesine karşı gözlenebilen duygularıdır. Örneğin, kişinin tutum nesnesini gördüğü zaman kalbinin titremesi, hızlanması, heyecanlanması, terlemesi gibi fizyolojik tepkiler duygusal bileşeni ifade etmektedir. Tutumun duygusal bileşenlere sahip olması, tutumu bir inanç, bir gerçek veya olgudan ayıran en önemli özelliktir. Örneğin, Ay'ın Dünya'nın uydusu olduğu bir gerçektir; ancak, hiç kimse bu durumu iyi ya da kötü olarak değerlendirmeyiz, ayrıca bu durum kimseyi sevindirmeyiz ya da üzmez. Dolayısıyla kimsede duygusal bir tepki yaratmaz (Özkalp, 2002: 282). Kısaca, duygusal bileşen, genel geçer olmayan ve gerçekle açıklanamayan, hoşlanma ya da hoşlanmama yönünü oluşturan duygusal bir durumdur (Güney, 2016: 234).

Tutumun Bilişsel Bileşeni: Bilişsel bileşen, olayın, bilginin ve inançların da bulunduğu belirli tutum nesnelere hakkında kişinin sahip olduğu düşüncelerden oluşur (Taylor vd., 2006: 133). Bilişsel bileşen aynı zamanda, algılarımız ve tutumlarımız arasındaki ilişkiyi oluşturur (Özkalp, 2013: 70). Örneğin, uçağın yapısı, hızı, parçaları, nasıl uçtuğu ve buna benzer özellikler konusunda sahip olduğu bilgileri içermektedir (Güney, 2016: 233). Bir şeye karşı olumsuz tutum varsa, o şey hakkında olumsuz inanç var demektir. Çünkü duygu ile inanç sürekli etkileşim halindedir. Bilişsel bileşen, birilerinin ne söylediğinden ziyade bireylerin edindiği tecrübelerle dayanır (Özkalp, 2013: 70). Örneğin, deterjan alan kişi deterjanın kirleri temizlediğini ya da temizlemediğini gözleyebilir. Bunun sonucunda deterjan kirleri temizlerse kişi aynı deterjanı almayı sürdürür, aksi bir durumda deterjanı değiştirir.

Bireyin temizleyen deterjana karşı tutumu olumlu, temizlemeyen deterjana karşı tutumu ise olumsuzdur (Güney, 2000: 233).

Tutumun Davranışsal Bileşeni: Davranışsal bileşen, duygu ve kaniya uygun hareket etme eğilimidir (Güney, 2016: 234). Kişinin bir nesneye yönelik kendi davranışlarını gözlemleyerek oluşturduğu tutumdur. Örneğin, kişiye “spor yapmayı sever misin” diye sorulduğunda, verilen cevap “sanırım seviyorum. Çünkü sürekli yürüyüşe gidiyorum” olursa bu tutumun sebebi kişinin kendi davranışına yönelik gözleminden kaynaklanır.

Önemli olan birinden kalem hediye alındığını ve bu kalemi uzun zamandır kullanıldığı varsayılırsa bu kalemin diğer kalemlerden bir normal şartlarda bir farkı yoktur; ancak, kalemin kaybolmasından endişe duyulur. Tutum nesnesi kalemin önemi, hediye edilmiş olması bu kaleme olan bilişsel tepkileri oluştururken, kaleme olan bağlılık ve kaybolmasından duyulan endişe duygusal tutumu oluşturur. Önemli zamanlarda önemli işler için bu kalemin kullanılması ise davranışsal tepkileri oluşturmaktadır (GüncelPsikoloji, 2018).

Genel olarak tutumlar, açık ve örtük tutumlar olmak üzere iki düzeyde sınıflandırılır. Açık tutumlar; kişinin iradesine dayalı kontrol edilebilen tutumlardır. Örtük (kapalı) tutumlar ise, irade dışında gerçekleşen, kontrol edilemeyen ve bilinç dışında olan tutumlardır. Örneğin; küçükken kilosu fazla olan fakat şuan normal düzeyde kilosu olan kişinin, kilolu olan bireylere karşı tutumu olumlu olmaktadır. Örtük tutumlarımız daha çok çocukken yaşanan deneyimlere dayanırken, açık tutumlar daha çok yakın dönemde yaşanan deneyimlere dayalıdır (Akert, Aranson ve Wilson, 2012: 365-366).

2.2. TUTUMUN OLUŞUMU VE İŞLEVİ

Tutumlar, bireyin yaşamış olduğu çevrenin etkisiyle oluşur. Dolayısıyla tutumlar doğuştan biyolojik yolla geçmez. Toplumsallaşma süreci bireyin kişilerarası ilişkiler yolu ile içinde bulunduğu toplumun rol beklentilerini, değerlerini ve tutumların öğrenme sürecidir. Bu süreç, bireylerin çocukluk yıllarında aile

çevresinde başlar ve yaşamları boyunca sürer. Bireyin toplumsallaşma süreci içinde nelere, nasıl ve ne tür tutumlar oluşturacağını belirleyen faktörler vardır. Bu tutumların oluşmasında temel etken diğer bireylerdir; içinde bulunduğu topluma uyma birey için yaşamsal önem taşır. (Baysal, 1981: 125).

Tutumu oluşturan faktörler bulunmaktadır. Bunlar: zihinsel ve bilgisel faktörler, fizyolojik faktörler, anne-baba faktörü, kitle iletişim faktörü, akranlar faktörü, grup üyeliği vd. olarak ifade edilebilir (Güney, 2000: 241).

Zihinsel ve Bilgisel Faktörler: Zihinsel ve bilgisel faktörler tutumun gerçeklere dayanan bilgi haznesini oluşturur. (Şimşek vd., 2011: 77). Tutumun zihinsel yönü bireyin nesneye karşı inançlarıdır. Birey tutuma konu olan nesne hakkında bilgi alır ve bunu kendinde olan bilgiyle birleştirir ve inanç sistemi oluşturur (Güney, 2016: 241). Burada olumlu-olumsuz, iyi-kötü, yeterli-yetersiz vb. şeklinde yargılar oluşur (Şimşek vd., 2011: 77).

Fizyolojik Faktörler: Yaşlılık, hastalık, belli ilaç kullanımı ve cerrahi müdahaleler bireylerin tutumlarının oluşumunu veya değişmesini sağlayan fizyolojik faktörlerdir. Önemli kalp ameliyatı geçirmiş ya da ağır depresyon ilaçları kullanmış kişilerin, ameliyat ve ilaç kullanımından önceki tutumları daha sonra oluşan tutumlarından farklıdır. İnsanların yaş ilerledikçe tecrübelerinin artması ve sosyal rollerinin değişmesi de tutumların değişmesinde etkilidir (Güney, 2013: 241).

Anne – Baba (Aile) Faktörü: Faktörler içerisinde en güçlü etkiye sahip olup dinsel ve siyasal tutumların ilk kaynağıdır. Kişinin mesleki tutumlarının oluşmasında ailenin güçlü etkisi ve yönlendirmesi vardır (Oktay, 1996: 169-170). Çünkü çocuk doğumdan okul çağına kadar ailenin etkisi altındadır. Çocuklar, anne-babasını kendisini koruyan, cezalandıran, ödüllendiren en büyük güç olarak görmektedir. Dolayısıyla anne-baba, çocukların nelere, nasıl ve ne şekilde tutum oluşturacağını belirleyen önemli bir faktördür. Yapılan araştırmalarda çocukların olay ve nesnelere karşı oluşturdukları tutumların anne-babalarının sahip oldukları tutumlar arasında benzerlikler olduğu ortaya konmuştur. Çocukların, yemeklere, futbol takımlarına ve komşularına ve bazı davranışlara karşı tutumlarında anne-babanın etkisi daha kolay

görülür (Güney, 2013: 242). Örneğin, babanın Galatasaray futbol takımını desteklemesi ve her maçını takip etmesi çocuğun da hem Galatasaray'a hem de futbola ilgisinin oluşmasını sağlar veya komşularıyla kötü geçinen anne-babanın sergilediği olumsuz tavırlar ya da söylediği kötü sözler çocukların da sonraki dönemlerde aynı davranışları sergilemelerine neden olabilmektedir.

Akranlar (Arkadaşlar) Faktörü: Aile faktöründen sonra tutumların oluşmasına etki eden en önemli ikinci faktör akran faktörüdür. Çocukların büyümesiyle ailenin çocuklar üzerindeki etkisi azalmaya başlar. Aile etkisinin yerini arkadaş çevresi alır. Özellikle, ergenlik döneminde çocukların tutumları birbirine benzerlik gösterir, çünkü çocuklar bu dönemde birbirleriyle daha çok şey paylaşırlar. Bu nedenle bu çocukların birbirini arkadaş olarak seçmeleri normaldir. Arkadaş tutumlarının oluşmasında ve mevcut tutumların değişmesinde arkadaş faktörünün yadsınamayacak ölçüde etkisi vardır. Özellikle ilişkiler bozulduğunda tutumların değişmesi kaçınılmaz olmaktadır (Güney, 2013: 242-243).

Sosyal Sınıf Faktörü: Farklı sosyal sınıflara mensup olan insanlar, farklı ekonomik ve siyasal çıkarlara sahip olmaları ve farklı çevrelerde yetişip yaşamaları nedeniyle, farklı tutumlar geliştirirler (Oktay, 1996: 171). Sosyal sınıfın tutum oluşumundaki etkisi özellikle sosyalleşme sürecinde daha fazladır. İnsanlar içinde yaşadıkları sosyal sınıfın değer yargılarını ve tutumlarını benimserler ve bu değer yargıları doğrultusunda nesnelere, düşüncelere ve olaylara karşı tutum geliştirirler. Kısaca insanlar buldukları sosyal sınıfın kabul etme ve reddetme ölçütlerine göre tutum sahibi olurlar (Güney, 2013: 243).

Grup Üyeliği: Bireyler için toplumun genel tutumları yanı sıra, üyesi olmak istedikleri veya üye olmak zorunda oldukları grupların tutumları da önemlidir. Bu gruplar aile, akrabalar, okul çevresi, arkadaş grupları, çalışma grupları, cemiyetler, mesleki kuruluşlar vb. gruplardır (Güney, 2016: 244).

Bireyler benzer tutumlarda olan kişilerle daha kolay bir araya gelip gruplaştıkları gibi, belirli nedenlerle üye olmak istedikleri ya da üye olmak zorunda kaldıkları grupların tutumlarını da benimserler ve hatta bunun için tutum değiştirirler.

Ancak bunun gerçekleşmesi, o grubun üyeliğini ne kadar istediklerine bağlıdır ve en çok tutumları benimsenen grup, bireylerin en çok üye olmak istedikleri gruptur. Bu nedenle bazen danışma grubunun tutumu bireyin çalışma grubunun tutumundan daha önemli olabilir (Baysal, 1981: 125).

2.2.1. Tutumun Özellikleri

Tutumlar, hem elemanları hem de bütünlükleri açısından bazı özelliklere sahiptir. Bu özellikler aşağıda sıralanmıştır (Oktay, 1996: 165):

Tutumun Güç Derecesi: Her tutumun bir objesi vardır. Objeye bir ürün ya da fikir olabilir. Ayrıca her tutumun bir gücü vardır ve bu güç, tutum düşünce, duygu ve davranışların toplam gücü olarak düşünülebilir (Kağıtçıbaşı, 2014: 137). Örneğin, Ali'nin hem kitaplara hem de arabalara olan tutumu olumsuzdur; ancak, Betül'ün kitaplara ve arabalara olan tutumlarından birisinin kuvvet derecesi diğerinden daha yüksek olabilir. Aynı şekilde iki kişinin tutum nesnesine karşı olan tutumlarında güç derecesi birbirinden farklı olabilir (Güney, 2016: 234).

Tutumun Karmaşıklığı: Tutumlar, öğelerinin karmaşıklığı bakımından da farklılık gösterirler. Örneğin, Amerika'nın sadece adını duymuş Betül Hanım ile Amerika'da yaşamış, Amerika'nın kültürünü tanıyan ve Amerikalı bir kadınla evlenmiş Ali Bey'in bilişsel öğeleri farklı ve karmaşıktır (Oktay, 1996: 166). Faktörlerin karmaşıklığındaki hedef uyum sağlamaktır (Şimşek vd., 2011: 77).

Zaman Faktörü: Davranışların tutumlara dayanılarak tahmin edilmesinde rol oynayan başka bir faktör de zaman faktörüdür. Tutum ile davranış arasında geçen zaman ne kadar fazla olursa arayan giren değişken sayısı artacağından tutum ile davranış arasında tutarlılığın gözlenme olasılığı düşer. Bu duruma verilebilecek örnek, seçimlerden bir ay önce yapılan anketlerin gerçek seçim sonuçlarına benzerliği seçimlerden bir hafta önce yapılan anketlerin sonuçlarına benzerliğinden daha az olur (Kağıtçıbaşı, 2014: 136).

Diğer Tutumlarla İlişki: Bazı tutumlar, diğer tutumlarla ilişkili ve bağlantılı olmalarına rağmen, kişinin bazı tutumları diğer tutumlarıyla farklılık gösterebilir

(Oktay, 1996: 166). Örneğin, Orhan'ın X futbol takımına karşı tutumu, renk seçimi, çocuk yetiştirme, arkadaş seçimi vb. konulara karşı tutumlarının oluşmasında etkili olabilir; ancak, insanların kitap okumaya karşı sevgisini ve ülkeleri sevme konusundaki tutumlarını etkilemeyebilir (Güney, 2000: 236).

2.2.2. Tutum ve Davranış

Tutum, insanın bir şey hakkında ne hissettiğini ifade eder. Bireyseldir ve bireyin çevresi ve çevresindeki kişi ve objeler değiştikçe tutumlar da değişir, gelişir (Sökmen, 2013: 9). Davranış ise, bir bireyin belirli bir eylem, kişi veya çevreye olumlu ya da olumsuz psikolojik eğilimidir (Simplypsychology, 2018). Diğer bir tanıma göre davranış, bir canlıda yer alan ve bir canlı tarafından yapılan her türlü eylemdir (Rızaoğlu, 2012: 27). Tutumlarla ilgili birçok şey davranışı etkileyen varsayımlardan kaynaklanır. Ancak, birçok durumda, davranış, tutumlardan kaynaklanmaz. Tutumların davranış üzerindeki etki derecesi, tutum araştırmalarında en tartışmalı ve önemli konulardan biridir (Taylor vd., 2006: 160).

Yapılan araştırmalar, insanların her zaman tutum ve davranışlarının aynı olmadığını ortaya koymuştur. Lapiere, Çinli bir çift ile çeşitli yerlerdeki altmışaltı motel ve yüz seksen dört lokantaya uğramıştır. Motellerden sadece biri Çinli çiftle oda vermeyi reddetmiş, restoranların ise hepsi servis yapmıştır. Daha sonra lokanta ve motellere birer mektup yollanmış, Çinli çift için rezervasyon yapıp yapamayacakları sorulmuştur. Mektuplara 28 motel ve restoran cevap yazmış ve bunlardan % 92'si Çinli çifti kibarca kabul edemeyeceklerini bildirmişlerdir. Bu sonuca göre, rezervasyon yaptırılmak istenen motel ve restoranların büyük çoğunluğunun Çinlilere karşı olumsuz tutum içinde oldukları, ancak Çinli çiftle karşı karşıya geldiklerinde bu tutumlarını davranışlarına yansıtamamışlardır (Özkalp, 2002: 285; Taylor vd., 2006: 161). Tutum ve davranış arasındaki ilişkiler incelendiğinde tutum ve davranış arasında farklar olduğu tespit edilmiştir.

Tutum ve davranış arasındaki temel farklar aşağıda açıklanmıştır. Bunlar (Parvez ve Shakir, 2013: 173):

1. Tutum, bir nesne ya da kiři ile ilgili bireyin ne dūřunūp ne hissettiđini ifade eder ve kiřinin zihinsel eđilimi olarak tanımlanır. Davranıř ise, bireyin veya grubun diđer kiřilere karřı olan eylemleri, hareketleri, davranıřları veya yūkūmlūlukleri ifade eder.
2. Kiřinin tutumu, genellikle yařamı boyunca edindiđi tecrūbelere ve yaptıđı gūzlemlere dayanır. Őte yandan, davranıř ise, duruma bađlıdır.
3. Tutum, kiřinin iē dūnyası ve hisleriyle ilgilidir. Tam tersine davranıř, kiřinin tutumunu ifade eder.
4. Kiřinin tutumundan ne hissettiđi veya ne dūřūndūđū anlaşılır. Tam tersine, kiřinin davranıřlarından ne yapacađı tahmin edilebilir.
5. Tutum algılama biēimi olarak tanımlanırken davranış sosyal normlar tarafından yūnetilir.
6. Tutum insani bir özelliktir, fakat davranış doğuştan gelen bir özelliktir.

Yukarı kısımda tutum ile davranıřın karřılařtırması yapılmıřtır. Bu karřılařtırma sonucunda tutumlarımızı gūsterirken, duyguların, tercihlerin ve dūřūncelerin gūzlenemeyeceđi, davranıřların tutumlar tarafından dūřūnceler ve eylemlerle yūnetildiđi ifade edilebilir. Tutumun kiřinin algısı dıřında bir Őey olmadıđı, davranıřın ise, kiřinin ēeřitli uyaranlara karřı gūsterdiđi tepki olduđu ifade edilebilir.

İnsanlar, mesleki etkinlikler yoluyla temel fizyolojik gereksinmelerini karşılayacak parayı kazanmakla kalmaz, yeteneklerini kullanma ve geliştirme, ũretken olma, toplumda bir yer edinme gibi psikolojik gereksinmelerini de karşılama ihtiyaēı duyarlar. Sağlıklı insan ũz yapısına uygun, gereksinmelerini karşılayan bir meslekte ve iř ortamında ēalıřmaktan mutlu olur. Dolayısıyla insanlar, hayatlarında uzun bir dūnemi iēine alan ve onun ũzerinde bir takım etkileri olabilecek mesleklerini ēok dikkatli seēmek zorundadır. Būylece olumlu tutumlar geliştirdiği mesleğinde hem daha başarılı olacak hem de mesleğiyle barışık ve mutlu kalacaktır (Gūdek, 2007).

Turist rehberi turizm sektörünün en önemli unsurlarından biridir. Rehberler açısından bakıldığında turizm sektörünün ilerlemesi ve gelişmesi ancak iki durumda olur. Birincisi Turist rehberi kendini sürekli yenileyerek, ikincisi ise turist rehberlerinin mesleklerine karşı olumlu tutum geliştirmesiyle olmaktadır. Mesleğe yönelik tutumlar genellikle meslek sahibi olma, mesleğe tam bağlılık ve mesleğin sosyal açıdan yararlı ve mesleği geliştirmeye ihtiyaç duyduklarına inanmakla ilgilidir (Parvez ve Shakir, 2013: 173).

Turist rehberinin mesleğine karşı olan tutumu turist rehberinin yapacağı işi ve performansını etkiler. Mesleğini – işinin sevmeyen bir turist rehberi yaptığı işte başarılı olamaz. Tutum, davranış ve kişilik özellikleri iyi olan bir turist rehberi tura katılanları motive eder ve gezdirilen yer ve ülke ile ilgili bilinmeyen güzellikleri ortaya çıkarır. Olumlu tutuma sahip bir turist rehberi turistler arasında ülkenin tanıtımını yapan önemli bir figür olarak görülür. Bu nedenle turist rehberliği gibi önemli bir görevi üstlenen turist rehberlerinin mesleklerine karşı gösterecekleri olumlu tutumlar önem arz etmektedir.

Turist rehberlerinin olumlu tutumları hem ülkenin bölgenin tanınırlığını sağlar hem de turizm sektörünün gelişmesine katkıda bulunur. Bu yüzden turist rehberlerinin ve diğer turizm çalışanlarının yaşamlarında değişimi sağlayabilmek için turist rehberleri mesleklerine karşı olumlu ve uygun tutumlar geliştirmelidir. Mesleğine olumsuz duygular besleyen turist rehberleri psikolojik ve fizyolojik olarak sorunlar yaşayacağından işe gitmeme, kaytarma, iş arkadaşlarıyla geçimsizlik, işten ayrılma, yaşam ve iş doyumsuzluğu yaşamaktadır. Böylelikle turistler işlerine gereken önemi göstermeyerek hem ülkenin imajına zarar verir hem acentenin müşteri portföyüne darbe vurur hem de olumsuz tutumlar sergileyerek turistlerin ülkeden memnuniyetsiz ayrılmasına sebep olur.

Turist rehberlerinin de her meslekte olduğu gibi ülkeye gelen veya kendisiyle tura çıkan turistlere karşı göstermesi gereken tutum ve davranışlar vardır. İzleyen kısımda turist rehberlerinden beklenen tutum ve davranışlara değinilmiştir.

Turist rehberin sahip olması gereken tutum ve davranışlar tablo 4'deki gibi sıralanabilir (Çakır, 2010: 28).

Tablo 4'de belirtilen özelliklere sahip olması gereken turist rehberlerinin mesleklerine yönelik bakış açıları önem arz etmektedir. Kişinin yaşamını bir bütün olarak etkileyeceği, iş ve çevresine önem vermesi gerektiği ve bu doğrultuda söz konusu bir işi seçerken yukarıda açıklanan özellikleri ve yukarıda verilen turist rehberlerinin sahip olması beklenen özelliklerinin genelde hangi tür yetenek-özellikleri gerektirdiği hususlarını dikkate alması, gerek iş gerekse kişisel yaşamdaki verimin, mutluluğun kaynağı olmaktadır (Uçkun, Uçkun, Latif ve Pelit, 2004: 61).

Kaldı ki, özellikle turizm sektöründe çalışan/çalışacak olanların sosyal konumlarını belirlemede kamuoyunun büyük etkisi vardır. Örneğin, Turist rehberliği ülkemizde yeterince bilinmediğinden, tura katılan müşteriler turist rehberlerini muavin ya da animatör olarak görebilmekte bu durumda turist rehberliği mesleği pek saygın olmayan bir iş olarak görülebilmekte ve insanlar turist rehberliği mesleğine sosyal küçümsemeyle bakılabilmektedir.

Ayrıca turizm sektöründeki işler, geçici, daha iyisi bulununcaya kadar, belirli bir süre için yapılan işler olarak kabul görmektedir. Sektördeki birçok işin sezonluk, yarı zamanlı olması ve bunun da sürekli iş sağlama olanağından kişiyi mahrum bırakması, yetersiz sosyal güvence imkânları, stresli çalışma ortamı, turizm sektöründe çalışmanın toplumun bazı kesimleri tarafından saygınlığı düşük olan işler olarak algılanması, düzensiz ve uzun çalışma saatleri, sektörün kişisel, sosyal ve aile yaşamını sınırlandırması, ücretlerin düşüklüğü, yükselme olanaklarının kısıtlılığı, sektörde yaygın olarak gözlenen işgören devir hızının yüksekliği, yetkinlik bazlı yetkilendirmede yaşanan güçlüklerin olması turist rehberliği mesleği içinde geçerli bir durumdur.

Turist rehberliği de turizm sektörünün kollarından biri olduğundan dolayı turizm sektörüne etki eden her şey dolayısıyla da turist rehberliği mesleğini ve rehberlik mesleğini icra eden kişileri de etkilemektedir.

Tablo 4. Turist Rehberinin Sahip Olması Gereken Davranışlar

Araştırmacı olmak: Turdan önce gidilecek yer hakkında güncel bilgilere sahip olmak
Çalışkan olmak: İşini severek yapmak.
Çevre korumaya karşı duyarlı olmak: Gezilecek yerlerin temiz tutulması ve çöp atılmaması konusunda müşterilere uyarılarda bulunulması
Dikkatli, dürüst ve güvenilir olmak: Acentanın ve müşterilerin haklarını eşit derecede gözetmeli ve buna uygun davranışlar sergilemeli.
Disiplinli ve titiz olmak: Her şeyi zamanında ve düzenli olarak yapmak.
Eğitici ve eğitime açık olmak: Turist rehberliği mesleğiyle ve güncel konularla ilgili yapılan etkinliklere katılma ve öğrendiği yeni şeyleri müşterilerine aktarma.
Empati kurmak: Kendisini müşterinin yerine koyabilme ve ne hissettiğini anlayabilme.
Enerjik olmak: Sürekli aktif ve girişken olma.
Esnek çalışma saatlerine yatkın olmak: Uzun yolculuklara çıkabilmeli ve mesai kavramı olmadan her an göreve hazır olmalı.
Mizah duygusuna sahip olmak: Gelişmiş bir espri anlayışına sahip olmalı
Etkili ve güzel konuşmak: Diksiyonu ve hitabeti uygun ve yerinde olmalı, ne anlatılacaksa net, sade ve anlaşılır bir dille anlatmalı.
Gruba uygun olmayan örnekler vermekten, öyküler anlatmaktan kaçınmak: İçerik olarak müstehcenlik içeren konuşmalardan kaçınmalı, insanları rencide edecek konu ve konuşmalardan kaçınmalı
Hoşgörülü olmak: Müşterilerin tur boyunca ihtiyaç ve isteklerine karşı mümkün olduğunca hoşgörü göstermeli.
İnisiyatif almak: Tur güzergâhı, program vd. konularda duruma göre sorumluluk alabilmeli.
İnsan ilişkilerine özen göstermek: Hem çalışma arkadaşlarıyla hem de müşterilerle iyi ilişkiler kurabilmeli.
Kararlı olmak: Tur ile ilgili profesyonelce yapılması gereken ya da gerekecek bütün kararları turist rehberi kendisi verebilmeli ve kimsenin etkisi altında kalmamalı.
Kişisel gelişimine önem vermek: Boş zamanlarında kitap okumalı, müzik dinlemeli vb. ve kendini farklı alanlarda da bilgi ve donanım olarak geliştirebilmeli.
Kişisel hijyenine dikkat etmek: Her zaman vücut temizliğine dikkat etmeli, iyi giyimli olmalıdır.
Meslek ahlakına sahip olmak: Mesleğin gerektirdiği etik ilkelerine uygun davranışlar sergilemeli.
Misafirperver olmak: Tura katılan herkesi misafir olarak görmeli ve buna uygun olarak davranmalı.
Nazik olmak: Kibar ve saygılı olmalıdır.
Öngörülü olmak: Tura başlamadan önce ve tur esnasında gelişebilecek olayları önceden kestirebilmeli ve uygun tedbirler almalıdır.
Önyargıdan uzak olmak: Kimseye din, dil, ırk, renk ayrımı yapmaksızın tura katılan herkesi eşit görmeli.
Politik yorumlardan kaçınmak: Hiçbir şekilde parti, kurum, takım veya kişi ile ilgili olumlu ya da olumsuz yorum yapmamalı.
Sabırlı olmak: Tur boyunca ortaya çıkabilecek olumsuzluklarla ilgili sabırlı ve sakin davranmak.
Soğukkanlı olmak: Yaşanılan kötü bir durum karşısında trafik kazası, kişisel yaralanma vb. hem kendini hem de müşterileri sakin tutabilmeli.
Sorumluluk sahibi olmak: Acenta tarafından verilen görevler tur programına uygun olarak turist rehberi tarafından eksiksiz yerine getirebilmeli
Sorunlara çözüm üretebilmek: Tur boyunca ortaya çıkan veya çıkabilecek durumlara karşı her zaman bir çözüm getirebilmeli.
Tur programı dışına çıkmamak: Tur programında yazan yerlerin dışında maddi çıkar sağlamak amacıyla müşterileri mağazalara götürmek vb.
Yeniliklere açık olmak: Turist rehberi, her çıktığı turdan bir şeyler öğrenebilmeli, yeni kültürlere, yeni tatlılara açık olmalı, farklı yiyecek içecek vb. şeyleri denemeli.

Kaynak: Konuyla ilgili kaynaklar (Polat, 2001: 114; Akbulut, 2006: 66-70; Çakır, 2010: 28) incelenerek yazar tarafından oluşturulmuştur.

Turist rehberliği mesleğinin toplum tarafından sıradan bir iş olarak görülmesi, insanlar tarafından kolay bir iş olarak algılanması, çalışma kartının olup olmamasının öneminin olmaması ve herkesin turist rehberliği mesleğini kolaylıkla yapabileceği bir iş olarak görmesi ya da tura katılan turistler tarafından turist rehberinin ne iş yaptığının bilinmemesi, sürekliliğin ve emekliliğin olmaması ya da geç olması, meslek

olarak kabul edilmiş ve çalışma kartına sahip tüm turist rehberlerinin mesleğe bakış açısını etkilemektedir.

İzleyen kısımda, Turist rehberliği mesleği ve turist rehberlerinin mesleklerine karşı tutumları ile ilgili bilgiler verilmiştir.

2.3. REHBERLİK MESLEĞİ VE MESLEĞE YÖNELİK TUTUM

Meslek, hem para kazanmak hem de insanlara faydalı olmak amacıyla mal ve hizmetler üretmek için belli eğitimlerle kazanılan ve kuralları belirlenmiş etkinlikler olarak tanımlanmıştır (Üstüner, 2006: 110). Meslek kişinin var olmasını sağlayan, başkaları tarafından yaşadığı çevrede saygı görmesini sağlayan, faydalı olma hissi veren bir etkinlik alanıdır (Sarıkaya, Khorshid, 2009: 394). Meslek, toplumsal yaşamın bir gereği olarak bireylerin ilgi ve yetenekleri ile ortaya çıkan, bireyin sosyal ve ekonomik yaşamında sorumluluk yüklenmesiyle meydana gelen yaşamsal bir etkinliktir (Eraslan ve Çakıcı, 2011: 428). Bu tanımlara göre meslek, hem kişisel hem de toplumsal açıdan önemli bir konuma sahiptir. Bazı meslekler bilgi ve beceri alanları dışında duyuşsal olarak bazı yeterlikler gerektirmektedir. Bu yeterlikler bireyin o meslekteki başarısını da etkilemektedir. Bu mesleklerin başında da turist rehberliği gelmektedir. Turist rehberliği mesleğinin diğer mesleklerden belki de en büyük farkı duyuşsal boyutunun önemli bir şekilde başarılı olmada doğrudan etkili olmasıdır. Bu bağlamda rehberlik mesleği farklı açılardan (rol beklentileri, sahip olması gereken nitelikler, iyi rehberin özellikleri vb.) ele alınıp tanımlanmaktadır.

Turist rehberi, turizm endüstrisinin başoyuncularından biridir. Turist rehberi, bilgisiyle, ziyaret edilen yerlerin kültür ve cezbedici güzelliklerini anlatan, iletişimi ve verdiği hizmetle turistlerin gezilerini sıradan olmaktan çıkarıp gerçek bir deneyime dönüştüren kişidir (Ap ve Wong, 2001: 551). Dünya Rehberler Birliğinin tanımına göre turist rehberi, ziyaretçilerin tercih ettikleri dillerde onlara kültür ve doğal çevre hakkında bilgi veren ve müşterilere yol gösteren kişidir (WFTGA, 2017). Leclerc ve Martin (2004: 182), Turist rehberlerini, ziyaret edilen yerlerle ilgili fıkralar anlatan, ziyaret edilen yerlerin ve karşılaşılan kişilerin fotoğraflarını çeken, tur otobüsünün penceresinden panoramik manzarayla ilgili bilgi aktaran kişi olarak

tanımlamıştır. TUREB (2018), Turist rehberini, T.C. vatandaşı olan, 18 yaşını doldurmuş, üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin ön lisans, lisans veya yüksek lisans bölümlerinden mezun olmuş, en az bir yabancı dil bilen, ikamet edilen şehirden sorumlu olan meslek odasına kayıtlı, Kültür ve Turizm Bakanlığının belirlemiş olduğu Anadolu turu gezisini yapmış, çalışma kartı ve ruhsatnameye sahip olan kişi olarak tanımlamıştır.

Kişilerin yaşamlarındaki mutluluklarını ve doyumlarını etkileyen en önemli kararlardan biri meslek seçimidir (Gökdeniz ve Merdan, 2016: 111). Meslek seçimi, mevcut olan meslekleri farklı açılardan değerlendirerek ihtiyaçlar ve beklentiler açısından istenilen yönleri çok, istenilmeyen yönleri az olan mesleklerden birine karar verilmesidir (Tuzcuoğlu, 1994: 265). Meslek seçimi hem toplumsal hem de bireysel açıdan büyük önem taşımaktadır (Owen, Kepir, Özdemir, Ulaş, Yılmaz, 2012: 135). Mesleğini seçerek kişi yaşam tarzını belirler. Çünkü meslek kişinin, kiminle iletişim kuracağına hangi elbiselerin giyilip giymeyeceğine, evliliğine, başarısına ya da başarısızlığına ve sosyal hayatına yön verir (Sarıkaya ve Khorshid, 2009: 394).

Meslek, kişinin kendini tanıması ve yaşamını idame ettirebilmesi açısından önemli bir role sahiptir. Kişi edinmiş olduğu mesleği vasıtasıyla toplumda statü ve söz sahibi olur; geçimini sağlar ve geleceğine yön verir (Orhan, 2013: 18). Ayrıca, kişi mesleği vasıtasıyla sadece temel fizyolojik ihtiyaçlara değil aynı zamanda saygınlık kazanma, yeteneklerini geliştirme ve kullanma, toplumda mevki sahibi olma gibi psikolojik ihtiyaçlarını da karşılama ihtiyacı hisseder (Sandıkçı, 2011: 19). Bireyin seçtiği meslek, yaşam kalitesini, sosyal statüsünü ve çevresini belirleyen en önemli unsurdur (Çarıkcı ve Morçin, 2014: 69).

Yukarıdaki sebeplerden dolayı insanlar, ömürlerinin büyük bir kısmını geçirecekleri mesleklerini seçerken dikkatli davranmak zorundadır (Tuzcuoğlu, 1994: 265). Çünkü insanlar kişiliklerine ve yeteneklerine uygun meslekleri seçmezlerse, mesleklerine karşı olumlu duygular geliştiremez, bunun sonucunda mesleğe karşı olumsuz tutumlar oluşur, bu durum da önce iş doyumsuzluğuna, daha sonra işgörenler arasında ve yönetimle çatışmaya, işe gitmemeye ve en sonunda da

işten ayrılmaya neden olur.

Meslek seçiminde bireylerin sahip olduğu özellikler ve seçtiği mesleğe yönelik tutumları önemli rol oynamaktadır. Bireylerin bir mesleği nitelikli olarak yerine getirebilmeleri için gerekli olan bilişsel ve beceri boyutlarının yanı sıra duyuşsal olarak da hazır bulunuşluğa sahip olması gerekmektedir. Bu hazır bulunuşluk büyük ölçüde tutum boyutu ile ilgilidir ve iş doyumunun yüksek olmasında etkilidir (Eraslan ve Çakıcı, 2011: 428).

Turist rehberlerinin mesleğine karşı olan tutumları turist rehberliği mesleğini yerine getirmede büyük önem taşımaktadır. Sabır, özveri ve sürekli çalışma gerektiren turist rehberliği mesleğinde başarılı olabilmek için bu mesleği candan ve severek yapmak çok önemlidir (Aşkar ve Erden, 1987). Turist Rehberlerinin, rehberlik mesleğine yönelik tutumu rehberin, rehberlik mesleğini nasıl algıladığını ve meslek anlayışını yansıtmaktadır (Çetin, 2006: 33). Tutumlar, kişinin bilişsel, davranışsal ve duygusal yönlerini etkiler. Bu nedenle, rehberlerin mesleklerine karşı olan tutumları, rehberlik mesleğini severek ve isteyerek yerine getirmelerinde ve daha başarılı olmalarında önem taşımaktadır (Çeliköz ve Çetin, 2004: 162). Turist rehberlerin düşünsel tutumu, duygusal tepkileri, çeşitli alışkanlıkları, tura katılanları etkilemekte ve çoğu zaman turistler, rehberlerin ne anlattığına değil nasıl anlattığına, konuya ve kendilerine yaklaşımına dikkat etmekte ve rehberlerin olayları yorumlama biçiminden etkilenmektedir (Orhan, 2013: 19).

Turist rehberlerinin kişisel özellikleri arasında işlerine yönelik isteklilik, cana yakın ve nazik bir mizaç, kendine güven ve iyi iletişim kurabilme becerisi ve kararlılık öne çıkmaktadır (Çolakoğlu, Epik ve Efendi, 2007: 143).

Mesleğe yönelik olumlu tutum geliştiren Turist Rehberlerinin sahip olması öngörülen kişisel ve meslekî özellikleri şu şekilde sıralanabilir: (Eraslan ve Çakıcı, 2011: 429):

- Alan bilgisi yeterlidir ve kendini sürekli geliştirir.
- Sabırlı davranır, olaylar karşısında dayanıklıdır ve duygularını kontrol altında tutar.

- Farklı inanç, görüş ve gruplara saygılı ve uzlaştırıcıdır.
- Kendini geliştirmeye ve eleştirmeye açıktır.
- Turistleri güdüleyici özelliklere sahiptir.
- Turistlere karşı güvenilir, dürüst, objektif, sırdaş, dost, güler yüzlü, hoşgörülü ve sevecendir.
- Liderlik, arabuluculuk, hakemlik, temsilcilik özelliklerine sahiptir.
- Turistleri ve çevresini etkilemede başarılıdır.
- Güncel bilgi ve haberlerle ilgili son gelişmeleri izler ve turlarda turistlere güncel şeyleri aktarmaya çalışır.

Bu yeterlikleri sağlamak için, Turist rehberlerinin turizm sektörünü, müşterilerin profilini ve yaptıkları işin amaçlarını iyi kavramış, bu amaçlara gidecek yolları doğru tayin etmiş ve mesleğe pek çok yönden iyi hazırlanmış olmaları gerekmektedir.

Örgütsel faktörler içinde en önemli ilkelerden biri iş doyumudur, bu durum da turist rehberlerinin performanslarına ve davranışlarına doğrudan etki yapar. İş doyumunu turist rehberlerinin zihinsel ve fiziksel gelişimlerinde önemli role sahiptir, çünkü iş doyumunu insanların ihtiyaç duyduğu bir durumdur (Mansoor, Fida, Nasir, & Ahmad, 2011: 16). Kendini fiziksel ve ruhsal olarak hazır hissedenden turist rehberleri turlarında etkili, pozitif performans ve olumlu iş davranışları sergileyecektir. İş doyumunu, olumlu duygusal tutum olarak tanımlanabilir ve bu da turlarda meydana gelen farklı faktörlerin etkilerinden kaynaklanabilmektedir (Mohammad, Quoquab Habib ve Alias, 2011).

İçsel duygu, turist rehberinin işi esnasında ortaya çıkan iç ve dış faktörlerin sonucudur ve turist rehberi tavır ve davranışlarını farklı şekillerde yönlendirir. İç ve dış faktörlerin varlığı o kadar önemlidir ki turist rehberlerinin performanslarını yönlendirmede rol oynar. İçsel faktörler, kişinin içindedir ve psikolojik değerlerini ifade eder (Mehrad, Binti Hamsan, Redzuan ve Abdullah, 2015: 17).

Bir yandan, turist rehberlerinin olumlu ve olumsuz tutumları iç ve dış faktörlerle oluşurken, bu durum iş doyumunun farklı seviyelerde olmasına neden olur. Diğer yandan, iş doyumuna kayıtsız kalmak normal olmayan çeşitli

davranışların ortaya çıkmasına ve acentaların turlardan almayı istediği olumlu sonuçlarda kayıplar olmasına neden olur (Saari ve Judge, 2004).

İş doyumunu bir organizasyondaki en önemli unsurlardan biridir. İşveren iş doyumunu ihtiyacının karşılanmasında çok hayati rol oynar. Morali yüksek tutulmuş olan işgörenler organizasyon için çok büyük fayda sağlamanın yanı sıra mutlu işgörenler etkili üretim yapar, organizasyona bağlı olur ve rakiplere karşı organizasyonun performansını arttırmasına yardımcı olur (Husin ve Zaidi, 2011: 883). İş doyumunu sağlamış bir turist rehberi, mesleğinin gerektirdiği görev ve sorumlulukları alır, tur öncesi, tur sonrası veya tur esnasında karşılaştığı tüm sorunlarla içtenlikle uğraşır, çünkü doyum sağlamış bir turist rehberi mesleğine karşı pozitif tutumlar geliştirmiştir. Mesleğine karşı tutumları olumlu olan turist rehberi tura katılan turistlerin sorunlarını can kulağıyla dinler ve çözümler üretir. Böylelikle hem turist rehberi hem turist hem de acente ortak paydada buluşarak memnun olmanın hazzına yaşarlar ve hem ülkenin tanıtılması hem de acenteler için müşteri sadakati yaratılması sağlanabilir. Dolayısıyla iş doyumunu işverenin rekabet edebilirliğini, işgörenin de ürettiği hizmetin kalitesini arttırır.

Bu kapsamda, araştırmanın izleyen bölümünde, iş doyumunu kavramının tanımı, gelişim süreci, iş doyumunun önemi, turist rehberleri açısından iş doyumunun önemi ve iş doyumuna etki eden faktörlerle ilgili bilgiler verilmiştir.

3. İŞ DOYUMU KAVRAMI VE TEORİK ARKA PLAN

Araştırmanın bu bölümünde iş doyumunu kavramı ve gelişimi, iş doyumunun önemi ve etkenleri, iş doyumuna etki eden faktörler ve iş doyumunun rehberler açısından öneminin değerlendirilmesine ilişkin alan yazında yer alan tanımlamalar ve bakış açılarına yer verilmiştir.

3.1. İŞ DOYUMUNUN TANIMI VE GELİŞİMİ

Genel olarak iş doyumunu kavramı, işgörenlerin işlerine ilişkin duygularının bir tepkisi olarak tanımlanmış, ilk kez 1920'li yıllarda ortaya çıkmış olup, önemi 1930'lu yıllarda anlaşılmıştır (Sudak ve Zehir, 2013: 147). İş doyumunun önemli

olmasının nedenlerinden biri yaşam doyumuyla ilgiliyken diğer neden ise, üretkenlikle ilgili olmasıdır. İş doyumunun üretkenlikle ilgili doğrudan bir ilişki bulunamamıştır; ancak, doyumsuzluğun yarattığı dolaylı etkiler (stres, uyum sorunu vb.) konuyu önemli kılmaktadır (Gedik, Akyüz ve Batu, 2009: 1; Sevimli ve İşcan, 2005: 55).

Birçok araştırmacı tarafından iş doyumunun tanımı birçok farklı şekilde yapılmıştır. Batı dillerinde “yeterli” anlamındaki Latince “satis” sözcüğünden gelen doyum ya da tatmin kavramı (Özaydın ve Özdemir, 2014: 253), sözlük anlamı itibariyle Türk Dil Kurumu’na (TDK, 2018), “istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doyunluğuna erme, doyum” olarak tanımlanmıştır. İş doyumunu denince, işten elde edilen maddi çıkarlar, çalışanın beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmenin sağladığı mutluluk akla gelir (Eren, 2004: 202). İş doyumunu, bireyin işini ve işin şartlarını değerlendirmesidir (Sinha ve Shukla, 2013: 33). Locke, iş doyumuyla ilgili en kapsamlı tanımı yapmış ve iş doyumunu, kişinin işinden ya da işinden edindiği deneyimlerden duyduğu haz, işine karşı olumlu duygular göstermesi olarak tanımlamıştır (Luthans, 2010: 142).

İş doyumunu, örgütsel davranış alanında en çok araştırılan ve kritik konulardan biridir. İş doyumunu sağlayan çalışanlar, etkinliğin ve üretkenliğin artmasına ve iş değerlerinin artmasına olumlu etki yapar. İş doyumunu, devamsızlık ve çalışan cirolarının azalmasına ve işe alım maliyetlerinin düşmesine neden olur (Kanwar vd., 2012: 27). Artan iş doyumunun üretkenliği arttırdığına dair kanıtlar vardır (Judge vd., 2001: 376).

Yapılan araştırmalara göre iş doyumunun yaşam doyumuyla (Judge ve Watanabe, 1993), örgütsel bağlılıkla (Cooper-Hakim ve Viswesvaran, 2005), örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş performansı ile (Judge, Thoresen, Bono ve Patton, 2001), pozitif ilişki içinde olduğu saptanmıştır. İş doyumunun, işe gelmeme, zararlı iş davranışları sergileme ve işten ayrılma (Carsten ve Spector, 1983) ile negatif yönlü ilişki içinde olduğu saptanmıştır (Templer, 2012: 114). İş doyumunu, çalışanların işlerinin, önemli görülen şeyleri ne kadar iyi sağladığını algılayışlarının bir sonucudur (Kanwar vd., 2012: 28). Zhao ve arkadaşları (2011: 46) iş doyumunu

duygusal veya bilişsel olarak tecrübe edilen bir işe ilişkin hoşlanma veya hoşlanmamanın bir değerlendirmesi olarak tanımlamıştır.

İş doyumunu, bireysel açıdan incelendiğinde içsel ve dışsal doyum olmak üzere iki şekilde ortaya çıkmaktadır. İçsel doyum, işgörenin işindeki görev ve sorumluluklarıyla ilgili hissettiklerini ifade eder (Özaydın ve Özdemir, 2014: 253). Başarma hissi, bağımsızlık duygusu, özsaygı, kazanma hissi, kontrol duygusu ve işten elde edilen diğer benzer duygular gibi çalışma sırasında hissedilen doyum “içsel doyum” olarak ifade edilmektedir (Chen, 2008: 107). Dışsal doyum ise, işin fiziksel yönüyle ilgilidir ve bazı faktörlere göre iş doyumunu ölçer. Bunlar: ücretlendirme, çalışma ortamı, organizasyon içinde ilerleme ve geliştirme fırsatları, yönetim ve denetim ve çalışanlarla yapılan iş birliğidir (Jones, Hill ve Henn, 2015: 297). Ücret, ekonomik ödüller gibi çalışmanın sonunda elde edilen doyum dışsal doyumdur (Özaydın ve Özdemir, 2014: 253).

İş doyumunu kişiden kişiye değişen bir özellik gösterir. Bu da kişinin değerlerine ve değerlerinin önem derecesine göre değişir. Örneğin bir kişi için yükselme olanakları birinci planda doyum sağlarken diğer bir kişi için ücret birinci planda olabilir. İş yaşamında istediği işi yapan, ihtiyaçlarını karşılayacak ücreti alan, istediği olanak ve koşulları kısmen de olsa bulan, gereksinimlerinin çoğunu karşılayan bir kimsenin kuşkusuz maddi ve manevi doyumunu yakaladığı için gerek iş gerekse iş dışı yaşamında huzurlu olacağı söylenebilir (Örücü, Yumuşak ve Bozkır, 2006: 40). Oysa istediği bir işi yapmayan, isteklerinin sürekli göz ardı edildiği bir ortamda çalışan, gereksinimlerini karşılayamayan bir birey olumsuz tutumlar içerisine gireceğinden iş ve iş dışı yaşamı da bu durumdan olumsuz yönde etkilenecektir (Özaydın ve Özdemir, 2014: 254).

3.2. İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ

İş doyumunu, bireyin hayatı nasıl değerlendireceğini belirlemektedir. İş doyumunu yüksek olan bireylerin beden ve ruh sağlığı açısından iyi durumda oldukları, daha az olumsuz davranışlar sergiledikleri söylenebilir. İş doyumunu, çalışanın kendine olan güvenini, iş arkadaşlarıyla uyumlu ve işbirliği içinde yardımlaşarak çalışmasını

olumlu yönde teşvik etmektedir. İş doyumunu ile kaygı ve strese bağlı oluşacak olan rahatsızlıklar azalmaktadır. İş doyumunu, çatışmaların azaltılması, verilen yeni iş ve görevlerin hızla öğrenilip benimsenmesinin sağlanması, iş kazalarının ve yeni iş arama eğilimlerinin azalması açısından önemlidir. Ayrıca işletmelerin istenilen hedefleri yakalayabilmesi için çalışanların iş doyumunu sürekli yüksek tutması gerekmektedir (Köroğlu, 2011: 25).

Son yıllarda, çalışanların iş doyumunu temel kurumsal hedeflerden biri haline gelmiştir. Eğer çalışanlar iş doyumunu hissetmez ya da işletmeyle kendini özdeşleştiremezse işletmeler, ürün üretecek seviyeye ulaşamaz ve rakipleriyle rekabet edemez hale gelir. Karşıt örnek verilirse, motivasyonu yüksek ve işine bağlı çalışanlar bir şirketin başarısında belirleyici rol oynar (Bernal vd., 2005: 279). Pek çok araştırma, iş doyumunun çalışanın iş performansı ve örgütsel bağlılığı üzerinde olumlu etki yaptığını; ancak, işten ayrılma niyeti üzerinde olumsuz etki yaptığını ortaya koymuştur (Chen, 2008: 106).

İş doyumunu, işgörenlerin fiziksel ve zihinsel olarak iyi olduklarının göstergesidir (Sudak ve Zehir, 2013: 148). Bu da insan sağlığı için gereklidir. İş, insanlar için vazgeçilmez öneme sahiptir çünkü insanların çoğu yaşamlarının büyük bölümünü iş yerlerinde geçirmektedirler. İş doyumunu, insanların iyi oluşlarına önemli ölçüde etki etmektedir. İş doyumunun artmasının istenmesi, insani bir gerekliliktir (Oshagbemi, 1999: 88-89).

Turizm, emek yoğun bir sektör olduğundan dolayı kişi turizm sektörünün hangi alanında çalışırsa çalışsın yoğun saatler çalışmak zorundadır. Turist rehberi de turizm sektörünün vazgeçilmez parçalarından biridir. Bu mesleğin ayrıcı özellikleri; fiziki güze dayalı olması, dışsal faktörlere bağlı olması, sürekli kendini yenileme zorunluluğu ve disiplinler arası donanıma sahip olmayı gerektirmesi şeklinde özetlenebilir (Güzel, Altıntaş ve Şahin, 2017: 138). Ayrıca emekliliğin olmaması ya da geç olması, çalışılan gün sayılarının kısıtlı olması, sigortanın rehberin kendisi tarafından yapılması, mesai saati olmaması gibi nedenlerden dolayı turist rehberlerinde kısa zaman içinde yıpranmalar başlamaktadır. Bu durumda turist rehberleri tükenmişlik yaşayabilmekte ve bu da yaşam ve iş doyumusuzluğuna sebep

olmaktadır. Bu faktörler dışında iş doyumuna etki eden diğer faktörlere ilişkin açıklamalara izleyen bölümde yer verilmiştir.

3.3. İŞ DOYUMUNA ETKİ EDEN FAKTÖRLER

İş doyumuna etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Bireysel faktörler ya da kişisel faktörler, bireylerin farklı düzeyde doyum elde etmelerini sağlayan etkenlerdir. Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, kıdem, kişilik, hizmet süresi ve benzeri etkenlerdir (Özaydın ve Özdemir, 2014: 254). İş doyumuna etki eden faktörler izleyen kısımda açıklanmıştır.

Cinsiyet: Bireylerin iş doyumunu etkileyen en önemli faktörlerden biri cinsiyettir. Yapılan araştırmalar, kadınlar ile erkekler arasında iş doyumunu kavrama düzeylerinin oldukça farklı olduğunu ortaya koymuştur (Çarıkçı, 2000: 161). Cinsiyet ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar bu konuda çelişkili sonuçların varlığına işaret etmektedir. Bu çalışmalardan bir kısmı kadınların, erkeklerden daha düşük ücret almalarına ve daha kötü şartlarda çalışmalarına rağmen erkeklere oranla daha fazla iş doyumuna sahip olduklarını ortaya koymuştur (Clark, 1997: 341; Bender ve diğ., 2005: 379). Öte yandan araştırmalar, kadınların daha düşük iş doyumuna sahip olmalarının, annelik rollerine ve çocuk yetiştirmeye verdikleri önemden ve kadınların işle ilgili sorunlardan çocuklarını uzak tutmayı istemelerinden kaynaklandığını, ayrıca kadınların sadece ödül ve para odaklı çalışmalarından dolayı iş doyumlarının düşük olduğunu göstermiştir (Castillo ve Cano, 2004: 72).

Çalışanların çoğu kendi aralarında karşılaştırmalar yapar ve sadece kendi cinsiyetiyle kendini kıyaslar, yani, erkek çalışanlar erkeklerle; kadın çalışanlar kadınlarla kendini kıyaslar. Çalışan kadınlar, kendilerini sadece ev hanımlarıyla kıyasladığında para kazanmak ve sosyal güvencelerinin olması bakımından kendilerini ev hanımlarından daha üstün hisseder ve bu da çalışan kadınların iş doyumunu artırır (Hodson, 1989: 387).

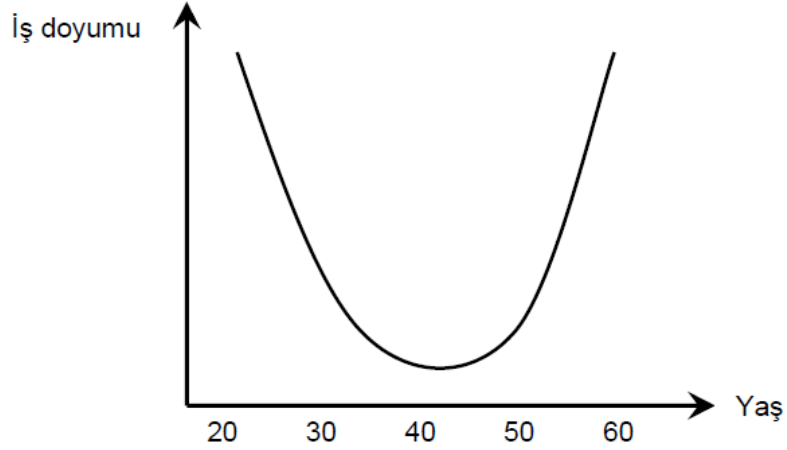
Okpara (2006: 49) erkeklerin iş doyumunun kadınlardan yüksek olmasının en önemli sebeplerinden biri erkeklerin kadınlara oranla daha üst düzey ve yönetimsel pozisyonlarda bulunmasından kaynakladığını ileri sürmektedir. Bunun yanı sıra, erkeklerin iş doyumunun kadınlara nazaran daha yüksek olmasının altında yatan nedenlerden biri erkeklerin kadınlardan daha fazla iş hayatında yer almasından ileri gelmektedir. Kadınlar ev bütçesine katkıda bulunmak için iş ararken ve daha az stres yaşarken, erkekler ailelerinin gelişimi ve geçimi için kariyer fırsatı aramaktadır (Okpara, 2006: 224).

Yaş: Birçok ikna edici tartışma ve U şeklinde bir ilişki olduğuna dair deneysel kanıtlar varken, genel olarak, iş doyumunun yaşla birlikte giderek arttığı kabul edilmektedir. U biçimli grafik, iş hayatının ilk yıllarında oldukça düşük seviyedeyken, emekliliğe doğru sürekli yükselme eğilimindedir (İrigüler, 2015: 69). U biçimindeki grafik, temel olarak iş gücüne yeni katılanlar, eski çalışanların bulunduğu pozisyonları daha olumlu algılayıp bu pozisyonlardan daha fazla haz duyarlar; ancak, zamanla bu heves can sıkıntısına dönüşür ve iş doyumunun azaldığını hissederler. Zamanla, çalışanlar mevcut iş koşullarına ve iş rutinine alışır ve böylelikle çalışanların iş doyumlarında artış gözlenir (Clark vd., 1996: 57). Şekil 2 incelendiğinde yaş ile iş doyum arasındaki ilişki 20'li yaşlarda üst seviyedeyken 40'lı yaşlarda iş doyum düzeyinin düşme eğiliminde olduğu görülmektedir. 40 ile 50 yaş arasında yaş ile iş doyum arasındaki düzey sabit kalmıştır. Ancak 50'li yaşlardan itibaren yaş ile iş doyum arasındaki çizgi sürekli yükselme eğilimine girmiştir.

Bunun yanı sıra, yaş ve iş doyumunu arasında pozitif doğrusal ilişki gösteren çalışmalar da vardır; bu, bireyin yaşı ilerledikçe iş doyumunun arttığına işaret etmektedir (İrigüler, 2015: 70). Bu olumlu ilişki, bireylerin iş ortamının onlara ne sağladığının farkında oldukları ve beklentilerini buna göre yeniden düzenledikleri zaman gelişir. Başka bir deyişle, kişiler belirli bir çevrede uzun süre geçirdiğinde daha doğru tahminler yapar ve sorunlardan uzak kalır; aynı zamanda beklentileri iş ortamının sağladığı düzeye paralel olarak karşılandığında daha büyük bir memnuniyet seviyesine ulaşır (Baş ve Ardiç, 2002: 91). Mesleki beklentilerin yerine getirilmesi, daha yüksek ücret seviyesi, daha fazla sorumluluk sahibi olma ve üst

düzyer pozisyonlar alma, kendine daha fazla güvenme veya yaşa bağlı olarak tecrübe kazanma bireyin iş doyumunun artmasında önemli bir rol oynamaktadır (Çarıkçı, 2000: 162).

Şekil 5. İş Doyumu ve Yaş İlişkisinde Doğrusal Model



Kaynak: Koroğlu, 2011: 32.

Eğitim Düzeyi: Doyum ile ilişkilendirilen bir etken de eğitim düzeyidir. Araştırmalarda eğitim düzeyi yüksek kişilerin genel iş doyumlarının, daha az eğitim görmüş olanlara nazaran daha iyi olduğu tespit edilmiştir (Baysal, 1981: 193). Eğitimin iş doyumunu üzerinde hem olumlu hem olumsuz etkisi vardır. Bireylerin iş doyumunu üzerinde dolaylı olarak olumlu etkisi, üniversite mezunu olan bireylerin üst düzey pozisyonlarda (bölüm şefliği, müdürlük, üst düzey yönetici vb.) iş bulma imkânının bulunması, bu kişilerin işlerinden daha fazla doyum sağlamalarına imkân vermektedir (Özer, 2014: 110).

Eğitim, iş doyumunu olumsuz olarak da etkileyebilmektedir, çünkü iş ile ilgili beklentiler eğitimle doğru orantılı olarak artar ya da azalır. Çalışanın eğitimi ve yetenekleri işin gerektirdiği şartlarla denk düşmüyorsa, iş doyumsuzluğunun ortaya çıkması muhtemeldir (İrigüler, 2015: 70). Bazı durumlarda kişiler, boş durmak yerine daha düşük pozisyonlarda çalışmak zorunda kalır. Bu durum genellikle işsizlik oranının yüksek olduğu ülkelerde meydana gelir ve çalışanların iş doyumsuzluğunun artmasına yol açar (Arvey vd., 1991: 359).

Medeni Durum: İş doyumunu etkileyen bir diğer bireysel faktör bireyin medeni durumudur. Ancak medeni durumun iş doyumuna etki ettiğine dair yeterli çalışma bulunmamaktadır; ancak bu alanda yapılmış sınırlı sayıda çalışma, evlilerin bekârlara göre yaptıkları işlerden daha fazla doyum sağladığını ortaya koymuştur (Sevimli ve İşcan, 2005: 61). Bu durumun sebebi, evli bireylerin sorumluluk duygusunu üzerlerinde fazlaca hissetmesi ve kalıcı bir işin evliler için daha değerli ve önemli olmasından kaynaklanmaktadır (Azim, 2013: 491; Özkalp, 2001: 83). Evlilik, sürekli bir işe sahip olmayı gerektirdiğinden iş doyum düzeyini arttıran bir unsurdur (Azim, 2013: 491).

İş Deneyimi: Bazı araştırmalar, çalışanın iş tecrübesi ile iş doyumunu arasında olumlu bir ilişki ortaya çıkarmıştır (Oshagbemi, 2000: 213). Bir başka ifade ile aynı alanda ve/veya aynı kurumdaki çalışma süresi fazla olan çalışanların iş doyumunun da yüksek olduğu ifade edilmektedir. Dolayısıyla iş tecrübesi iş doyumunu üzerinde etkili bir faktördür (Özgen, vd., 2002 :330). Çalışma hayatına yeni atılan, iş tecrübesi olmayan kişilerin gerçekçi olmayan beklentileri de söz konusu olabilmektedir. Ancak bu kişiler zamanla iş hayatının gerçeklerini kavramaktadır. Buldukları görev diliminde yükselme olanaklarının olmadığını, iş arkadaşlarının geçimsiz olduğunu anlayabilmektedir. Bunun nedeni çalışanın iş hayatının gerçeklerinden uzak beklentileridir. Yeteri kadar iş deneyimi olmayan, iş hayatına yeni atılan gençlerin gerçekçi olmayan beklentileri, bireyin kendi hayal gücünün ürünleri olabileceği gibi medya organlarının yanıltması, eğitim kurumlarının öğrencilerini fazla abartması ve adayın işe kabulü sırasındaki mülakatı gerçekleştiren yöneticinin yanlış ve yanıltıcı bilgi vermesinden kaynaklanabilir (Erdoğan, 1996: 235). Gerçekçi olmayan beklentiler çalışanın kişiliğinde zamanla değişikliğe uğramaktadır. Bazı çalışanlar iş deneyimleri arttıkça beklentilerini iş hayatının gerçeklerine göre ayarladıkça iş doyumunu bulabilmekte, bazıları ise geçen yıllara rağmen beklentilerini değiştirmemekte dolayısıyla iş doyumsuzluğu ile yaşamayı öğrenmektedir. Bu duyguları hayat tarzı haline getirmektedir. Çalışma hayatını tanıdıktan sonra çalışan iş doyumunu duygusunu zamana bağlı bir olgu olduğunu,

gelecekteki doyum için şimdiki durumu da küçük doyumsuzluk kabul etmesi gerektiğini anlamaktadır (Sevimli ve İşcan: 2005: 57).

Herzberg tarafından ortaya konan modelde, iş tecrübesiyle iş doyumunu arasında U şeklinde bir ilişki olduğu saptanmıştır. İş doyumunu, kişilerin çalışmaya başladığı ilk yıllarda azalır ve birkaç yıl azalarak devam eder; ancak, daha sonraki yıllarda artmaya başlar. Bu bulgularla ilgili Herzberg'in açıklaması, işin ilk yıllarında kişilerin yüksek iş beklentisi tatmin edici olmayıp iş doyumunda ciddi bir düşüşe neden olduğu yönündedir. Olgunlaşma ve iş deneyimi, kişilerin hırslarını ve işten beklentilerini daha gerçekçi hale getirmelerine yardımcı olur. Bu gerçekçi yeni beklentiler ulaşılabilir ve iş doyumunda artış gösterme eğilimi sağlar (Hunt ve Saul, 1975: 690).

Kişilik Özellikleri: Bazı insanlar iş çevreleri ne olursa olsun kendilerini iş doyumuna ulaştırmış ya da doyumsuz hisseder. Bu kişilerin iş doyumunu, sahip oldukları işyerlerinden ve iş şartlarından bağımsız olarak kişilik özelliklerine göre değişir (İrigüler, 2015: 71). Aile bireyleriyle iyi geçinebilen dışadönük bireylerin daha çok başkalarıyla uyumlu çalışabileceği işleri seçtiği oysaki içe dönük kişilerin daha çok kendileriyle baş başa kalabilecekleri işleri seçtiği söylenebilir. Farklı kişilik özelliklerine sahip bireyler de, farklı mesleklerde başarılı olmaları için cesaretlendirilmelidir. (Rauf, 2011: 379 akt. İrigüler, 2015: 71).

İşe karşı olumlu duygu besleyen kişiler işi katkı sağlayıcı, daha tatmin edici, ilgi çekici ve heyecan verici olarak algılar ve daha fazla iş doyumunu hisseder; oysaki işe karşı olumsuz duygu besleyenler, işin sürekli kötü yönlerini gördüğünden daha az iş doyumunu hisseder (Weiss ve Cropanzano, 1996: 24). İşe karşı doyumunu az kişilerin hedefleri vardır, fakat bu kişiler kararlılık düzeyleri düşük olduğu için herhangi bir zorlukla karşılaştıklarında daha kolay vazgeçer. Bunun bir sonucu olarak, bu kişiler, işini pozitif değerlendirenlere göre daha sıradan ve monoton işlerde sıkışıp kalır (Judge and Robbins, 2013: 82).

Çalışanın sahip olduğu özellikler ile yaptığı iş arasında uyum varsa, kendini daha iyi hisseder, çalışanın stresi ve işten ayrılma niyeti daha az olur (Lovelace ve Rosen, 1996: 712).

Yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, kişilik özellikleri ve iş deneyimi dışında ücret, terfi, övülmek, çalışma koşulları, denetim ve çalışma arkadaşlarıyla iyi geçinme gibi örgütsel faktörler de mevcuttur.

İş doyumunu çalışma çevresinde özellikle işgörenleri ilgilendiren önemli bir faktör olarak görülmektedir. Yüksek derecede iş doyumuna sahip işgörenlerin işe gitmeme durumları, işten ayrılma niyetleri daha az olurken aynı zamanda daha üretken, gayretli ve örgütlerine de bağlılıkları artar. Ayrıca işgörenler daha tatminkâr bir hayat sürerler (Kapur, 2018: 15).

İzleyen bölümde turizm alanında kişilik özellikleri, mesleki tutum ve iş doyumunu ile ilgili ve bu değişkenlerin kendi aralarındaki ilişkilerini veya etkilerini inceleyen çalışmalara yer verilmiştir.

3.4. TURİST REHBERLERİ AÇISINDAN İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ

Türkiye’de Turist rehberliği, ülkenin zengin kültürü, doğal, tarihi zenginliklerini tanıtmada önemli bir role sahiptir. Turist rehberliği Türkiye’de turizm sektöründeki iş gücünde önemli bir paya sahiptir (Huang, 2010: 227). Turist Rehberleri Birliği tarafından elde edilen 2018 Haziran ayı güncel verilerine göre, Türkiye’de 10422 Turist rehberi bulunmaktadır (Tureb, 2018).

26 Aralık 2014 tarih ve 29217 sayılı Resmi Gazete ‘de yayınlanan Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği’ne göre; turist rehberleri, Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği’nde belirlenen usul ve esaslara uygun olarak rehberlik mesleğini icra etme yetkisini kazanmış olup, yerli veya yabancı turistlere, turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil ile uyumlu olmak üzere, rehberlik kimlik kartlarında belirtilen dillerde rehberlik eden, onlara tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, gezi programının; tur operatörü veya seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımlandığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan

ve gezi programını seyahat acentesi adına yöneten kişileri ifade etmektedir (Tureb, 2018). Seyahat işletmelerinin özellikle paket turlarda bir araya getirdikleri ulaştırma, biletleme, yeme-içme, konaklama, eğlence, müze ve ören yeri gibi hizmetlerin eyleme dönüştüğü anlarda, bütün yetki ve sorumluluk turist rehberlerinde olmaktadır (Köroğlu, 2012: 278).

Turist rehberi, turizm sektöründe arabulucu olarak, ziyaret edilecek yer, seyahat acentesi ve turist arasında köprü görevi gören kişidir. Turizm sektörünün vazgeçilmez unsurlarından biri olan Turist rehberi, turizm sektöründe önemli görevler ve sorumluluklar üstlenir. Turist rehberinin tutum ve davranışları, seyahat acentesinin servis kalitesini doğrudan etkiler. Turist rehberi, işin etkili oluşu ve kalitesini, müşterilerin memnuniyetini ve seyahat acentesinin imajını ve ününü etkiler. Turist rehberinin iş doyumunu sağlaması, turizm sektöründe hem müşterilerin memnuniyeti hem de seyahat acenteleri üzerinde çok önemli bir etkiye sahiptir (Wang, 2017: 1319).

Turizm sektörü emek yoğun bir sektördür. Emek yoğun bu sektördeki turizm işletmeleri için kaliteli hizmet üretip sunmak stratejik öneme sahiptir. Kaliteli hizmet sunmanın temel yolu ise, becerikli ve işine kendini yoğunlaştırmış, performansı ve iş doyumunu yüksek işgörenlerin varlığından geçmektedir. İş doyumunu, turizm sektörünün önemli unsurlarından biri olan Turist rehberleri açısından büyük bir öneme sahiptir. Çünkü zaman kavramı olmadan yoğun iş temposunda çalışan turist rehberleri, farklı müşterilere hizmet vermektedir. Bu nedenle Turist rehberlerinin, işinden doyum elde edememesinden ve bunun sonucunda verimli çalışamayacağından dolayı müşteri memnuniyeti sağlaması mümkün olamayabilmektedir. Turist rehberlerinin hizmet kalitesinin yükselmesinde iş doyumunun sağlanması oldukça önemli yer tutmaktadır (Köroğlu, 2012: 278).

Turist rehberliğinin amacı, Türkiye'nin turizm zenginliklerinin değerlendirilmesinde Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen turizm politikaları çerçevesinde katkı sağlamaktır (Yenen, 2002: 259 akt. Köroğlu, 2012: 278). Mak, Wong ve Chang (2011: 1442), Turist rehberlerinin iş tanımlamasını; çekici, faydalı ancak, ihmal edilmiş turizm sektörünün büyükelçileri olarak

tanımlamıştır. Turist rehberliği, farklı türden birbiriyle ilgisi olmayan ve alt rolleri olan çok karmaşık ve çok değişkenli roller içerir (Rabotic, 2010: 3). Turist rehberinin en temel sorumluluğu, turistlerin deneyimini eğlenceli hale getirirken, bilginin turistlerin kültürlerine uygun bir şekilde aktarılmasını sağlamaktır (Boyle ve Arnott, 2004: 75). Turist rehberi, tur boyunca, tura katılan müşterilerle sürekli ve üst düzey iletişim kurduğundan dolayı müşteri tatmini sağlama konusunda en büyük sorumluluk turist rehberlerine düşmektedir (Geva ve Goldman 1991: 178).

Turist rehberliği mesleği birçok alanda edinilen bilginin bir arada kullanılması gereken bir meslektir. Turist rehberliği mesleğini aktif bir şekilde yürüten rehberlerin mesleklerini yaparken karşılaştığı zorluklar ve engeller olabilmektedir (Güzel, Türker ve Şahin, 2014: 173). Turist rehberliği mesleği hem ülke içinde hem de ülke dışında yaşanan olaylardan kolaylıkla etkilenebilmesi, sezonluk bir meslek olması, ekonomik, politik krizlerden ve terör olaylarından etkilenebilmektedir. Turist rehberleri bu dönemlerde iş bulmakta güçlük çekmektedirler (Ahipaşaoğlu, 2006: 146-147). Zor zamanlarda işsiz kalan turist rehberlerinin kullanabileceği herhangi bir devlet desteğinin olmayışı, emeklilik ve sağlık güvencesi için sigorta masraflarının turist rehberinin kendisi tarafından ödenmesi ekonomik olarak turist rehberini olumsuz etkilemektedir (Yarcan, 2007: 39-40). Turist rehberlerinin karşılaştığı diğer zorluklar ise meslek etiği algısının henüz tam olarak anlaşılmasından dolayı turist rehberlerinin Bakanlığın belirlediği taban ücretlerin altında tura çıkması, taban yevmiye ve üstü ücretlere çalışan turist rehberlerini zor durumda bırakmakta, hem rehberin kendisine hem de turist rehberliği mesleğinin itibarına gölge düşürmektedir (Pieper, 2012: 40). Turist rehberleri ayrıca şoförlerle de zaman zaman sorun yaşamaktadır. Şoförlerle turist rehberlerinin en sık yaşadığı sorunlar, şoförlerin güzergâhı ve yolları bilmemesi, rehberlere bahşiş konusunda baskı yapması ve turistlere karşı şoförlerin sergilediği olumsuz tutum ve davranışların yanı sıra şoförlerin eğitim seviyesinin rehberlerden düşük olmasından dolayı iletişim kurmada sorunlar ortaya çıkabilmektedir (Karamustafa ve Çeşmeci, 2006: 9). Bayan turist rehberlerinin eşlerine ve çocuklarına olan sorumluluklarından dolayı bayan rehber sayısı erkek rehber sayısına

göre daha az olmaktadır (Polat, 2001: 77; Güzel, vd., 2014: 174). Bu durum da fırsat eşitsizliği yaratmaktadır.

Turist rehberlerinin yüksek iş doyumuna sahip olabilmeleri için rehberlerin mesleklerini icra ederken karşılaştığı sıkıntı ve sorunların en aza indirilmesi gerekmektedir. Turist rehberlerinin mesleklerini yaparken en sık karşılaştığı sorunları genel olarak şu şekilde sıralamak mümkündür (Güzel, Türker ve Şahin, 2014: 180; Batman, 2003: 127-129):

- Kaçak rehberliğin varlığı,
- Acentaların rehber taban yevmiyesi altında rehber çalıştırmak istemeleri,
- Rehberlik mesleğine devlet desteğinin yetersizliği,
- Genç rehberlere düşük ücret teklif edilmesi,
- Turist rehberliği meslek yasasının rehberlik haklarını yeterince korumaması,
- Turizmde etik dışı öğelerin bulunması,
- Meslekte sezonluk yoğunlaşmanın fazla olması,
- Ulaşım ve transfer süreçlerindeki gecikme ve aksamalar,
- Mesleğin özel hayatı olumsuz etkilemesi,
- Acentaların rehberleri satış odaklı çalışmaya zorlamaları,
- Mesleki motivasyon yetersizliği,
- Yetersiz yabancı dil bilgisi,
- Mesleki nedenlerle sağlık problemlerinin yaşanması,
- Tur hakkında yetersiz bilgiye sahip olma,
- Mesleğin duygusal olarak yıpratıcı olması,
- Turistlerin entelektüel birikiminin yetersizliği,
- Sabit bir maaşın olmaması,
- Rehberlerin seyahat acentalarına bağlı olma zorunluluğu,
- Turistlerin beklentilerini karşılayamama endişesi,

- Rehberlerin yasaya aykırı davranışları konusunda baskı görmeleri,
- Aile geçimini sağlamak için yeterli gelire sahip olmaması,
- Gölge (gözetmen) rehberliğin yaygınlaşması,
- Yerel halkın ve turizm çalışanlarının turistlere saygı göstermemesi,
- Rehberliğin bir meslek olarak görülmemesi,
- Rehberin uzmanlık alanının turistlerce yeterince bilinmemesi,
- Ören yerlerinde turist güvenliği konusunda alınan önlemlerin yetersizliği,
- Turlarda yemek tuvalet gibi ihtiyaçların giderilmesine yönelik tesis yetersizliği,
- Sunum tecrübesi yetersizliği,
- Turistlerin ören yerlerinde can güvenliği endişesi duymaları,
- Daha tecrübeli rehberlerle rekabet zorunluluğu,
- Yaşanan problemlerde turistleri ikna etmenin zorluğu (yetersiz ikna kabiliyeti),
- Turistlerin rehberlere olan güvensizliği,
- Turistlerin rehberlere saygı göstermemesi,
- Turistle iletişimi sürekli canlı tutma zorluğu ve
- Rehberlik mesleği yerine başka bir meslek seçme eğilimidir.

Yukarıda bahsedilen sorunlardan dolayı turist rehberleri iş doyumsuzluğu, motivasyon ve performans eksikliği yaşamaktadır. Bu engel ve sorunlardan dolayı turist rehberleri mesleklerinden soğumakta, gelecek kaygısı, gelir kaybı yaşaması, acente ve müşteriler tarafından mesleğe yeterli değerin verilmemesi, sigortanın olmayışı, dış etkenlerden, terör ve politik olaylardan kolayca etkilenen bir sektörün çalışanı olması, zor zamanlarda devlet desteğinin verilmemesi, sağlık sorunlarının çalışmaya bağlı olarak fazla olması, çalışma kartı olmayanlarında rehberlik mesleğini yapması, acentelerin yasalara uymayıp taban yevmiye altı ücret vermesi, sezonluk çalışma şartlarının olması, eski otobüslerle uzun seyahatler yapıp taban altında yevmiye verilmesi, niteliksiz şoför ve eğitim seviyesi düşük turistlerle tura çıkılması, aile kurmada sorunlar yaşanması, rehber odaları ve Tureb tarafından tur güzergahları

veya ören yeri girişlerinde yeterli sıklıkta denetim yapmaması gibi nedenlerden dolayı turist rehberleri mesleklerine karşı olumsuz tavır ve tutum içine girebilmektedirler. Mesleğe karşı olumsuz tutum zaman içinde işini gönülsüz yapma, işe geç gitme, müşterilere kötü muamele etme, otel-restoran gibi işletmelerin çalışanlarıyla münakaşa ve sorun yaşama, acentenin ve rehberin kendi kişisel imajını zedelemesine, son noktada ise rehberlerin rehberlik mesleğini bırakıp farklı sektörlerde iş aramalarına neden olabilmektedir. Ancak yukarıda belirtilen durumların tam tersi olması durumunda ise, turist rehberi para kazandıkça iş ve yaşam doyumsuzluğu yaşamayacağı için işten ayrılmayı düşünmez, işverenleri ve iş arkadaşlarıyla münakaşa yaşamaz, acenteye rehberin sadakati artar, tura katılan müşterilerde sadakat oluşturur ve işleri gelişigüzel yapmaz. Yukarıda bahsedilen nedenlerden dolayı her meslekte olduğu gibi turist rehberliğinde de mesleki tutum ile iş doyumunun önemli olduğu söylenebilir. Çünkü iş doyumunu işgörenlerin tümü için zihin ve beden sağlığının iyi olması, yaşama bakış açılarının olumlu olması, geleceğe güvenle bakması ve saygınlık açısından önem taşımaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK, MESLEKİ TUTUM VE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE KONUyla İLGİLİ (TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDEKİ) ÇALIŞMALAR

1. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE MESLEKİ TUTUM İLİŞKİSİ

İşe yönelik tutumda kişilik, iş kapasitelerinin ve iş yerlerinin değerlendirilmesinde iş performanslarında olduğu gibi önemli bir değişkendir. Bir çalışanın etkin davranışı, belirli bir işe özgü mesleki beceriler ve yetkinliklere, o iş için önemli olan kişilik özelliklerine, ihtiyaçlara, değerlere ve organizasyonun farklı yönlerine ve mesleki faaliyetlere yönelik tutumlara bağlıdır. Tüm bu bileşenler örgütsel bağlamdan etkilenen psikolojik bir modelde etkileşime girer. Genel olarak tutum, kişi, grup, nesne veya olaylara olumlu ya da olumsuz, lehinde ya da aleyhinde verilen istikrarlı tepki olarak tanımlanabilir (Bentea, 2015: 1562). Tutumlar; bilişsel, duygusal ve davranışsal olarak üç bileşeni içinde barındırır ve bir şeye ya da birine karşı inanç, duygu ve davranış eğilimlerini ifade eder.

Sutaria (1979), tarafından mesleki tutumun kişilik özellikleri üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla yapılan çalışmada mesleki tutumun kişilik özellikleri (dışa dönük – içe dönük, duygusal dengesizlik-duygusal denge) boyutlarıyla ilişkisi ve başarıya motivasyonu üzerindeki bazı etkiler araştırılmıştır. Yapılan araştırmanın sonucunda olumlu mesleki tutumların performansı olumlu etkilerken, olumsuz mesleki tutumların ise ruh sağlığını olumsuz etkilediği, bunun da işten ayrılma davranışa sebep olduğunu ortaya koymuştur. Tutum, akıl sağlığı ve işten ayrılma niyeti üzerinde kişilik farklılıklarının olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal dengesizlik-duygusal denge, başarıya güdüsü ile kişinin mesleğine olan tutumuna göstereceği tepkiye karar vermesinde, dışa dönüklük-içedönüklük kişilik özelliklerinden daha hayati bir rol oynadığını ortaya koymuştur. Bu nedenle kişiliğin işle ilgili faktörlere karşı sergilenecek tutum üzerinde rol oynadığı söylenebilir. Pettus ve Giles (1987) tarafından kişilik karakterleri ve çevresel tutumlar adlı araştırma öğretmen hazırlık

programındaki 74 kadın üniversite öğrencisi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda kişisel kontrolü olan, iyi hazırlık yapmış ve amaç odaklı olan kişilerin çevreye karşı daha duyarlı davranışlar sergilediği ve çevreleri üzerinde kontrolü olan kişilerin çevreyi korumak için kanun ve kurallara daha az ihtiyaç duyduğu ortaya çıkmıştır. Apaydın (2001) tarafından kişilik özelliklerinin dini tutum ve davranışlara etkisi adlı araştırma sonucunda genel olarak içedönük deneklerin dinî tutumu daha olumludur. Dinî emirleri yerine getirme durumlarına, dindarlık algılarına, namaz, oruç ve dua ibadetlerini yerine getirme durumlarına göre de genelde içedönüktürler. İlahiyat Fakültesinde öğrenim gören deneklerin dinî tutumu genelde daha olumludur. Dışadönük-içedönük kişilik özelliği açısından ise, fakültelere göre genelde anlamlı bir farklılık yoktur. Yaşlarına göre deneklerin dinî tutumları arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Dinî tutumlarının genelde olumlu olduğu görülmüştür. Dışadönük- içedönük kişilik özellikleri bakımından da genelde bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Leeson ve Heaven (2007) tarafından Galler’de yapılan araştırma 103 kişi üzerinde uygulanmıştır. Bu araştırmanın sonucunda sosyal ve ekonomik tutumların kişilik özellikleri arasında korelasyon olduğu saptanmıştır. Ayrıca beklenenin aksine tutumlar ile dışa dönüklük, nevroz ve yaşantıya açıklık kişilik özellikleri arasında dikkate değer bir korelasyon bulunmamıştır. Tutumların en istikrarlı olduğu iki özelliğin yaş ve yumuşak başlılık ile olduğu ortaya çıkmıştır. Teng (2008), Tayvan’da turizm eğitimi alan öğrencilerin kişilik özellikleri ile turizme yönelik mesleklere karşı tutumları arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında, dışadönüklüğün turizm ile ilgili mesleklere karşı öğrencilerin tutum ve beklentileriyle önemli derecede ilişkili olduğunu, ayrıca dışadönüklük ve yumuşak başlılığın sektör-kişi uyumu ve kişilerarası ilişkilerle ilgili tutumları etkilediğini ortaya çıkarmıştır. Araştırmada ayrıca işverenlerin, dışadönük kişileri mükemmel sosyal becerilere sahip oldukları için tercih ettikleri vurgulanmaktadır. Forrester ve Tashchian (2010) tarafından kişiliğin akademik grup çalışmasına yönelik tutumlara etkileri adlı araştırma 225 öğrenci üzerinde yapılmıştır. Yapılan araştırmanın sonucunda dışadönüklük, katılımcıların akademik grup çalışmasına yönelik tutumlarının en iyi göstergesi olduğu ortaya çıkmıştır. Dışa dönüklük puanı yüksek olan kişiler akademik grup çalışmalarına karşı olumlu tutum sergilerken,

nevrotiklik, yumuşak başlılık ve sorumluluk kişilik özelliklerine sahip olan bireyler ise grupta çalışma durumundan rahatsız oldukları saptanmıştır. İlginç olarak, katılımcıların açıklık düzeylerinin, çalışma grubu tutum değişkenleri üzerinde hiçbir pozitif etkisi olmamıştır. Bentea (2015) tarafından okul öğretmenlerinde kişilik özellikleri ile çalışma tutumu arasındaki ilişkiler adlı çalışmada öğretmenlerin mesleklerine karşı tutumları ve kişilikleri üzerindeki baskın tutumları incelenmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda öğretmenlerin kişilik tipolojilerinin boyutları ile mesleklerine karşı tutumları arasında önemli bir korelasyon bulunmuştur. Öğretmenlerin tipolojik karakterlerinin yoğunluğuna bağlı olarak işe karşı tutumlarının da değiştiği ortaya çıkmıştır. Coşkun (2016) tarafından kişilik özellikleri, işe karşı tutum ve mesleki bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine yaptığı araştırma farklı sektörlerde çalışan 150 katılımcı üzerinde yapılmıştır. Yapılan araştırmanın sonucunda çalışmaya katılan katılımcıların mesleki bağlılık, kişisel özellikleri ve işe karşı tutum düzeylerinin bitirilen okula, sektöre, toplam hizmet süresine, medeni durumuna göre anlamlı farklılıklar gösterdiği ortaya çıkmıştır. Ayrıca çalışmada kullanılan kişisel özellikler, işe karşı tutum, mesleki bağlılık düzeylerinin demografik değişkenlerle olan ilişkilerinde grup ortalamaları açısından anlamlı farklar ortaya çıkmıştır. Kişilik özelliklerinin, işe karşı tutum ve mesleğe bağlılık düzeyleriyle pozitif ilişkili ve etkili olduğunu göstermektedir. Kahya (2017) tarafından yapılan askeri liderlikle astların tutum ve davranışları arasındaki ilişkide astların kişilik özelliklerinin düzenleyici rolü adlı doktora çalışmasında astların öz disiplinlerinin görev performanslarını, amirden tatminlerini ve öznel iyi olmalarını; dışa dönüklüklerinin öznel iyi olmalarını; gelişime açıklıklarının amirden tatminlerini; nevrotikliklerinin öznel iyi olmalarını etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca astların gelişime açıklıklarının asta yönelik ilgi ve farkındalık ile amirden tatmin arasındaki ilişkide düzenleyici rolü bulunduğu tespit edilmiştir.

2. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE İŞ DOYUMU İLİŞKİSİ

Açık olan şudur ki, meslekler (işler) asla tek başına icra edilmez. Çünkü kişileri destekleyen çevreleri ve kişilerin doğuştan getirdiği kişilik özellikleri ve mesleklerine karşı olan tutumları daima ilişki içindedir. Kişilik özellikleri ile mesleki tutumun arasındaki ilişki iş doyumunu kavramını ortaya çıkarmaktadır. İzleyen kısımda kişilik özellikleri ve iş doyumunu ilişkisini kapsayan çalışmalara yer verilmiştir.

Judge vd. (2002), tarafından beş faktör kişilik özellikleri ile iş doyumunu arasında ilişki üzerine yapılan araştırmanın sonucuna göre nevrozizm, dışadönüklük ile sorumluluk boyutlarının iş doyumuyla güçlü bir korelasyona sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Eğer birey yüksek nevrozizm özelliklere sahipse, dünyaya bakış açısı kötümser olacağından her şeye olumsuz bakacak ve bu durum işini etkileyecektir. Aksine sorumluluk ve dışadönüklük özellikleri yüksek olan bireylerin iş doyumunu yüksek olacaktır. Eğer birey dışadönükse ve bir şeyler yapabilmek için büyük çaba harcıyorsa başarı şansı ve iş doyumunu kendiliğinden artacaktır.

Kişilik ile iş doyumunu arasındaki ilişkiler üzerine yoğunlaşmış birçok çalışma bulunmaktadır. Kişilik özellikleri ile iş doyumunu arasındaki ilişkiler ilk olarak beş boyutun iş doyumuyla ilişkisi bağlamında açıklanmıştır. Daha sonra ise diğer çalışmalara değinilmiştir. Yapılan araştırmalarda nevrozizm (duygusal denge/dengesizlik) boyutu ile iş doyumunu arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur (Furnham ve Zacherl,1986; İlies ve Judge, 2003; Judge vd., 2002). Judge, Heller ve Mount (2002) tarafından beş faktör kişilik modeli ve iş doyumunu meta analizi makalesinden elde edilen sonuca göre nevrozizm, boyutunun iş doyumuyla en güçlü korelasyona sahip olan kişilik özelliği olduğu ortaya çıkmıştır; ancak, bu güçlü bu korelasyon negatif yönlüdür. Judge (2003) tarafından yapılan araştırmada nevrozizm boyutunun aksine duygusal dengelilik iş doyumuyla güçlü ve pozitif bir ilişkiye sahiptir. Furnham ise İngiltere’de 202 tam zamanlı çalışan işçiler üzerine yaptığı çalışmada nevrozizm ile iş doyumunu arasında pozitif ancak önemsiz bir ilişki bulmuştur. Yapılan araştırmalar sonucunda nevrozizm boyutunun iş doyumuna etkisi üzerinde tartışmalar bulunduğundan daha fazla araştırma yapılması gerektiği söylenebilir.

Dışadönüklük ile iş doyumu arasında güçlü bir korelasyonun olduğu söylenebilir. Brayfield ve Marsh (1957) tarafından yapılan araştırmaya göre dışa dönüklük kişilik özellikleri ile iş doyumu arasında güçlü bir korelasyon olduğu ortaya çıkmıştır. Judge (2002) tarafından yapılan meta analiz çalışmasında dışadönüklük ile iş doyumu arasında güçlü bir korelasyon olduğu ortaya çıkmıştır. Ilies ve Judge (2003) tarafından yapılan çalışmada da dışadönüklük ile iş doyumu arasında güçlü bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Ancak, Furnham (2009) tarafından yapılan çalışmada dışadönüklüğün iş doyumu ile güçlü bir ilişki içinde olmadığı veya iş doyumu sağladığına dair yeterli veri olmadığı ortaya çıkmıştır.

Yaşantıya açıklık kişilik boyutu entelektüel ve felsefi yaklaşımları içermektedir. Yaşantıya açıklık kişilik özellikleri aktif yaşam süren yetişkinler için yaşam doyumu sağlamaktadır (Gregory, 2010). Hem meta analiz hem de yapılan ilk analizlerin sonucuna göre yaşantıya açıklık kişilik özelliklerinin iş doyumu üzerinde önemli bir etkiye sahip olmadığını göstermiştir (Judge vd., 2002; Ilies ve Judge, 2003; Furnham vd., 2009).

Geçimlilik ile iş doyumu arasında ilişki olup olmadığı net olarak belli değildir. Ilies vd. (2009) tarafından yapılan araştırmada geçimlilik ile iş doyumu arasında pozitif ve önemli bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Yapılan diğer çalışmalarda ise yumuşak başlılık ile iş doyumu arasında önemsiz bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır (Judge vd., 2002; Ilies ve Judge, 2003; Furnham vd., 2009). Yumuşak başlılık kişilik özelliği ile iş doyumu arasında da nevroitiklik ile iş doyumu arasında olduğu gibi istikrarsızlık ve tutarsızlık olduğundan bu boyutla ilgili de daha fazla çalışma yapılmalıdır.

Sorumluluk boyutu bireylerin örgütün koymuş olduğu hedeflere ulaşmak için motive olmasını ve sıkı çalışmasını ifade eder (Bui, 2017: 23). Furnham ve Cheng (2015) ailenin sosyal statüsü, çocukların zekâsı, eğitim ve meslek durumlarının çok önemli olmadığını; ancak, sorumluluk, kişilik özellikleri ile önemli ölçüde ilişkili olduğunu göstermiştir. Furnham ve Cheng, özellikle kadınların erkeklerden daha fazla sorumluluk kişilik özelliklerine sahip olduğunu belirtmektedir. Hangi iş ya da meslek olursa olsun sorumluluk kişilik özellikleri meslekte başarı açısından en

istikrarlı kişilik boyutu olarak araştırmalarda ortaya çıkmıştır (Judge vd., 1999; Barrick vd., 2001). Dolayısıyla sorumluluk ile iş doyumunu arasında pozitif ilişki vardır (Judge vd., 2002; Ilies and Judge, 2003; Furnham vd., 2009;; Ilies vd., 2009).

Yukarıda bahsedilen çalışmaları özetlenecek olursa, istikrarlı olan tek boyut olan sorumluluk, kişilik boyutunun iş doyumunu üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu söylenebilir. Yaşantıya açıklık ise iş doyumunu üzerinde önemsiz bir etkiye sahiptir. Beş faktör kişilik özelliklerinden diğer üç boyut olan nevroitiklik, dışa dönüklük ve yumuşak başlılık kişilik özelliklerinin iş doyumunu üzerinde değişken bir etkisi olduğu söylenebilir.

Demirci (2003) tarafından beş faktör kişilik özellikleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi için yazılmış yüksek lisans tezinden elde edilen sonuçlara göre, beş faktör kişilik özellikleri ile iş doyumları arasında bir ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Demirkan (2006) tarafından özel sektördeki yöneticilerin ve çalışanların bağlanma stilleri, kontrol odağı, iş doyumunu ve beş faktör kişilik özelliklerinin araştırılması adlı yüksek lisans tezinden elde edilen sonuçlara göre yöneticilerin ve çalışanların iş doyumunu düzeyleri, kontrol odağı inançları ve beş faktör kişilik modelinin alt boyutlarından olan “duygusal tutarsızlık” bakımından farklı oldukları bulunmuştur.

Skibba (2006) tarafından Wisconsin itfaiye departmanında çalışan itfaiyecilerin kişilik özellikleri ve iş doyumununun itfaiyecilerin iş performansına etkisini incelemek amacıyla yapılan çalışmanın sonucunda duygusal denge ve Cattell’in canlılık kişilik özelliklerinin iş performansı üzerinde pozitif bir etkiye sahipken cesaret kişilik özelliğinin ise negatif korelasyona sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Kişilik özelliklerinin iş doyumunu üzerinde etkisi olduğu ve kişilikle korelasyona sahip olduğu saptanmıştır.

Kınık (2007), tarafından kişilik özellikleri ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin incelenmesi adlı yüksek lisans tezi özel banka çalışanları üzerine yapılmıştır. Bu çalışmanın sonucunda banka çalışanların kişilik özellikleri ile iş doyumları arasında

pozitif bir ilişki bulunmuştur. Bunun yanı sıra banka çalışanlarının iş doyumları ile çalışma süreleri ile cinsiyetleri arasında fark olduğu ortaya çıkmıştır.

Ivanovic (2010), tarafından iş doyumunun bir göstergesi olarak kişilik özellikleriyle ilgili yaptığı çalışmada, beş büyük kişilik özelliğinin genel iş doyumuna etkisini incelemeye çalışmıştır. Futbolcu, basketbolcu, voleybolcu ve hentbolcular üzerine yapılan çalışmada eğitmenlerin iş doyumlarının yüksek puan aldığı ortaya çıkmıştır.

Aydoğmuş (2011), kişilik özellikleri ile iş doyumunu arasındaki ilişkileri, bu ilişkiler üzerinde çalışanların psikolojik güçlendirilmelerinin ve bağlı oldukları yöneticilere ilişkin dönüşümcü liderlik algılarının etkilerini incelemiştir. Bu araştırma sonucunda sorumluluk ve yaşantıya açıklık kişilik özellikleri boyutlarının iş doyumunu olumlu yönde etkilediği ancak, sorumluluk boyutunun etkisinin yaşantıya açıklık kadar iş doyumuna etki etmediği ortaya çıkmıştır. Bunun yanı sıra nevroz boyutunun iş doyumunu olumsuz etkilediği, dışa dönüklük ile uyumluluk boyutları arasında ise bir ilişki tespit edilememiştir.

Husin ve Zaidi (2011), tarafından örgütlerdeki destek grubunu beş faktör kişilik özellikleri ile iş doyumları yapılan çalışmada, işgörenlerin genel iş doyumları ile kişilik özellikleri arasında küçük, pozitif ve önemli bir ilişki olduğu saptanmıştır. Buna ek olarak, kişilik özelliklerinin beş boyutundan sadece ikisinde iş doyumunu ile kişilik özellikleri arasında önemli derecede pozitif bir ilişki bulunmuştur. Bunlar yaşantıya açıklık ve dışa dönüklük boyutlarıdır.

Demir (2012) tarafından kişilik özellikleri ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yaptığı çalışmanın sonucunda beş faktör kişilik özelliklerinin, cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eşin çalışma durumu, çalışma statüsü, toplam iş deneyimi, çalışanın işe geç geldiği gün sayısı, çalıştığı birim değişkenine göre ortalama puanlarının farklılık gösterdiği; iş doyumunun ise cinsiyet, yaş, medeni durum, eşin çalışma durumu, oturlan ev, eğitim durumu, çalışma statüsü, aylık gelir, toplam iş deneyimi, idari hizmet sınıfı, çalıştığı birim değişkenine göre farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır.

Sudak ve Zehir (2013), tarafından kişilik tipleri, duygusal zeka ve iş doyumu ilişkisi üzerine yapılan araştırma 2010-2011 yılları arasında Türkiye genelinde devlet ve vakıf üniversitelerinde görev yapan akademisyenler üzerinde uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda uyumluluk, sorumluluk, duygusal dengelilik kişilik tiplerine sahip olan akademisyenlerde iş doyumu duygusal zeka vasıtasıyla arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Balkan, Serin ve Kılıç (2014), tarafından Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Afyonkarahisar İlindeki Bankalarda Bir Uygulama adlı makalesinde banka çalışanlarına anket uygulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre duygusal dengesizlik ve içsel doyum arasında negatif ve cinsiyet ile içsel doyum arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Dursun, Kaya ve İstar (2015), tarafından muhasebecilerin kişilik-iş uyumunun duygusal tükenmişlik, iş ve yaşam doyumları üzerindeki etkisini belirlemek için 154 muhasebeci üzerinde anket tekniği uygulanmıştır. Yapılan araştırmanın sonucunda kişilikleri ile yapmış oldukları meslekleri uyumlu olan bireylerin iş ve yaşam doyumlarının yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca kişilikleri ile meslekleri uyumlu olan bireylerin daha az duygusal tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlar doğrultusunda, bireylerin kişiliklerine uygun iş veya meslek seçmelerinin yaşam kalitesini ve yapmış olduğu meslekteki başarısını etkileyeceği söylenebilir.

Doğar (2016), tarafından bankacılık sektöründe çalışanların kişilik özellikleri ile iş doyumları arasındaki ilişki incelenmiş ve 200 çalışana anket uygulanmıştır. Bu çalışma sonucunda kişilik özellikleri ile iş doyumları arasında düşük düzeyde ilişki bulunmuştur.

Çağırıcı (2017), tarafından yapılan çalışmadan elde edilen sonuçlara göre, devlet okullarında çalışan rehber öğretmenlerin özel okulda çalışanlara göre gelişime açıklık ve sosyal istenirlik özelliklerinin yüksek olduğu görülmüştür. Ayrıca çalışmaya katılan psikolojik danışmanlardan kendisine ait ofisi olanlarının yumuşak başlılık / geçimlik özellikleri ile gelişime açıklık özelliklerinin istatistiksel olarak

anlamli bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Araştırma sonucunda psikolojik danışmanların kişilik özellikleri ile iş doyumları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Uludağ (2017), tarafından enerji işletmesinde çalışanlar üzerine yaptığı doktora tezinde iş doyumunu üzerinde kişilik özelliklerin ve sosyal ilişkilerin rolü araştırılmıştır. Bu çalışmadan elde edilen bulgulara göre kişilik özelliklerinin alt boyutlarının tamamının iş doyumunu üzerinde etkili olduğu ortaya çıkmıştır. Kişilik özellikleri alt boyutlarından sadece nevroitiklik ile iş doyumunu negatif yönde; diğer dört boyut ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Bayat (2017), tarafından yazılmış olan “Kişilik özellikleri ile tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla otel işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda açıklık kişilik boyutunun iş doyumunu üzerinde pozitif ve anlamlı bir ilişkisi olduğu, nevroitiklik kişilik boyutunun ise iş doyumunu üzerinde negatif ve anlamlı etkileri olduğu saptanmıştır. TRA2 otel çalışanlarının baskın kişilik tipinin uyumluluk boyutu olduğu, genel, içsel ve dışsal iş doyumlarının da yüksek olduğu saptanmıştır. (TRA2 bölgesi Kars, Iğdır, Ağrı ve Ardahan illerini kapsamaktadır).

Sorondo (2017), kütüphane çalışanları üzerine yaptığı çalışmada kütüphane çalışanlarının olumlu duygu ve iş doyumunu yüksek, olumsuz duygulanımları düşük, içe dönük, hoşgörülü, bilinçli, duygusal olarak kararlı ve deneyime açık olduğu saptanmıştır. Tüm kütüphaneler genelinde, kamu hizmetleri çalışanlarının teknik hizmet çalışanlarına göre kişilik özelliklerinin daha fazla olumlu etkisi ve iş doyumunu sağladığı ve nevroitiklik kişilik özelliğinin daha düşük seviyede olduğu anlaşılmıştır. Her iki hizmet alanında da olumlu etki, dışadönüklük ve iş doyumunu ile pozitif; nörotisizm ile negatif yönde ilişki bulunmuştur.

3. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİYLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDEKİ MEVCUT DURUM

Myers kişiliği, bir kişinin karakteristik düşünce, duygu ve oyunculuk modeli olarak tanımlamıştır (Myers, 2011: 513). Kişilik konusu birçok farklı alanda araştırma konusu olmuştur. Kişilikle ilgili birçok alanda araştırma yapılmıştır. Genel olarak bankacılar, öğrenciler vd.'nin ne tür kişilik özelliklerine sahip oldukları ortaya konmaya çalışılmıştır. Hem farklı alanlarda hem de turizm sektöründe yapılmış kişilik özelliklerine ilişkin çalışmaların bir kısmına izleyen kısımda yer verilmiştir.

Brymer ve Pavesic (1990), mezun bireylerin kişiliklerinin, işten ayrılma ve işte kalmayı etkileyen faktörlerden biri olduğunu belirlemiştir. Stewart, Carson ve Cardy (1996), Amerika'da bir otel işletmesinin işgörenlerinin kişilik özellikleri ile yöneticilerin işgörenlerin performans değerlendirmeleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Sonuçlar, sorumluluk ile yöneticilerin işgörenlerin performansını değerlendirme arasında önemli bir ilişkinin olduğunu ortaya çıkarmıştır. Hurley (1998) ise bir diğer açıdan, Amerika'da faaliyet gösteren fast-food işletmelerinin satış personeli üzerinde yaptığı araştırmasında, mükemmel hizmet sunan işgörenlerin yumuşak başlı ve dışa- dönük olduklarını saptamıştır. Lai (2003) ise Amerika'da ve Tayvan'da dört yıllık turizm eğitimi alan öğrencilerin öğrenme şekillerini test ederek, bunları kişilik özellikleriyle karşılaştırmıştır. Sonuç olarak, dışadönüklük ile öğrenme şekilleri arasında bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Liao ve Chuang (2004), Amerika'da bir restoran zincirine ait birçok işletmede tüketiciler, işgörenler ve yöneticiler üzerinde yaptıkları çalışmada; dışadönüklük ve sorumluluk kişilik özelliklerinin, işgörenlerin mükemmel hizmet sunmalarıyla olumlu ve önemli ilişkisi olduğunu; kişilik özellikleriyle (sorumluluk, nevroitiklik, dışadönüklük ve yumuşak başlılık) şekillenen bireysel hizmet performansının işletme performansını etkilediğini, onun da hizmet kalitesi üzerinde etkisinin olduğunu ileri sürmüştür. Araştırmacılar ayrıca, genel olarak tüm işlerde sorumluluk ve duygusal dengesizlik, hizmet ortamlarında ve sosyal etkileşim içeren işlerde ise dışadönüklük ve yumuşak başlılık ile performans arasında ilişkinin önemli olduğunu altını çizmiştir. Costen ve Barrash (2006), tüketici hizmetleriyle ilgili işgören seçiminde yumuşak başlı,

dışadönük ve sorumlu kişilerin tercih edildiğini ve bu özelliklere sahip kişilerin, tüketici ihtiyaçlarını karşılamaya ve onlarla uzun dönemli ilişkiler kurmaya eğilimli olduklarını belirtmektedir. Yumuşak başlıların tercih edilme nedeni olarak güvenilir, uzlaşmacı, nazik, iyi huylu olmaları; dışadönüklerin tercih edilme nedeni olarak sosyal olmaları; sorumlu kişilerin tercih edilme nedeni olarak ise kişisel olarak hedef belirlemeleri ve işletmeye karşı kendilerini sorumlu hissetmeleri gösterilmektedir. Silva (2006), Amerika’da faaliyet gösteren iki otel işletmesindeki işgörenlerin kişilik özelliklerinin iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini incelemiştir. Sonuçlar; dışadönük, sorumlu ve duygusal olarak dengeli kişilerin işletmeye bağlı kişiler olduğunu; dışadönüklüğün iş doyumunu boyutlarından ücret, yönetici, iş arkadaşları, iletişim ve ödüllerle; yumuşak başlılığın iş arkadaşları ve işin doğasıyla; sorumluluğun ücret, yönetici, maaş dışında verilen haklar, çalışma koşulları, işin doğası ve iletişimle; duygusal istikrarın terfi, ödüller ve işin doğasıyla; deneyime açıklığın ise ücret, ödüller ve iletişimle olumlu şekilde ilişkili olduğunu ortaya çıkarmıştır. Araştırmacı ayrıca, sorumluluk özelliğinin hem işletmeye bağlılık hem de iş doyumunu ile olumlu ilişki içinde olduğuna dikkatleri çekerek, bu özelliği ön planda olan kişilerin yüksek performans gösterebileceğini ve işe alımlarda etkili olabileceğini öne sürmüştür. Barnett ve Klitzing (2006) tarafından turizm ve sosyal bilimler alanlarında öğrenim gören öğrenciler üzerinde yapılan araştırmada, kişiliğin öğrencilerin serbest zamanlarında yaptığı aktiviteleri etkilediği, dışadönüklüğün öğrencilerin serbest zamanlarındaki sıkılganlıklarıyla olumsuz ilişkisinin olduğu, içedönüklerin serbest zamanlarında daha çok sıkıldıkları, duygusal olarak istikrarsız olanların serbest zamanlarından zevk almadıkları ortaya çıkmıştır. Richardson (2008) turizm öğrencilerine yönelik yaptığı araştırmasında, öğrencilerin çoğunluğunun (%72,9) kişiliklerinin turizmdeki iş tiplerine uygun olduğunu ve %89,5’inin turizmde çalışarak yetenek ve becerilerini sergileyebileceklerine inandıklarını saptamıştır. Szeliga (2009) ise Amerika’nın Oregon eyaletindeki Portland kentinde faaliyet gösteren restoranların servis çalışanlarının kişiliklerini analiz etmiş, sorumluluk ve deneyime açıklık kişilik özelliklerinin diğerlerine göre ön planda olduğunu ortaya çıkarmıştır. Ekinci ve Dawes (2009) tarafından, İngiltere’deki otellerde, havalimanlarında ve kuaförlerde hizmet veren işgörenler üzerinde yapılan

araştırmada ise dışadönüklük, yumuşak başlılık ve sorumluluk kişilik özelliklerinin işgören ve tüketici arasındaki iletişim kalitesini önemli ve olumlu derecede etkilediği, böylece bu durumdan tüketicilerin memnun kaldıkları ortaya çıkarılmıştır. Chen, Wu ve Chen (2010), tarafından yapılan araştırmada, yumuşak başlılık, dışadönüklük ve deneyime açıklığın, işgörenlerin yeniliğe açıklığı ifade eden davranışlarının ve iş ile ilgili motivasyonlarının (ayrıca duygusal dengesizlik) belirleyicileri oldukları ortaya konulmuştur. Konaklıoğlu ve Kızanlıklı (2011), tarafından yapılan çalışmada proaktif kişilik özelliğine sahip kişilerin diğerlerine kıyasla daha fazla girişim gösterdikleri saptanmıştır. Aslan vd. (2012) tarafından öğrencilerin kişilik özelliklerinin belirlenmesi amacıyla 924 öğrenci üzerinde araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda; turizm eğitimi alan öğrencilerin duygusal dengesizlik, deneyime açıklık ve dışa dönüklük özelliklerinden aldıkları puanların orta, sorumluluk ve yumuşak başlılık özelliklerinden aldıkları puanların yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Tokmak vd. (2013) tarafından yapılan çalışmada kız öğrencileri sosyotropik kişilik özellikleri gösterirken (insanlarla olumlu ilişkiler kurabilme ihtiyacı), erkek öğrencilerin daha çok otonomik kişilik özellikleri (kendi kendini idare edebilme) gösterdikleri, öğrencilerin eğitim düzeyi arttıka otonomik kişilik özellikleri gösterdikleri ve sosyotropik puan ortalamalarına göre 17-19 yaş aralığındaki öğrencilerin diğer yaş gruplarından farklılaştığı belirlenmiştir. Köroğlu (2014) tarafından turizm rehberliği öğrencilerinin meslek seçimi ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla 148 öğrenci üzerinde araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda; turizm rehberliği eğitimi alan öğrencilerinin baskın kişilik özelliklerinin “geleşime açıklık” ve “özdenetim / sorumluluk” olduğu ayrıca, meslek seçimi ile kişilik özelliği arasında olumlu düzeyde bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Keskin (2016) tarafından, Antalya kundu bölgesinde beş yıldızlı oteller üzerine bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada, katılımcıların beş faktör kişilik özellikleri incelenmiş; uyumluluk, deneyimlere açıklık ve dışa dönüklük kişilik özelliklerinin baskın olduğu görölmüştür. Keleş ve akır Keleş (2017) tarafından, kişilik özelliklerinin ölçölmesi amacıyla 8 üniversitede 828 öğrenci üzerinde araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda; öğrencilerin öz disiplin boyutunun öğrenim görölen sınıfa göre, duygusal denge ile deneyime açıklık

boyutlarının ise öğrencilerin ailelerinin gelir durumuna göre farklılık gösterdiğini ortaya konmuştur. Özoğul (2017) tarafından, turist rehberleri üzerine yapılan çalışmada, Regresyon analizi sonuçları deneyime açıklık, dışadönüklük ve sorumluluk özelliklerinin mesleğe yönelik duygusal bağlılık üzerinde pozitif yönde anlamlı etkilere sahip olduğunu göstermektedir. Deneyime açıklık ve uyumluluk devam bağlılığını pozitif yönde, duygusal denge ise devam bağlılığını negatif yönde anlamlı olarak etkilemektedir. Mesleğe yönelik normatif bağlılık üzerinde ise deneyime açıklık ve dışadönüklük pozitif yönde anlamlı etkilere sahiptir. Ayrıca deneyime açıklık, duygusal denge, dışadönüklük ve uyumluluk özelliklerinin psikolojik sermaye üzerinde pozitif yönde anlamlı etkilere sahip olduğu görülmüştür. Tan (2017) tarafından, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin kişilik özellikleri ile sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişki üzerine bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışma sonucunda, Kişilik özellikleri "dışadönüklük", "sorumluluk", "uyumluluk", "açıklık" ve "duygusal denge" boyutları olmak üzere incelenmiştir.

4. MESLEKİ TUTUMLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDEKİ MEVCUT DURUM

Tutum, bireyin kendine ya da çevresindeki herhangi bir nesne, toplumsal konu, ya da olaya karşı deneyim, bilgi, duygu ve güdülerine (motivasyona) dayanarak örgütlediği zihinsel, duygusal ve davranışsal bir tepki ön eğilimidir (Tolga, Korkmaz ve Atay, 2015: 29). Mesleki tutum konusundaki araştırmalara bakıldığında daha çok öğretmenler, öğretmen adayları ve öğrenciler üzerine yoğunlaşmıştır. Turizm sektöründe ise mesleki tutum konusu öğrencilerin üniversitelerinde seçmiş oldukları bölümlere, mesleklere karşı nasıl bir algı oluşturdukları üzerinde durmuştur. Turizm ilgili bölümleri seçmiş öğrencilerin meslekleriyle ilgili daha önce tecrübeleri olmamışsa, üniversite döneminde öğrencilerin yaptıkları staj, tercih ettikleri meslekleriyle ilgili ilk izlenimleri edinmelerini daha sonra staj öncesi ve sonrası tercih ettikleri meslekle ilgili öğrenciler düşüncelerini kıyaslama imkânı bulmalarına yardımcı olmaktadır. Bu da kişinin seçmiş olduğu mesleğe karşı tutumunun olumlu ya da olumsuz olma

durumunu etkilemektedir. Mesleki tutumla ilgili ilk olarak farklı sektörlerde yapılmış çalışmalara yer verilmiştir. Daha sonraki bölümde ise turizm sektöründe yapılmış çalışmalara yer verilmiştir.

Mesleki tutumla ilgili çalışmalar genel olarak öğretmen ve öğretmen adayları üzerine gerçekleştirilmiştir. Şenol (2004), Yılmaz (2009), Orhan (2013), Koyuncu Şahin (2015), Göloğlu Demir ve Gelişli (2018) tarafından öğretmen ve öğretmen adayları üzerine gerçekleştirilen çalışmalarda öğretmenlerin mesleki tutumlarının olumlu olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Açışlı ve Kolomuç (2012), Tunçeli (2013) ve Doğan ve Baloğlu Uğurlu (2017) tarafından öğretmen ve öğretmen adaylarının mesleki tutumlarını ölçmek amacıyla yapılan çalışmaların sonucunda öğretmen ve öğretmen adaylarının mesleki tutumlarında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Daha önceki yıllarda tutum ve mesleki tutum konularının daha çok öğretmen ve öğretmen adayları ve öğrenciler üzerine yoğunlaştığı anlaşılmaktadır. Ancak tutum ve mesleki tutumla ilgili sınırlı da olsa turizm sektöründe araştırmalar gerçekleştirilmiştir. Turizm sektöründe ise tutum ve mesleki tutumla ilgili çalışmalar genel olarak turizm fakülteleri / yüksekokulları bölümlerinde okuyan öğrenciler üzerine yoğunlaşmıştır. Tutum ve mesleki tutumla ilgili turizm alanında yapılmış olan çalışmalara izleyen kısımda yer verilmiştir.

Duman, Tepeci ve Unur (2006) tarafından yükseköğretim (lisans ve önlisans) ve ortaöğretim (lise) düzeyinde turizm eğitimi almakta olan öğrencilerin, sektörün çalışma koşullarını algılamaları ve çalışma isteklerinin (kariyer beklentilerinin) karşılaştırmalı bir değerlendirmesi yapılmıştır. Toplam 365 öğrenciye anket uygulanmıştır. Araştırmanın sonucuna göre öğrenciler işin doğasını ve çalışma koşullarını ağır, ücret ve ek gelirleri düşük bulmaktadırlar. Öğrencilerin eğitim seviyeleri ve cinsiyetlerine göre sektörün çalışma koşullarını algılamaları ve sektörde çalışma isteklerine ilişkin düşüncelerinde farklılıklar ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin sektörde çalışma isteklerini etkileyen en önemli unsurlar olarak kişi-endüstri uyumu terfi imkânları ve sektörde çalışmanın sağlayacağı sosyal statü bulunmuştur.

Sarıışık (2007) tarafından yapılan çalışmada, öğrencileri %63,4' ünün turizm bölümünde okumaya istekli olduğunu ancak fırsat verilse tekrar aynı bölümü seçmek isteyen öğrencilerin oranının %47,3 olduğu ortaya çıkmıştır. Turizm rehberliği öğrencilerinin turizm sektörüne karşı daha yüksek motivasyona sahip oldukları ortaya çıkmıştır.

Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun (2008) tarafından turist rehberlerinin mesleğe bakış açılarını değerlendirmek amacıyla Tesadüfi örneklem yöntemiyle seçilen 240 rehberle yüz yüze görüşülerek anket formları doldurulmuştur. Elde edilen veriler SPSS paket programında analiz edilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlara göre Türkiye'deki rehberlerin sorunları ve nedenleri değerlendirilmiştir. Araştırmada turist rehberlerinin % 30,4'ünün sosyal güvencesinin olmaması turist rehberlerinin mesleğe olumsuz bakış geliştirmelerine neden olmuştur.

Özdemir Yılmaz (2011) tarafından yapılan çalışmadan elde edilen bulgulara göre, Turist Rehberliği bölümü öğrencilerinin çoğunun bu bölümü isteyerek seçtikleri ve bölümde okumaktan mutlu oldukları tespit edilmiştir. Turist rehberliği mesleğine yönelik tutumlarına bakıldığında ise, sektör ile ilgili birtakım olumsuz düşüncelere sahip olsalar dahi genel olarak olumlu tavır içerisinde oldukları tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda, öğrencilerin turist rehberliği bölümüne yönelik tutumlarının altı boyuttan oluştuğu belirlenmiştir. Öğrencilerin turist rehberliği bölümüne yönelik tutumlarını etkileyen en önemli unsurun işin doğası ve sosyal statü olduğu saptanmıştır.

Avcı (2012) tarafından Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu'nda yapılan çalışmada, öğrencilerin % 77,9 oranında mezun olduktan sonra turizm sektöründe çalışmak istedikleri ortaya çıkmıştır. Bölümlere göre incelendiğinde ise Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin ortalamasının üstünde bir oranla (% 84) sektörde kalmak istedikleri ortaya çıkmıştır.

Tolga, Korkmaz ve Atay (2015) tarafından lisans düzeyinde eğitim alan turist rehberliği öğrencilerinin mesleki tutumları üzerine yapılan çalışmada, Balıkesir ve Çanakkale On Sekiz Mart üniversitelerinde lisans düzeyinde turist rehberliği eğitim-

öğretimi alan 281 öğrenci ile anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Turist rehberliği öğrencilerinin tutumlarına ilişkin elde edilen verilere uygulanan analizler sonucunda, “Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği” bölümü öğrencilerinin, “Turizm Rehberliği” bölümü öğrencilerine göre sektördeki “ücretler”, “sosyal statü” ve “işbirliği” boyutlarını daha olumlu değerlendirdikleri ve sektörde kariyer yapmayı daha çok istedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Şahin ve Acun (2016) tarafından turizm rehberliği öğrencilerinin mesleğe yönelik tutumlarının belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmada 298 öğrenciye anket uygulanmıştır. Bu çalışmanın sonucunda rehberlik bölümü öğrencilerinin rehberlik mesleğini yapmak istedikleri belirlenmiş ayrıca, rehberlik mesleğini isteyerek seçen, bölüm hakkında önceden bilgi sahibi olan ve birinci sınıf öğrencilerinin mesleğe yönelik tutumlarının daha olumlu olduğu ortaya çıkmıştır.

Kutukız, Akyürek ve Özdemir (2018) tarafından turizm eğitimi alan ortaöğretim öğrencilerinin mutfak departmanına yönelik tutumlarını belirlemeye yönelik çalışmada Muğla’da bulunan 250 lise öğrencisi üzerine anket tekniği uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda ortaöğretim düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin mutfak departmanına yönelik tutumlarının olumlu olduğu sonucuna varılmıştır.

5. İŞ DOYUMUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDEKİ MEVCUT DURUM

Soyut bir kavram olan iş doyumunu anlatmak için çoğunlukla; işi sevme, işe bağlılık, işe kendini coşkuyla verme gibi tanımlamalar kullanılır. Bu anlamda iş doyumunu, bir işgörenin işinden gerçekte “elde ettiği” ödüllerle, işinden “beklediği” ödüller arasındaki ilişki olarak tanımlanabilir. Bu iki faktör (elde edilen ve beklenen) karşılaştırıldığında elde edilen, beklenen ödülle eşit veya beklenenden fazlaysa, iş doyumundan bahsedilebilir (Ay ve Karadal, 1995: 64). Buna karşılık, işgören, işinden ve iş ortamından beklentilerinin yeterince karşılanmadığı algısına sahip olduğu takdirde, iş doyumsuzluğu ortaya çıkmaktadır. İş doyumsuzluğu, işgörenin işgücü verimliliğinin olumsuz etkilenmesine, işe bağlılığının azalmasına ve isteğe

bağlı iş gücü devir hızının artmasına neden olmaktadır (Akıncı, 2002: 3). Aynı zamanda işgörenin sağlık durumu da iş doyumsuzluğundan olumsuz olarak etkilenmektedir (Gerekan ve Pehlivan, 2010: 31).

Farklı sektörlerde özellikle yönetim alanında iş doyumu çok fazla ilgi gören bir konudur. Al-Aameri (2000) tarafından hemşirelerin örgütsel bağlılıkları ve iş doyumları üzerine çalışma yapmıştır. 344 hemşire üzerinde gerçekleşen bu araştırmadan elde edilen bulgulara göre, hemşirelerin performansını etkileyen altı faktör olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca hemşirelerin iş doyum düzeylerinin örgütsel bağlılıklarından daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır.

Cox (2003) tarafından kişiler ve gruplar arasında takım çatışmalarının takım performansına etkisi adlı çalışmasında 141 hemşire üzerinde uygulama gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonucundan elde edilen bulgular, kişilerarası ve gruplar arası çatışmaların iş doyumu üzerinde doğrudan olumsuz bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Grup içi çatışmalar, iş doyumu ve takım performansı üzerinde doğrudan olumsuz etkilere sahip olduğunu ortaya koymuştur.

McGuire ve Kennerly (2006) tarafından hemşireler üzerine yapılan çalışmada örgütsel bağlılık ile liderlik özellikleri üzerindeki etkisini ortaya koymayı amaçlamıştır. Araştırma sonucunda Avrupalı yaşlı bayan hemşirelerin kişisel ve örgütle ilgili özelliklerin örgütsel bağlılık, iş doyumu ve 1,5 yıllık hedeflerinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Şahin ve Dursun (2009) tarafından okul öncesi öğretmenleri üzerine yapılan çalışmanın sonucunda okul öncesi öğretmenlerin iş doyum düzeylerinin yaşlarına, medeni durumlarına, kıdemlerine ve aylık gelire göre değişmediği saptanmıştır. Bununla birlikte; üstlerinden takdir gören öğretmenlerin genel iş doyum düzeylerinin, üstlerinden takdir görmeyenlere göre ve okulun maddi olanaklarını yeterli gören öğretmenlerin dışsal ve genel iş doyum düzeylerinin, okulun maddi olanaklarını yeterli görmeyen öğretmenlere göre daha yüksek olduğu gözlenmiştir.

Çam ve Yıldırım (2010) hemşirelerde iş doyumu ve etkileyen faktörler adlı çalışmasında hemşirelerin iş doyumlarının orta veya ortanın altında ve diğer meslek

gruplarına göre daha düşük düzeyde olduğu görülmektedir. Hemşirelerin iş doyumlarının çalıştıkları kliniklere göre incelendiği çalışmalarda, konuyla ilgili farklı sonuçlar ortaya çıkmasına karşın, genel olarak cerrahi kliniklerinde çalışan hemşirelerin iş doyumunun dâhiliye kliniklerinde çalışan hemşirelere göre, daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerde iş doyumunun bireysel (yaş, medeni durum, eğitim, kişilik özellikleri ve sosyo-kültürel çevre) ve kurumsal (çalışma ortamı ve koşulları, ücret, yönetim şekli ve yöneticilerle ilişkiler, iş yerindeki iletişim, gelişme ve yükselme olanakları) faktörlerden etkilendiği belirlenmiştir.

Gerekan ve Pehlivan (2010) tarafından yapılan kamu iç denetim elemanlarının iş doyum düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma adlı çalışmanın sonuçlarına göre; kamu iç denetçilerinin iş doyum düzeylerini etkileyen; “Çalışılan Kurum ve Amirlerle İlişkiler”, “Çalışma Ortamı ve İşin Niteliği”, “Ücret”, “Yorgunluk ve Stres”, “Olanakların Yeterliliği ve Çalışanlara Karşı İlgi” olmak üzere toplam beş faktör bulunmuştur. Bulunan bu faktörlere kamu iç denetçilerinin; cinsiyet, yaş, medeni durum, mesleki tecrübe ve eğitim düzeyleri açısından katılımlarında farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Yalnızca cinsiyet ve yaş grupları açısından kamu iç denetçilerinin “ücret” faktörüne katılımlarında istatistikî olarak anlamlı farklılık bulunmuştur.

Kumaş ve Deniz (2010) tarafından yapılan öğretmenlerin iş doyum düzeylerinin incelenmesi adlı çalışmadan elde edilen bulgulara göre öğretmenlerin iş doyumları ortalamanın biraz üstünde bulunmuştur; kadın öğretmenlerin iç ve dış faktörlere dayalı iş doyumları erkeklere kıyasla anlamlı seviyede fazla bulunmuştur; genç yaşta ki öğretmenlerin (20-25) dış faktörlere dayalı iş doyumları daha yüksek yaş grubundaki öğretmenlere göre daha fazla bulunmuştur.

Parwin ve Kabir (2011) tarafından ilaç sektöründe çalışan işgörenlerin yaşam doyumlarına etkileyen faktörler adlı çalışmadan elde edilen bulgulara göre maaş, işteki verimlilik, etkin denetim ve iş arkadaşı ilişkisinin iş doyumuna katkıda bulunan en önemli faktörler olduğunu göstermektedir. İlaç sektöründeki çalışanların genel iş memnuniyeti de olumlu düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Al- Dossary ve

Macfarlane (2012) tarafından Suudi Arabistan devlet hastanesinde çalışan hemşirelerin iş doyumları üzerine yaptığı çalışmada hemşirelerin genel iş doyumlarının orta düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Ancak, hemşirelerin denetim, iş arkadaşlarıyla iyi geçinme ve işlerinin gerektirdiği niteliklerden memnun olduklarını belirtmişlerdir. Ödeme, ek ücret, ödüller ve çalışma koşulları gibi alt ölçekler memnuniyetsizliğin kaynakları olarak ortaya çıkmıştır.

Saner ve Eyüpoğlu (2013) akademisyenlerin cinsiyetlerinin ve medeni durumlarının iş doyumuna etkisi adlı çalışmadan elde edilen bulgulara göre, evli akademisyenlerin iş doyumlarının bekâr akademisyenlere göre daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Genel iş doyumunun ve dışsal iş doyumunun medeni durumlara göre farklı seviyelerde olduğu ortaya çıkmıştır. Shahnaz, Ghaneh, Mohaddes ve Khansari,(2013) tarafından İran'da seramik fabrikasında çalışan işgörenlerin iş doyumları ve demografik değişkenlerle ilişkisi adlı çalışmasından elde edilen bulgulara göre erkek-kadın, evli-bekâr ve maaş bakımından iş doyumları arasında önemli farklılıklar bulunmuştur. Choi ve Kim (2016) tarafından Koreli hemşirelerin iş doyumlarının meta analiz ile ilişkisini inceleyen çalışma yapmıştır. Bu çalışmanın sonucunda örgütsel bağlılıkla iş doyumunu arasında güçlü bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuca istinaden örgütsel bağlılığın hemşirelerin iş doyumlarını arttıracakı söylenebilir.

Orhaner Gündüz (2016) tarafından özel sermayeli bankalarda çalışan kişilerden oluşan 244 banka çalışanına anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda banka çalışanlarının iş doyumunu genel ortalaması orta düzeyde bulunmuştur. İş doyumunun yüksek olmamasının en önemli nedenlerinden biri örgütsel faktörler arasında sayılan ücretin düşük olmasıdır.

Yukarıda bahsedilen çalışmalar kamu alanındaki (hemşirelik, öğretmenlik vb.) işgörenler üzerine yoğunlaşmıştır. İş doyumunu yönetim alanında çok çalışılan bir konudur. Dolayısıyla sadece hemşirelik, öğretmenlik vb. değil örgütlerin var olduğu her alanda (işletme, sağlık kurumları, eğitim kurumları vb.) her zaman dikkate değer bir konu olmuştur. Turizm sektörü de iş doyumunu çalışmalarının yoğun olarak yapıldığı alanlardan biridir. Turizm sektöründe (konaklama, seyahat vb.) birçok

alanda iş doyumuyla ilgili çok fazla sayıda çalışma yapılmasına rağmen turizm sektörünün vazgeçilmez unsurlarından biri olan turist rehberleri üzerine çok sınırlı sayıda çalışmanın yapıldığı söylenebilir. İzleyen kısımda iş doyumuyla ilgili turizm sektörü ve turist rehberleri üzerine yapılmış çalışmalar sunulmuştur.

Akıncı (2002) tarafından yapılan araştırmanın sonuçları, ekonomik faktörlere nazaran, psiko-sosyal faktörlerin, işgören iş doyumunu üzerindeki etkisinin daha fazla olduğunu ortaya koymuştur. Örgütlerin işgörelere sağladığı örgütsel olanaklar artıkça, işgörelerin iş doyumunu düzeylerinin yükseldiği saptanmıştır. Örgüt yapısının işleyiş boyutu ile işgörelerin iş doyum düzeylerini etkileyen faktörler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu araştırma Antalya’da beş yıl ve üzerinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörelere üzerinde gerçekleştirilmiştir. Toker (2007) tarafından konaklama işletmelerinde iş doyumunu adlı çalışmada yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, çalışma süresi gibi demografik değişkenlerin, iş doyumunu faktörleri olan işin yapısı, ücret, yükselme olanakları, yönetim ve iş arkadaşları üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışma sonucunda, iş doyumunu faktörlerinin yaş, medeni durum, eğitim, turizm eğitimi, çalışma süresi değişkenleri bakımından farklılaşma gösterdiği saptanmıştır.

Rızaoğlu ve Ayyıldız (2008) tarafından konaklama işletmelerinde yapılan araştırmanın analiz sonuçlarına göre çalışanların demografik özellikleri ile örgüt kültürü ve iş doyumunu faktörlerinden bazılarında bakış açıları istatistiksel anlamı olan farklılıklar tespit edilmiştir. Kültürel güç ve hizmet kalitesi ile müşteri değeri çalışanların iş doyumunu etkileyen en önemli unsurlar olarak bulunmuştur. Pelit (2008) tarafından yapılan doktora çalışmasından elde edilen bulgulara göre, anket uygulanan otel işletmeleri işgörelere, iş doyumlarında en olumsuz unsur, ücret unsuru olurken; en olumlu unsurlar olarak, iş yerine ilişkin fiziksel (ısıtma, aydınlatma, havalandırma vb.) şartlar ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkiler olmuştur.

Dönmez (2008) tarafından yapılan “Seyahat acentasında çalışan işgörelere iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki” adlı yüksek lisans tezinden elde edilen bulgulara göre seyahat acentasında çalışan işgörelere iş doyumunu ile

tükenmişlik puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Çoban (2010) tarafından “Turizm işletmelerinde çalışanların değer algılamalarının iş doyumuna üzerine etkileri: İstanbul örneği” adlı yüksek lisans tezinden elde edilen bulgulara göre, turizm işletmelerinde çalışanların yaşam değerlerinin, iş değerleri üzerinde anlamlı bir belirleyici olduğu görülmüştür. İş değerlerinin ise iş doyumuna üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Üngüren vd. (2009) tarafından yapılan araştırmada konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel çatışmada uyguladıkları çatışma stratejilerinin, iş doyum durumlarını belirlemede önemli bir ayırıcı fonksiyona sahip olduğu saptanmıştır. Çolak (2009) tarafından yazılmış “İşgören motivasyonu ile iş doyumuna arasındaki ilişki Kuşadası'ndaki beş ve dört yıldızlı otellerde bir araştırma” adlı yüksek lisans tezinden elde edilen bulgulara göre otel işletmelerinde en çok kullanılan özendirme aracının işgörene ücretsiz olanaklar sunulması olduğu ve işgörenlerin iş doyumlarını en çok arttıran faktörün ise statü olduğu ortaya çıkmıştır.

Kaya (2010) tarafından yapılan otel işletmelerinde işgörenlerin iş doyumunu etkileyen işi bırakma eğilimi adlı çalışmada işgörenlerin iş doyumunu etkileyen en önemli faktörün, Amirler olduğu ortaya çıkmıştır. İş doyumuna arttığında ise işi bırakma eğiliminin azaldığı ortaya çıkmıştır. İşin Doğası (fiziksel ve fiziksel olmayan faktörler)'den duyulan memnuniyet arttıkça da, işi bırakma eğilimi azalmaktadır. Tekbalkan (2010) tarafından yazılmış olan “Dış kaynaklardan yararlanan otel işletmelerinde örgütsel bağlılık ile iş doyumuna arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma” adlı yüksek lisans çalışmasından elde edilen bulgulara göre, taşeron firma personelleri ile otelin kendi personellerinin duygusal bağlılık, devam bağlılık ve iş doyum düzeylerinde istatistiksel anlamda farklılıklar tespit edilmiştir. Ayrıca çalışanların iş doyum düzeyleri ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiş ve sonuç olarak iş doyumuna yüksek olanın örgütsel bağlılık eğiliminin de pozitif yönde olduğu belirlenmiştir.

Çakır (2010), “Profesyonel turist rehberlerinin çalışma biçimi ve mesleki eğitim süreleri ile iş tatminleri arasındaki ilişki” adlı yüksek lisans çalışmasında,

yapılan istatistiksel analizler sonucunda turist rehberlerinin çalışma biçimleri ile mesleki eğitim sürelerinin iş doyumları üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Kılıç, Pelit ve Selvi (2011) tarafından işgörenlerin iş doyumları ve tükenmişlik seviyeleri üzerine yaptıkları çalışmada işgörenlerin tükenmişlik seviyesinin işgörenlerin işlerinden sağladıkları doyumları üzerinde önemli etkileri olduğu ortaya çıkmıştır.

Köroğlu (2011), tarafından “iş doyumunu ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisi: Turist rehberleri üzerine bir araştırma” adlı doktora çalışmasında, araştırma sonucunda, Turist rehberlerinin iş doyum düzeylerinin orta, düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. İş doyumunu en fazla etkileyen değişkenin içsel doyum olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte iş doyumunu faktörleri ile performans arasındaki ilişkiler incelendiğinde; içsel doyum ile performans arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu, dışsal doyum ile performans arasındaki ilişkinin ise çok düşük düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır.

Akgündüz (2013) tarafından yapılan konaklama işletmelerinde iş doyumunu, yaşam doyumunu ve öz yeterlilik arasındaki ilişkinin analizi adlı araştırmadan elde edilen bulgulara göre konaklama işletmelerinde iş doyumunu ile yaşam doyumunu ve öz yeterlilik arasında anlamlı pozitif yönlü bir ilişki, yaşam doyumunu ve öz yeterlilik arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki, iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkide öz yeterliliğin kısmi aracılık etkisi olduğu belirlenmiştir.

Kubilay Özel (2015) tarafından yazılmış “İş doyumunu ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkinin demografik değişkenler açısından incelenmesi: Konaklama işletmelerinde bir araştırma” adlı yüksek lisans tezinden elde edilen bulgulara göre katılımcıların yaşam doyumunu ve iş doyum düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İş doyum düzeyi arttıkça yaşam doyum düzeyi artmakta, yaşam doyum düzeyi arttıkça iş doyum düzeyi artmaktadır. Demografik değişkenlere göre ise; yaş ve cinsiyet değişkenlerinde, yaşam doyum düzeyleri anlamlı olarak farklılaşırken, iş doyum düzeylerinde anlamlı farklılaşmalar bulunmamaktadır. Medeni durum ve sektörde çalışılan süre değişkenleri açısından yaşam ve iş doyum düzeylerinde anlamlı farklılaşmalar olmadığı tespit edilmiştir.

Eğitim, aylık gelir ve çalışılan bölüm değişkenlerinde ise iş ve yaşam doyum düzeylerinde anlamlı farklılaşmalar olduğu saptanmıştır.

İrigüler (2015), tarafından “Turist rehberlerinin duygusal emek kullanımı ile iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma: İzmir ili rneği” adlı yüksek lisans çalışmasında, turist rehberlerinin içsel, dışsal ve genel iş doyum düzeyleri incelendiğinde üç doyum düzeyinin olumsuz olması beklenirken içsel doyum ile duygusal emek arasında hiçbir ilişki bulunmamış; dışsal ve genel doyum ile duygusal emek arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Sayęı (2016) tarafından yapılan “Seyahat acentalarında ergonomik koşullar ile çalışanların iş doyumunu ilişkisi” adlı yüksek lisans çalışmasından elde edilen bulgulara göre, seyahat acentası çalışanlarının çalışma alanlarının ergonomik olarak dizayn edildiği ve bu durumun çalışanların iş doyumunu artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Gökdemir (2017), tarafından “turist rehberlerinde iş doyumunu ve tükenmişlik ilişkisi: Bir alan araştırması” adlı doktora çalışmasında, turist rehberlerinin iş doyum seviyelerinin orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. İlgili çalışmada, iş doyumunu en fazla açıklayan boyut içsel doyum olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte iş doyumunu ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde; turist rehberlerinin içsel iş doyumları ile duygusal tükenmeleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Turist rehberlerinin içsel iş doyumları ile düşük kişisel başarıları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca turist rehberlerinin iş doyumlarının mesleği bırakma niyetlerine dolaylı olarak ve tükenmişliğin ise mesleği bırakmaya doğrudan etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Andjelkovic vd., (2017) tarafından kırsal kesimlerde çalışan turist rehberlerinin duygusal tükenmişliği ile iş doyumunu arasındaki ilişki adlı araştırma 102 turist rehberi üzerinde yapılmıştır. Yapılan araştırmanın sonucunda turist rehberlerinin duygusal tükenmişliği ile iş doyumları arasında yeterli düzeyde ilişki olmadığı ve duygusal tükenmişlik boyutunun kabul edilebilir seviyenin altında kaldığı, duygusal tükenme ile iş doyumunu arasında negatif bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

İş doyumunu, gerek işgörenler gerekse işverenler açısından büyük önem taşımaktadır. Turist rehberlerinin iş doyumlarının sağlanması rehberlerin kendi kişilik özelliklerini tanınmalarıyla doğru orantılıdır. Turist rehberi kendini ne kadar iyi tanırsa geçimini sağladığı mesleğini o derecede isteyerek ve severek yapacaktır. Çünkü kişilik özellikleri ile iş doyumunu üzerine yapılan araştırmalarda kişilik ile iş doyumunu arasında güçlü ilişkiler bulunmuştur. Dışadönük, geçimli, farklı deneyimlere açık, sorumluluk sahibi ve duyguları dengeli olan turist rehberleri müşterilere karşı saygılı, yardımsever, iş arkadaşlarıyla uyumlu, sosyal özellikleri güçlü kimseler olduklarından turu mutlu bir şekilde bitirdiklerinde aldıkları ücret ve elde edilen ek gelirler, meslektaşlarla iyi geçinme gibi unsurlar dışsal doyumunu arttırırken, takdir edilme, teşekkür edilme, başkaları için birşeyler yapabilme, övülme gibi manevi duygular sayesinde içsel iş doyumları arttırmaktadır. İçsel doyum ile dışsal doyum genel iş doyumunu oluşturmaktadır. İş doyumunun bireysel ve örgütsel sonuçlar açısından önemi göz ardı edilemeyecek kadar büyüktür. Özellikle turizm sektöründe mesleğini icra eden turist rehberlerinin iş doyumunu sağlamanın acentelerin hedeflerine ulaşmalarında kalifiye işgücünün etkisi çok daha önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle turist rehberi işinden ne kadar doyum sağlarsa başarı, özveri ve performansı o kadar artar.

Yukarıdaki çalışmalardan hareketle turist rehberlerinin iş doyumlarıyla ilgili farklı değişkenlerle çalışmalar yapılmıştır. İş doyumunu turist rehberleri özelinde performans, motivasyon, personel güçlendirme, duygusal zeka, işten ayrılma niyeti, mesleki bağlılık, özdeşleşme, mesleki eğitim süreleri, tükenmişlik, örgütsel sinizm vb. gibi birçok değişkenle ilişkilendirilmiştir. Ancak literatür taramasında turist rehberlerinin iş doyumlarının kişilik özellikleri ve mesleki tutum değişkenleri ile daha önce ilişkilendirilmiş böyle bir çalışmaya rastlanmamıştır. Literatürdeki boşluğu doldurmak ve turist rehberlerine faydalı olmak amacıyla böyle bir çalışmanın yapılması uygun görülmüştür.

Araştırmanın izleyen kısımda araştırmanın amacı, önemi, hipotezleri, kapsam ve sınırlılıkları, veri toplama ve analiz yöntemi, evren, örneklem, bulgular, sonuç, tartışma ve önerilere yer yer verilmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN MESLEKİ TUTUM VE İŞ DOYUMUNA ETKİSİ: TURİST REHBERLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ VE HİPOTEZLERİ

Bu araştırmanın amacı, turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin mesleki tutum ve iş doyumları üzerine etkisini ortaya koymaktır.

İnsanların kişilik özellikleri, davranış biçimlerini, başkalarıyla ilişkilerini, çevreyi ve dış dünyayı algılama şekillerini ve içinde buldukları psikolojik durumu yakından etkilemektedir. Kişilik araştırmaları insanların kendilerini daha iyi tanımalarına, mesleki gelişmelerine, sosyal yaşantılarında çevreye daha uyumlu hale gelmelerine katkıda bulunabilmektedir. Özellikle kişilik biçimlerinin ve bunları etkileyebilme potansiyeline sahip çevresel ve kişisel niteliklerin belirlenmesi bireylerin kendilerini daha iyi tanıyıp, başarılı ve huzurlu bir yaşam geçirmelerine ve mesleklerinde iş doyumuna katkıda bulunabilecektir. Bu çalışmada turist rehberlerinin kişilik özellikleri, mesleki tutumları ve iş doyumları ortaya konmuştur.

Yapılan çalışmalar genel olarak turizm eğitimi alan öğrencilerin mesleklerine karşı tutumları, kariyer yapma istekleri, meslek seçimi ve kişilik özellikleri üzerinde yoğunlaşmıştır. Ancak, turların gerçekleşmesinde görev alan turist rehberlerinin kişilik özellikleri üzerine sadece bir doktora çalışması yapılmış, ancak mesleki tutumları üzerine Türkiye’de daha önce uygulanmış bir çalışma gerçekleştirilmemiştir. Turist rehberlerinin kişilik özellikleri açısından ikinci çalışma ve mesleki tutum üzerine alanda yapılacak Türkiye’de ilk çalışma olabilme ve rehberlere kişilik özellikleri, mesleki tutumları ve iş doyumlarıyla ilgili öneriler getirebilecek bir çalışma olması bakımından önem taşımaktadır.

Köroğlu (2014) turizm rehberliği öğrencilerinin meslek seçimi ve kişilik özelliklerini belirlemeye yönelik yapmış olduğu çalışmanın araştırma sonucunda, turizm rehberliği eğitimi alan öğrencilerin baskın kişilik özelliklerinin “gelişime açıklık” ve “özenetim/sorumluluk” olduğu, ayrıca meslek seçimi ile kişilik özelliği

arasında olumlu düzeyde bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Özoğul (2017) tarafından turist rehberlerinin kişilik özellikleri üzerine yapılan doktora çalışmasının dışında turist rehberlerinin kişilik özelliklerini ortaya koyan başka herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Duman, Tepeci ve Unur (2006) öğrencilerin turizmde çalışma şartları ve kariyer olanakları değerlendirmelerinin cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğini araştırdıkları çalışmada erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre sektörde kariyer yapmaya daha olumlu baktıkları sonucuna ulaşmışlardır. Şahin ve Acun (2016) ise turizm rehberliği öğrencilerinin mesleğe yönelik tutumlarını inceledikleri makalede, öğrencilerin mezun olduktan sonra mesleğe yapmak istedikleri ve rehberlik bölümünü isteyerek seçen ve rehberlik mesleği hakkında önceden bilgi sahibi olan öğrencilerin mesleğe yönelik tutumlarının daha olumlu düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Çakır (2010), Köroğlu (2011), Köroğlu (2012), Özdemir (2016), Arslan (2016) ve Gökdemir (2017) tarafından turist rehberlerinin iş doyumlarıyla ilgili çalışmalar yapılmıştır. Yurt dışında ise Andjelkovic vd., tarafından turist rehberlerinin duygusal tükenme ve iş doyumuna üzerine çalışma yapılmıştır. Yapılan bu çalışmalar incelendiğinde turist rehberlerinin kişilik özellikleriyle ilgili sadece bir çalışma, mesleki tutum ile ilgili turist rehberleri üzerine yapılmış herhangi bir çalışmaya rastlanmadığından ve iş doyumlarını inceleyen çalışmaların sınırlı sayıda olmasından dolayı böyle bir çalışmanın yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur. Bu nedenle, kişilik özellikleri, mesleki tutum ve iş doyum değişkenlerinin hepsinin bir arada olduğu böyle bir çalışma daha önce yapılmadığından hem literatüre hem de turist rehberlerine katkı sağlamak amacıyla böyle bir çalışma yapılmıştır.

Literatür taraması, genel olarak, iş ve organizasyonla ilgili tutumun özelliklerini etkileyen faktörlerin, sosyo-demografik özellikler, mesleki ve kurumsal özellikler ve kişisel özellikler gibi üç alt başlık altında toplanabileceğini göstermektedir (Furnham et al. 1999, Zorluer, 2002, Lu et al. 2005, Güner, 2007, Kınık, 2007, Cengiz, 2011).

Bireyler arasındaki farkı yaratan ve geniş bir anlamı olan kişilik, sosyal becerilerin toplamı, kişinin başkalarına yarattığı imaj, ya da çevre ile onun özellikleri

arasında gelişen ilişkilerin toplamıdır (Yanbastı, 1990). Cloninger ve diğ. (1993), kişilik yapısını ve gelişimini tanımlamak için geliştirdikleri kuramda, kişiliğin iki temel bileşene sahip olduğunu belirtmişlerdir: Mizaç, kalıtsal bir nitelik olarak sahip olduğu duygusal eğilimdir ve karakter yapısıdır. Konuyla ilgili olarak Cloninger ve diğ. (1993) kişiliğin mizaç bileşeniyle ilgili dört faktör oluşturmuştur: Yenilik arayışı, zarardan kaçınma, ödül bağımlılığı ve sebat ve karakter için üç faktör oluşturulmuştur. Bunlar: öz-yönlülük, işbirliği ve kendini aşmadır. Çalışmalarda kişilik özelliklerinin belirlenmesinde farklı ölçeklerin kullanıldığı ve çalışma yaşamına yönelik tutumla ilişkisinin genellikle bir yönüne odaklandığı ve örneklem grubundan farklı olarak çalışmaların yapıldığı görülmektedir (Furnham et al. 1999, Judge and Ilies 2002, Judge vd. 2002, Zorluer, 2002, Kınık 2007).

Nitelikli hemşireleri yetiştirmek için insan gücü yetiştirme sorumluluğunu taşıyan hemşirelik akademisyenlerinin kendi örgütlerinde huzur içinde ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri önemlidir. Üniversitelerde akademik ve idari ortamdan dolayı, ekonomik koşullarla birlikte, akademik personelin iş ve organizasyonla ilgili olumsuz tutumlar geliştirdiğini görülmektedir. (Baş ve Ardiç, 2002; Ardiç ve Baş, 2004). Türkiye’de hemşire akademisyenlerin genellikle kadın olması ve aile yaşamını ve işini dengelemede problemleri olabilmesi de ek bir sorundur. Akademisyen kadınların iş ve aile yaşamını dengelemesinde karşılaşılabilecekleri sorunlar, genel olarak ve özel olarak akademik yaşamda göz ardı edilemeyecek düzeyde ve geleneksel toplumsal cinsiyet rolleri ile akademisyenlik arasındaki çatışma nedeniyle gözlenmemektedir. Aile ve iş hayatını dengelemek, bu meslekte kadınlar için daha da önemlidir. Akademisyen kadınların hayatlarının iki yönünü dengelemediği durumlarda, motivasyonlarının, üretkenliklerinin, memnuniyetlerinin ve çalışmalarına devam etme isteğinin azaldığı, dolayısıyla çalışma standartlarının ve kalitesinin de azaldığı belirtilmektedir (Yıldırım ve Çam, 2012: 710). Hemşire akademisyenlerin olumlu bir iş ve organizasyonla ilgili tutum geliştirmelerine yardımcı olmak için, bu tutumun özelliklerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve kurumların bunları dikkate alması ve bu faktörleri iyileştirmek için gerekli önlemleri alması gerekmektedir. Alınan önlemler, işgücü kaybını önleyecek, üretkenliği,

hizmet ve eğitim kalitesini artıracaktır ve bu nedenle nitelikli eğitim alan hemşirelerin sayısında artışa imkân verecek, mesleklerini mutlu bir şekilde yerine getirecek ve böylece iş doyumunu sağlayan nitelikli hemşirelik hizmetleri yaratacaktır.

Yukarıda yer alan bilgiler ışığında akademisyen, hemşire, öğretmen, memur vd.'nin çalışma hayatına yönelik tutumları ve kişilik özellikleri ve mesleklerine karşı tutumlarının iş doyumlarını nasıl etkilediğine dair bilgiler/araştırma soruları yer almaktadır. Birçok meslek grubu üzerinde özellikle öğretmen ve öğretmen adayları, banka çalışanları, turizm sektörü çalışanları, turizm rehberliği öğrencileri vd.'nin mesleki tutumları üzerine çok sayıda çalışmaya rastlamak mümkündür. Ancak turist rehberlerinin kişilik özellikleri üzerine sadece tek bir çalışma, turist rehberlerinin mesleki tutumları ve yine iki değişkenin (kişilik özellikleri ile mesleki tutum ilişkisi-etkisi vb.) bir arada yer aldığı herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin mesleki tutumları ve iş doyumları üzerinde nasıl bir etkisi ve ilişkisi olduğunu tespit etmek amacıyla böyle bir çalışmaya ihtiyaç duyulmuştur. Bu gerekçeler ve amaçtan hareketle, araştırmaya ilişkin geliştirilen hipotezler şu şekildedir:

H1: Turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin mesleki tutumları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2: Turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin iş doyumları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H3: Turist rehberlerinin mesleki tutumları ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki vardır?

Yukarıda verilen araştırmaya amacı ve hipotezler doğrultusunda araştırmada şu sorulara cevap aranmıştır:

- 1- Turist rehberlerinin kişilik özellikleri nedir?
- 2- Turist rehberlerinin mesleki tutumları nedir?
- 3- Turist rehberlerinin iş doyum düzeyleri nedir?

- 4- Turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin mesleki tutumları ve iş doyum düzeyleri demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, medeni durum, meslekteki görev süresi vb.) göre farklılık göstermekte midir?
- 5- Turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin mesleki tutumları ve iş doyum düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır?
- 6- Turist rehberlerinin kişilik özellikleri mesleki tutumlarını ve iş doyum düzeylerini etkilemekte midir?
- 7- Turist rehberlerinin mesleki tutumları ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

2. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI

Araştırma Türkiye’de faaliyette olan 13 bölgesel rehber odasına kayıtlı eylemli turist rehberleri ile sınırlandırılmış olup bunun nedeni zaman ve maliyet unsurları göz önüne alınarak, konuya yönelik, sınırlı sayıda turist rehberinden bilgi toplanması yoluyla gerçekleştirilmiş olmasıdır. Bu kapsamda eylemsiz tursit rehberleri araştırma kapsamı dışında bırakılmıştır. Bilgi toplanması öngörülen turist rehberlerinin kayıtlı oldukları oda sayısı ve bu odalara üye kaç rehber olduğunun belirlenmesinin hangi yollarla yapıldığı, araştırmanın yöntem bölümünde açıklanmaktadır. Araştırmanın coğrafi açıdan sınırlarını Türkiye sınırları içerisinde “6326 sayılı Kanun” ile 22 Haziran 2012 tarihinde kamu kurum niteliğini kazanmış TUREB birlik üyesi 13 bölgesel rehber odasına kayıtlı eylemli turist rehberleri oluşturmaktadır. Turist rehberlerinin ölçeklere verdikleri cevapların farklı amaçlarla kullanılacağı düşüncesi turist rehberlerinin aklına gelebilir. Bu konuda anket formuna isim belirtmenin gerek olmadığı, verilen cevapların bilimsel araştırmaya veri toplamak için kullanılacağı ve başka bir amaçla kullanılmayacağına dair bir açıklama eklenmiştir. Çalışmaya ilişkin diğer bir sınırlılık da zaman, maliyet ve ulaşılabilirlik gibi nedenlerden dolayı evrenin tamamına ulaşmanın mümkün olmadığı durumdur. Araştırmanın turizm hizmet sektörünün en önemli yapı taşlarından biri olan rehberler üzerine gerçekleştirilmiş olması çalışan insan kaynağının ulaşılabilirliği anlamında sorunlar yaratabilmektedir. Bu sebeple

evrenden belirli bir örnekleme anket uygulanıp veri toplanmıştır. Araştırmanın konu anlamıyla sınırlılığını ise, araştırmanın alan araştırması olması ve alan araştırmalarında, genelde verilerin toplanmasının zaman, maliyet vb. gibi bir takım güçlükler taşıdığı göz önüne alınarak, veri toplamada bazı sınırlılık ölçütlerine göre hareket edilmiştir. Bunlar; sektörel sınırlılık, coğrafi sınırlılık olarak belirtilmiştir (Pelit, 2008: 19-22). Bu unsurlar göz önüne alınarak, araştırmanın sektörel sınırlılığını rehber odaları, coğrafi sınırlılığını ise Türkiye oluşturmaktadır.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Araştırmada öncelikle kişilik özellikleri ve kuramları, mesleki tutum ve iş doyumunu konularında yerli/yabancı literatür taraması yapılarak elde edilen sonuçlar/çıkarımlar doğrultusunda oluşturulan kuramsal çerçeve doğrultusunda uygulama aşamasında veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Uygulanan anket dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde turist rehberlerinin demografik (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, gelir, bağlı bulunduğu oda vb.) ve diğer bazı bireysel özelliklerini (sektörde çalışma süresi, hangi milletlere ve gruplara hizmet verdiği) belirlemeyi amaçlayan 12 kapalı uçlu soruya yer verilmiştir.

Anketin ikinci bölümünde, Turist rehberlerinin kişilik özelliklerini belirlemek amacıyla, Costa ve McCrae (1985) tarafından geliştirilen ve Türkçe çevrisi birçok araştırmacı tarafından yapılan “beş kişilik faktörü (NEO Beş Faktör)” ölçeğinden faydalanılmıştır. Konuyla ilgili alan yazın incelendiğinde, çalışmalarda kişilik özelliklerini ölçmek amacıyla geliştirilen çeşitli kişilik envanteri/ölçekleri genel olarak “beş faktör boyutlarını” ölçmekte veya “beş faktör boyutlarıyla” ilişkili sonuçlar ortaya koymaktadır (Selengil, 2004; Yelboğa, 2006; Taşçı ve Eroğlu, 2007). Araştırmada da kullanılan söz konusu ölçeğin derecelendirmesi 5’li Likert derecelemesi olarak kullanılmış olup ölçekteki ifadeler; “1: Hiçbir zaman, 2: Nadiren, 3: Bazen, 4: Sık sık, 5: Her zaman” şeklinde sıralanmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde, Üstüner (2006) tarafından geliştirilen, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları Terzi ve Tezci (2007) tarafından yapılmış, Şahin ve Acun (2016) tarafından turizm rehberliği öğrencilerine uyarlanmış 34 ifadeyi içeren mesleki tutum ölçeğinden yararlanılmıştır (Şahin ve Acun, 2016). Bu ölçeğin derecelendirmesi de 5’li Likert derecelemesi olarak kullanılmış olup ölçekteki ifadeler; 1: Hiç Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Orta Düzeyde Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamıyla Katılıyorum” şeklinde sıralanmıştır.

Anketin dördüncü bölümünde ise, turist rehberlerinin iş doyumlarını ölçmeye yönelik araştırmada kullanılacak ölçek, Weiss vd. (1967), tarafından geliştirilen, Minnesota İş Doyum Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionary-MSQ), olarak bilinen 20 soruluk kısa form kullanılmıştır. Bu bölümde de çoklu ölçeklerden 5’li Likert derecelemesi tipi ölçek kullanılmış ve ifadeler, “1: Hiç tatmin edici değil, 2: Az tatmin edici, 3: Orta düzeyde tatmin edici, 4: Tatmin edici, 5: Tamamıyla tatmin edici” şeklinde sıralanmıştır.

3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini Türkiye’de mesleğini icra eden ve çalışma kartına sahip eylemli turist rehberleri oluşturmaktadır. TUREB kayıtlarına göre, (TUREB, 2018) Türkiye’de rehber odalarına kayıtlı 10407 rehber bulunmaktadır. Bu rehberler arasından, 7085 turist rehberi eylemli olarak hizmet vermektedir. Bu kapsamda, söz konusu araştırmanın evrenini 13 bölgesel rehber odasına (ARO, ADRO, ATRO, İRO, İZRO, ÇARO, BURO, ŞURO, MURO, NERO, ANRO, GARO, TRO) kayıtlı 7085 eylemli turist rehberi oluşturmaktadır. Rehber odalarındaki rehber sayıları Tablo 5’te sunulmuştur.

Çalışmada evreni oluşturan bireylerin tamamı yerine zaman, maliyet, mesafe ve ulaşılabilirlik gibi kısıtlardan dolayı örneklem alınma yoluna gidilmiştir. Bu doğrultuda her bir bölgesel rehber odasına kayıtlı eylemli rehberlerin araştırmada temsil edilmesi açısından olasılıklı örnekleme yöntemlerinden tabakalı örnekleme yöntemiyle örneklem seçilmiştir. Burada her bir bölgesel rehber odası tabaka olarak ele alınmıştır. Örneklem hacminin belirlenmesinde nicel çalışmalar için Özdamar

(2001: 257) tarafından önerilen $n=s^2 \cdot Z_{\alpha}^2/d^2$ formülünden yararlanılmıştır. 30 kişilik örneklem grubundan oluşan pilot uygulama sonucunda örneklem formülündeki standart sapma $s=1$; 0,05 anlamlılık düzeyine karşılık gelen $Z= 1,96$ ve örneklem hatasını ifade eden etki büyüklüğü $d=0,1$ olarak alınmış ve minimum örneklem büyüklüğü 385 olarak hesaplanmıştır. Bu çerçevede, rehber odalarına kayıtlı eylemli turist rehberi sayısı ve oranı dikkate alınarak toplam 600 anket dağıtılmış olup bunların 462'si geri dönmüş ve eksik - hatalı anketler elimine edilerek toplam 453 anket değerlendirmeye alınmıştır.

Tablo 5. Eylemli Turist Rehberlerinin Bölgesel Rehber Odalarına Dağılım Oranları

Üye Olunan Oda	Odaya Kayıtlı Rehber Sayısı	Odalara Kayıtlı Eylemli Rehber		Araştırmaya Katılan Eylemli Rehber		
		Sayı	Oran	Sayı	Eylemli Rehberler İçindeki Oranı	Oda İçindeki Oranı
ADRO	158	95	60,1%	56	58,9%	35,4%
ANRO	746	375	50,3%	24	6,4%	3,2%
ARO	1675	1152	68,8%	37	3,2%	2,2%
ATRO	601	479	79,7%	29	6,1%	4,8%
BURO	119	82	68,9%	24	29,3%	20,2%
ÇARO	159	121	76,1%	58	47,9%	36,5%
GARO	142	99	69,7%	23	23,2%	16,2%
İRO	4481	3017	67,3%	53	1,8%	1,2%
İZRO	1055	682	64,6%	40	5,9%	3,8%
MURO	401	260	64,8%	27	10,4%	6,7%
NERO	635	506	79,7%	30	5,9%	4,7%
ŞURO	125	79	63,2%	26	32,9%	20,8%
TRO	110	75	68,2%	26	34,7%	23,6%
Toplam	10407	7022	67,47%	453	6,45%	-

Kaynak: Tureb, 2018.

3.3. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ

Araştırmada anket tekniğiyle elde edilen veriler istatistiksel veri analiz paket programıyla çözümlenmiştir. Çalışmada ilk olarak geçerlilik analizi için ölçeklere yönelik faktör analizi uygulanmıştır. Bununla birlikte güvenilirlik analizlerine ilişkin iç tutarlılık kat sayıları Cronbach'ın Alpha (α) kat sayıları hesaplanarak analiz edilmiştir. Katılımcıların bireysel özelliklerine ilişkin bulgular frekans ve yüzde dağılımlarıyla verilmiştir. Diğer taraftan kişilik özellikleri, mesleki tutum ve iş doyumuna ilişkin her bir madde frekans ve yüzde dağılımlarının yanı sıra aritmetik ortalama ve standart sapma değerleriyle betimlenmiştir. Ayrıca, kişilik özellikleri,

mesleki tutum ve iş doyumunun katılımcıların bireysel özelliklerine göre karşılaştırılmasında veriler normal dağılıma uyduğu için parametrik testlerden iki grup için t testi, ikiden fazla grup için Anova testi kullanılmıştır. Gruplar arası farklılığın tespitinde ise Tukey analizinden yararlanılmıştır. Çalışmada her bir ölçeğe ilişkin alt boyutlar (değişkenler) arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon analiziyle test edilmiş olup kişilik özelliklerinin mesleki tutum ve iş doyumuna etkisi ise çoklu doğrusal regresyon analiziyle ortaya konmuştur. Korelasyon analizi sonuçlarının yorumlanmasında pearson korelasyon katsayısından (r) yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılan “Korelasyon Analizi” ile ilgili olarak, değişkenler arasındaki ilişki düzeyine ilişkin ilgili literatürde (Büyüköztürk, 2003, s.32), korelasyon katsayısının 0-0,20 arasında olması durumunda çok zayıf; 0,20-0,40 arasında olması durumunda zayıf; 0,40-0,60 arasında olması durumunda orta; 0,60-0,80 arasında olması durumunda kuvvetli/yüksek ve 0,80-1 arasında olması durumunda ise çok kuvvetli/çok yüksek düzeyde ilişki olduğu şeklinde değerlendirmeler mevcuttur. Söz konusu bu husus, bu araştırma verilerinin yorumlanmasında da dikkate alınmıştır.

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu kısımda Türkiye’de mesleğini icra eden eylemli turist rehberlerinden elde edilen verilerin analizi sonucunda sırasıyla, katılımcıların bireysel özelliklerine ilişkin bulgular, ölçek ve alt ölçeklere ilişkin ayrı ayrı betimsel istatistikler, araştırmada kullanılan ölçekler ile katılımcıların bireysel özelliklerine göre görüşlerinin karşılaştırılmasına ilişkin bulgular sunulmuştur. Daha sonra araştırmanın konusunu oluşturan kişilik özelliklerinin mesleki tutum ve iş doyumuna etkisinin belirlenmesine yönelik olarak gerçekleştirilen analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

4.1. KATILIMCILARIN BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Tablo 6’da Türkiye’de eylemli olarak çalışan turist rehberlerinin bireysel özelliklerine ilişkin bulgular sunulmuştur.

Tablo 6’ya göre araştırmaya katılan eylemli turist rehberlerinin, %71,7’si erkek, %28,3’ü kadındır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin yaş grupları

incelendiğinde sırasıyla, 26-35 yaş arası (%46,8), 36-45 yaş arası (%22,5), 46-55 yaş arası (%20,3), 56-64 yaş ve üzeri, 18-25 yaş arası (%3,1) şeklinde ortaya çıkmıştır. Katılımcıların %58,9'u evli, %41,1'i bekârdır. Araştırmaya katılan eylemli turist rehberlerinin deneyim süreleri incelendiğinde sırasıyla 8-13 yıl (%34,2), 2,7 yıl (%29,4), 14-19 yıl (%12,1), 26 ve üzeri yıl (%10,6), 20-25 yıl (%7,1) ve 1 yıl ve daha az (%6,6) deneyime sahip oldukları belirlenmiştir. Katılımcıların gelir durumlarına göre dağılımı 2501-3500 TL (%24,5), 4501 TL ve üzeri (%22,5), 1451-2500 TL (%19,0), 3501-4500 TL (%19,0), 0-1450 TL (%15) gelir sağladıkları saptanmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin sırasıyla, bakanlık kursu (%45,3), lisans (%30,0) önlisans (%24,7) eğitimlerini bitirdikten sonra çalışma kartlarını aldıkları anlaşılmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberleri sırasıyla, bağımsız tam zamanlı (%40), bağımsız sezonluk (%35,5) seyahat acentesine bağlı tam zamanlı (%12,8), seyahat acentesine bağlı sezonluk (%11,7) çalıştıkları belirlenmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberleri sırasıyla İngilizce (%67,5), Almanca (%8,6), Rusça (%6,2), Fransızca (%4,2), Arapça (%4,0), Diğer diller (%3,3), Japonca (%2,6), İspanyolca (%2,0), Çince (%1,5) dillerinde rehberlik yaptıkları ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberleri sırasıyla 176 gün ve üzeri (%20,1), 26-50 gün (%13,5), 0-25 gün (%12,8), 126-150 gün (%12,6), 101-125 gün (%12,4), 76-100 gün (%11,0), 151-175 gün (%9,3), 51-75 gün (%8,4) çalıştıkları saptanmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberleri sırasıyla hem yerli hem yabancı (%36,2), yabancı gruplara (%34,9), yerli gruplara (%28,9) hizmet verdiği ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan turist rehberleri Adro (%12,4), Anro (%5,3), Aro (%8,2), Atro (%6,4), Buro (%5,3), Çaro (%12,8), Garo (%5,1), İro (%11,7), İzro (%8,8), Muro (%6,0), Nero (%6,6), Tro (%5,7) ve Şuro (%5,7)'ya kayıtlı olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberleri Alman (%7,1), Japon (%1,8), Avusturya-Yeni Zelanda (%3,3), Güney Amerika Ülkeleri (%2,2), Rus (%6,6), İngiliz (%34,2), Arap (%7,5), Fransız (%3,3), Uzak Doğu (%15,5), Amerikalı (%13,9) ve diğer hizmet verilen milliyetler (%4,6) olarak bulunmuştur.

Tablo 6. Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bireysel Değişkenler		f	%	Bireysel Değişkenler		f	%
Cinsiyet	Kadın	128	28,3	Deneyim	1 Yıl ve daha az	30	6,6
	Erkek	325	71,7		2-7 Yıl	133	29,4
Medeni	Evli	267	58,9		8-13 Yıl	155	34,2
	Bekâr	186	41,1		14-19 Yıl	55	12,1
Yaş	18-25	14	3,1		20-25 Yıl	32	7,1
	26-35	212	46,8		26+	48	10,6
	36-45	102	22,5	Gelir	0-1450	68	15,0
	46-55	92	20,3		1451-2500	86	19,0
	56-64	26	5,7		2501-3500	111	24,5
	65+	7	1,5		3501-4500	86	19,0
			4501 ve üzeri		102	22,5	
Rehberlik Dili	İngilizce	306	67,5	Eğitim	Bakanlık	205	45,3
	Almanca	39	8,6		Ön Lisans	112	24,7
	Fransızca	19	4,2		Lisans	136	30,0
	Rusça	28	6,2	Statü	Acente-Tam zamanlı	58	12,8
	Arapça	18	4,0		Acente-Sezonluk	53	11,7
	Japonca	12	2,6		Bağımsız-Sezonluk	161	35,5
	İspanyolca	9	2,0		Bağımsız-Tam zamanlı	181	40,0
	Çince	7	1,5		Üye Olunan Rehber Odası	Adro	56
Diğer	15	3,3	Anro	24		5,3	
Çalışılan Ortalama Gün Sayısı	0-25	58	12,8	Aro		37	8,2
	26-50	61	13,5	Atro		29	6,4
	51-75	38	8,4	Buro		24	5,3
	76-100	50	11,0	Çaro		58	12,8
	101-125	56	12,4	Garö		23	5,1
	126-150	57	12,6	İro		53	11,7
	151-175	42	9,3	İzro		40	8,8
	176+	91	20,1	Muro		27	6,0
Hizmet Grubu	Yerli	131	28,9	Nero		30	6,6
	Yabancı	158	34,9	Tro		26	5,7
Hem Yerli Hem Yabancı		164	36,2	Şuro		26	5,7
				Hizmet Verilen Milliyet (Devamı)		Arap	34
Hizmet Verilen Milliyet	Alman	32	7,1		Fransız	15	3,3
	Japon	8	1,8		Uzak Doğu	70	15,5
	Avusturya-Yeni Zelanda	15	3,3		Amerikalı	63	13,9
	Güney Amerika Ülkeleri	10	2,2		Diğer	21	4,6
	Rus	30	6,6				
	İngiliz	155	34,2				

4.2. ÖLÇEK VE ALT ÖLÇEKLERE İLİŞKİN GEÇERLİK VE GÜVENİLİRLİK ANALİZİ SONUÇLARI

Araştırmada kullanılan beş faktör kişilik özellikleri, mesleki tutum ve iş doyumu ölçeklerine ilişkin faktör analizleri (eigenvalues, varyansı açıklama oranı) ve

güvenilirlik analizleri (Cronbach'ın Alpha) sonuçları Tablo 7'de sunulmuştur. Tablo 7'de verilen faktör analizi sonuçlarına göre kişilik özellikleri ölçeği toplam varyans'ın % 57,270'ini açıklayan beş faktör altında toplanmıştır.

Birinci faktör olan sorumluluk kişilik özelliği alt boyutu toplam varyans'ın %13,124'ünü açıklamaktadır. Sorumluluk kişilik özelliği faktörüne ilişkin özdeğer 3,808 olarak hesaplanmıştır. Sorumluluk kişilik özelliği faktörüne ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbach'ın Alpha) 0,851 olarak bulunmuştur. Sorumluluk kişilik özelliklerine alt boyutuna ait faktör yükleri 0,722 ile 0,585 arasında değişmektedir. İkinci faktör olan yaşantıya açıklık kişilik özellikleri alt boyutu toplam varyans'ın 12,837'sini açıklamaktadır. Yaşantıya açıklık alt boyutu kişilik özelliği faktörüne ilişkin özdeğer 3,725 olarak hesaplanmıştır. Yaşantıya açıklık kişilik özelliği alt boyutuna ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbach'ın Alpha) 0,769 olarak bulunmuştur. Yaşantıya açıklık kişilik özelliklerine ait faktör yükleri 0,648 ile 0,439 arasında değişmektedir.

Üçüncü faktör olan geçimlilik kişilik özellikleri alt boyutu toplam varyans'ın 12,006'sını açıklamaktadır. Geçimlilik alt boyutu kişilik özelliği faktörüne ilişkin özdeğer 3,484 olarak hesaplanmıştır. Geçimlilik kişilik özellikleri alt boyutuna ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbach'ın Alpha) 0,761 olarak bulunmuştur. Geçimlilik kişilik özelliklerine ait faktör yükleri 0,673 ile 0,377 arasında değişmektedir. Dördüncü faktör olan Nevrotiklik kişilik özellikleri alt boyutu toplam varyans'ın 10,686'sını açıklamaktadır. Nevrotiklik alt boyutu kişilik özelliği faktörüne ilişkin özdeğer 3,101 olarak hesaplanmıştır. Nevrotiklik kişilik özellikleri alt boyutuna ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbach'ın Alpha) 0,765 olarak bulunmuştur. Nevrotiklik kişilik özelliklerine ait faktör yükleri 0,797 ile 0,471 arasında değişmektedir. Beşinci faktör olan dışadönüklük kişilik özellikleri alt boyutu toplam varyans'ın 8,616'sını açıklamaktadır. Dışadönüklük alt boyutu kişilik özelliği faktörüne ilişkin özdeğer 2,500 olarak hesaplanmıştır. Dışadönüklük kişilik özelliği alt boyutuna ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbach'ın Alpha) 0,779 olarak bulunmuştur. Dışadönüklük kişilik özelliklerine ait faktör yükleri 0,634 ile 0,431 arasında değişmektedir.

Tablo 7. Kişilik Özelliği Ölçeğine Yönelik Faktör Analizi Sonuçları

Kişilik Özellikleri Alt Boyutları	Maddeler	Faktör Yükleri				
		Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	Faktör 5
Nevrotiklik	Kaygılı / Endişeli biriyim.	0,029	-0,090	-0,138	0,797	-0,125
	Sinirli / Kızgın biriyim.	0,040	0,170	-,0280	0,726	-0,039
	Depresif (Hüzünlü) biriyim.	0,086	-0,075	-0,016	0,749	-0,207
	Kişisel farkındalığı olan biriyim.	-0,038	0,101	-0,184	0,471	0,325
	Düşüncesiz biriyim.	-0,224	0,066	0,287	0,555	-0,216
	Stresli biriyim.	0,069	-0,018	-0,098	0,764	-0,165
Dışadönüklük	Sıcakkanlı biriyim.	0,457	0,187	0,374	0,067	0,582
	Sosyal biriyim.	0,430	0,362	0,250	0,030	0,592
	Baskın biriyim.	-0,002	0,403	-0,119	0,157	0,501
	Hareketli biriyim.	0,091	0,390	0,102	0,027	0,634
	Heyecan arayan biriyim.	-0,153	0,406	0,224	0,177	0,431
	Neşeli biriyim.	0,134	0,194	0,387	-0,030	0,651
Yaşantıya Açıklık	Hayal gücü olan biriyim.	-0,222	0,570	0,292	0,105	0,089
	Estetik eğilimi olan biriyim.	-0,163	0,479	0,010	0,042	0,172
	Duygusal eğilimi olan biriyim.	-0,078	0,439	0,180	0,331	-0,171
	Deneyime açık biriyim.	-0,470	0,607	0,095	0,027	-0,044
	Meraklı biriyim.	-0,412	0,632	0,115	0,126	0,095
	Açık görüşlü biriyim.	-0,353	0,648	0,100	0,022	-0,096
Geçimlilik	Başkalarına güvenen biriyim.	0,011	-0,364	0,377	0,081	0,347
	Açık sözlü biriyim.	-0,112	0,078	0,545	-0,105	-0,012
	Yardımsever biriyim.	0,119	-0,313	0,673	0,037	0,006
	Uyumlu biriyim.	0,165	-0,421	0,632	0,006	0,128
	Alçak gönüllü biriyim.	0,079	-0,522	0,562	0,087	0,198
	Yumuşak kalpli biriyim.	0,089	-0,558	0,539	0,111	0,135
Sorumluluk	Becerikli biriyim.	0,679	0,134	0,181	-0,017	0,038
	Düzenli biriyim.	0,585	-0,089	0,360	-0,064	0,124
	Görevine bağlı biriyim.	0,664	-0,143	0,363	-0,032	0,069
	Başarma güdüsü olan biriyim.	0,722	0,027	0,355	-0,046	-0,011
	Özdisiplini olan biriyim.	0,666	0,060	0,452	-0,122	0,072
	Ayrıntıları düşünen biriyim.	0,651	0,030	0,401	0,004	0,019
Özdeğerler		3,808	3,725	3,484	3,101	2,500
Varyansı Açıklama Oranı %		13,124	12,837	12,006	10,686	8,616
Kümülatif Varyans %		13,124	25,961	37,967	48,654	57,270
Cronbanc'h Alpha		0,851	0,769	0,761	0,765	0,779

Tablo 8'de verilen faktör analizi sonuçlarına göre mesleki tutum ölçeği toplam varyans'ın %53,629'unu açıklamaktadır ve tek faktör altında toplanmıştır. Mesleki tutum faktörüne ilişkin özdeğer 13,361 olarak hesaplanmıştır. Mesleki tutum faktörüne ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbanc'h Alpha) 0,926 olarak

hesaplanmıştır. Mesleki tutum ölçeğine ait faktör yükleri 0,817 ile 0,376 arasında değişmektedir.

Tablo 8. Mesleki Tutum Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Mesleki Tutum Ölçeğine Ait İfadeler	Faktör 1
Rehberlik mesleği bana sıkıcı geliyor.	0,443
Rehber olmayı kendime yakıştırıyorum	0,531
Tekrar bir meslek tercihinde bulunmam gerekse rehberliği tercih ederim.	0,696
Rehberliğin yaşam tarzıma uygun olduğunu düşünüyorum.	0,714
Rehberliğin kişiliğime uygun olduğunu düşünüyorum.	0,747
Rehberlik mesleğini seçtiğime pişman olmadım.	0,700
Rehberlikte başarılı olduğuma inanıyorum.	0,622
Rehberlik mesleğini seçmiş olmaktan hoşnudum.	0,813
Rehberlik mesleğinde karşılaşılabileceğim zorlukları aşabileceğime inanıyorum.	0,611
Zor şartlar altında dahi rehberlik yapmak isterim.	0,616
Rehberlik mesleğinin gereklilikleri konusunda kendime güveniyorum.	0,599
Rehberliğe karşı özel bir yeteneğim olduğu kanısındayım.	0,668
Rehberliğin bana uygun bir meslek olduğunu düşünüyorum.	0,817
Rehberliğin bir şeyler üretip yaratmam için bana fırsatlar vereceğini düşünüyorum.	0,738
Rehberliği profesyonel bir şekilde yürütebileceğime inanıyorum.	0,717
İnsanlara gezdikleri bölgeyi tanıttıkları beni mutlu ediyor.	0,685
Rehberlik yapan insanlara sempati duyarım.	0,648
Rehber olduğumu düşünmek beni mutlu ediyor.	0,795
Bir meslek tercih etme durumunda olanlara rehberliği tavsiye ederim.	0,668
Rehberliğin çalışma koşulları bana çekici geliyor.	0,590
Rehberlik yapan kişilerle sohbet etmekten hoşlanırım.	0,600
Bilgili ve yeterli bir rehber olduğumu düşünüyorum.	0,528
Rehberliğin toplumda bana saygınlık kazandıracağına inanıyorum.	0,649
Rehberlik mesleğinin bana sıkıntılar yaşatmasından endişe duyuyorum.	0,376
Rehberlik mesleğinin devamlılığı bana güven veriyor.	0,429
Rehberlik mesleğinde yapabileceğim çok şey olduğunu düşünüyorum.	0,718
Rehberlik mesleğini yerine getirirken başarılı olmayı önemserim.	0,591
Rehberlik mesleği ile ilgili konularda konuşur, tartışırım.	0,590
Halen gerçekleştirdiğim rehberlik mesleğini isteyerek seçtim.	0,605
Rehberlik mesleğini yaparak, muhataplarıma vereceğim bilgileri gurur verici buluyorum.	0,707
Rehberlik mesleği ile ilgili konularda konuşmaktan hoşlanırım.	0,661
Rehberlik mesleğine çevre tarafından yeterli değerin verildiğine inanıyorum.	0,541
Özdeğer	13,361
Varyans Açıklama Oranı %	53,629
Kümülatif Varyans	53,629
Cronbach'h Alpha	0,926

Tablo 9’da verilen faktör analizi sonuçlarına göre iş doyumunu ölçeğinin alt boyutu içsel doyum boyutu tabloda ilk on iki madde ile temsil edilmektedir ve toplam varyans’ın %34,251’ini açıklamaktadır. Genel iş doyumunu ölçeği iki faktör altında toplanmıştır. İçsel iş doyumunu faktörüne ilişkin özdeğer 5,29 olarak hesaplanmıştır. İçsel iş doyumunu faktörüne ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbach’h Alpha) 0,875 olarak hesaplanmıştır. İçsel iş doyumunu ölçeğine ait faktör yükleri 0,813 ile 0,454 arasında değişmektedir. Diğer bir alt boyut olan dışsal iş doyum boyutu 13,14,15,16,17,18,19 ve 20. maddeleri kapsamaktadır ve dışsal doyum ölçeği toplam

varyans'ın % 28,362 olarak hesaplanmıştır. Dışsal iş doyumu faktörüne ilişkin özdeğer 4,38 olarak hesaplanmıştır. Dışsal iş doyumu faktörüne ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbahe'h Alpha) 0,873 olarak hesaplanmıştır. Dışsal iş doyumu ölçeğine ait faktör yükleri 0,836 ile 0,432 arasında değişmektedir. Genel iş doyum ölçeğine ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbahe'h Alpha) 0,937 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 9. İş Doyumu Ölçeğine Yönelik Faktör Analizi Sonuçları

İş Doyumu Ölçeğine İlişkin Maddeler	Faktör1 (İçsel Doyum)	Faktör2 (Dışsal Doyum)
Kendi kararlarımı (yargılarımı) uygulayabilme-kullanabilme özgürlüğüm yönünden	0,54	0,26
Üstlendiğim işleri başarıyla tamamlamış olma hissi yönünden	0,50	0,11
Vicdanıma aykırı şeyleri yapmama tercihimin olması yönünden	0,67	0,15
İşimin beni her zaman meşgul etmesi yönünden	0,69	0,06
İşimde kalıcı olma olanağı yönünden	0,69	0,34
Başkalarına (birlikte çalıştığımız) ne yapmaları gerektiğini söyleme şansı olması yönünden	0,48	0,26
Diğerlerinden ayrı (Yalnız) çalışma şansının olması yönünden	0,75	0,007
Sahip olduğum yetenekleri kullanabilme imkânını bulduğum şeyleri, yapabileme şansının vermesi yönünden	0,81	0,13
Bir iş yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânlarımın olması yönünden	0,79	0,06
Başkaları için bir şeyler yapabilme şansı olması yönünden	0,69	0,16
Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana sağlaması yönünden	0,45	0,37
Zaman zaman farklı işler yapabilme şansı olması yönünden	0,52	0,20
İşimde yükselebileme olanakları yönünden	0,13	0,53
Acente politikaları ve onların uygulanışı yönünden	-0,01	0,73
Aldığım ücret karşılığında yaptığım iş miktarı yönünden	0,13	0,74
İyi bir iş yaptığımda övgü almak yönünden	0,39	0,43
İşverenimin karar vermedeki becerisi-yeteneği yönünden	0,18	0,81
İşverenimin çalışanları kontrol etme yöntemi yönünden	0,08	0,83
Mesleki şartlar (fiziki şart/koşullar, iklim, ilişkiler vb.) yönünden	0,14	0,70
Meslektaşlarımın birbirleriyle anlaşması (iyi geçinmesi) yönünden	0,11	0,64
Özdeğerler	5,29	4,38
Varyansı Açıklama Oranı %	34,251	28,362
Kümülatif Varyans	34,251	62,613
Cronbahe'h Alpha	0,937	

4.3. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın konusunu oluşturan kişilik özellikleri değişkeni ile ilgili Türkiye'de turist rehberliği mesleğini icra eden eylemli turist rehberlerinin görüşleri doğrultusundaki her bir ifadeye ilişkin yüzde, frekans ve

aritmetik ortalamaları, ilgili alt ölçeklere göre gruplandırılarak tablolar halinde sunulmuş ve yorumlanmıştır.

Tablo 10’da araştırmaya katılan turist rehberlerinin beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin nevroitiklik (duygusal dengesizlik) alt boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

Tablo 10. Nevrotiklik Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Nevrotiklik Alt Boyutuna İlişkin İfadeler	f/%	Sıklık Düzeyi					\bar{X}	ss
		Hiçbir zaman (1)	Nadiren (2)	Bazen (3)	Sık sık (4)	Her zaman (5)		
Kaygılı/ Endişeli biriyim.	f	152	130	119	30	22	2,20	1,12
	%	33,6	28,7	26,3	6,6	4,9		
Sinirli/Kızgın biriyim	f	151	172	99	26	5	2,03	0,93
	%	33,3	38,0	21,9	5,7	1,1		
Depresif (hüzünlü) biriyim.	f	235	123	73	17	5	1,75	0,93
	%	51,9	27,2	16,1	3,8	1,1		
Kişisel farkındalığı olan biriyim.	f	18	10	45	155	225	1,76	0,99
	%	4,0	2,2	9,9	34,2	49,7		
Düşüncesiz biriyim.	f	355	72	21	2	3	1,29	0,63
	%	78,4	15,9	4,6	0,4	0,7		
Stresli biriyim.	f	135	162	92	50	14	2,21	1,08
	%	29,8	35,8	20,3	11,0	3,1		
Genel							1,87	0,60

Tablo 10’a göre turist rehberlerinin nevroitiklik (duygusal dengesizlik) alt boyutunda ($\bar{X}=1,87$) yer alan “stresli biriyim” ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turist rehberlerinin %29,8’i “hiçbir zaman”, %35,8’i “nadiren”, %20,3’ü “bazen”, %11’i “sık sık”, %3,1’i ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}=2,21$)’dir. Nevrotiklik (duygusal dengesizlik) alt boyutunun ifadeleri içinde ($\bar{X}=2,21$) “stresli biriyim” ifadesi en olumlu ifade olurken, en olumsuz ifade ise ($\bar{X}=1,29$) “düşüncesiz biriyim” ifadesi olmuştur.

Turist rehberlerinin bu boyuta ilişkin görüşlerinin beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin nevroitiklik (duygusal dengesizlik) alt ölçeği kapsamında, diğer alt ölçeklere göre en olumsuz boyut olduğunu ortaya koymaktadır. Turist rehberlerinin

beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin nevroitiklik (duygusal dengesizlik) boyutuna ilişkin genel ortalama ($\bar{x}=1,87$) olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 11. Dışadönüklük Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Dışadönüklük Alt Boyutuna İlişkin İfadeler	f/%	Sıklık Düzeyi					\bar{X}	ss
		Hiçbir zaman (1)	Nadiren (2)	Bazen (3)	Sık sık (4)	Her zaman (5)		
Sıcakkanlı biriyim.	f	11	10	42	140	250	4,34	0,91
	%	2,4	2,2	9,3	30,9	55,2		
Sosyal biriyim.	f	7	16	62	141	227	4,25	0,93
	%	1,5	3,5	13,7	31,1	50,1		
Baskın biriyim	f	24	35	152	143	99	3,57	1,08
	%	5,3	7,7	33,6	31,6	21,9		
Hareketli biriyim.	f	3	15	92	160	183	4,11	0,89
	%	,7	3,3	20,3	35,3	40,4		
Heyecan arayan biriyim.	f	33	58	139	123	100	3,44	1,18
	%	7,3	12,8	30,7	27,2	22,1		
Neşeli biriyim.	f	5	13	81	161	193	4,16	0,89
	%	1,1	2,9	17,9	35,5	42,6		
Genel							3,97	0,67

Tablo 11'e göre turist rehberlerinin dışadönüklük alt boyutunda ($\bar{x}=3,97$) yer alan "sıcakkanlı biriyim" ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turist rehberlerinin %2,4'ü "hiçbir zaman", %2,2'si "nadiren", %9,3'ü "bazen", %30,9'u "sık sık", %55,2'sinin ise "her zaman" şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=4,34$) olurken dışadönüklük alt boyutunun içindeki en olumsuz ifade ($\bar{x}=3,44$) "Heyecan arayan biriyim" olduğu saptanmıştır.

Turist rehberlerinin bu boyuta ilişkin görüşlerinin beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin dışadönüklük alt ölçeği kapsamında, nevroitiklik alt ölçeğine göre daha olumlu bir boyut olduğunu ortaya koymaktadır. Turist rehberlerinin beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin dışadönüklük boyutuna ilişkin genel ortalama ($\bar{x}=3,97$) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 12 incelendiğinde, turist rehberlerinin yaşantıya açıklık alt boyutunda ($\bar{x}=4,17$) yer alan "açık görüşlü biriyim" ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde

turist rehberlerinin %0,7'si “hiçbir zaman”, %0,4'ü “nadiren”, %5,7'si “bazen”, %29,8'i “sık sık”, %63,4'ünün ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=4,55$) olurken yaşantıya açıklık alt boyutunun içindeki en olumsuz ifade ($\bar{x}=3,75$) “duygusal eğilimi olan biriyim” olurken, en olumlu ifadenin ise ($\bar{x}=4,55$), “açık görüşlü biriyim” ifadesinin olduğu saptanmıştır.

Tablo 12. Yaşantıya Açıklık Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Açıklık Alt Boyutuna İlişkin İfadeler	f/%	Sıklık Düzeyi					\bar{x}	ss
		Hiçbir zaman (1)	Nadiren (2)	Bazen (3)	Sık sık (4)	Her zaman (5)		
Hayal gücü olan biriyim.	f	8	16	78	138	213	4,17	0,96
	%	1,8	3,5	17,2	30,5	47,0		
Estetik eğilimi olan biriyim.	f	20	28	95	149	161	3,89	1,10
	%	4,4	6,2	21,0	32,9	35,5		
Duygusal eğilimi olan biriyim.	f	8	31	141	157	116	3,75	0,97
	%	1,8	6,8	31,1	34,7	25,6		
Deneyime açık biriyim.	f	4	9	59	150	231	4,31	0,84
	%	0,9	2,0	13,0	33,1	51,0		
Meraklı biriyim.	f	4	10	52	134	253	4,37	0,84
	%	0,9	2,2	11,5	29,6	55,8		
Açık görüşlü biriyim.	f	3	2	26	135	287	4,55	0,69
	%	0,7	0,4	5,7	29,8	63,4		
Genel							4,17	0,61

Turist rehberlerinin beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin yaşantıya açıklık alt ölçeği kapsamında, dışadönüklük alt ölçeğine göre daha olumlu bir boyut olduğunu ortaya koymaktadır. Turist rehberlerinin beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin yaşantıya açıklık boyutuna ilişkin genel ortalama ($\bar{x}=4,17$) olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 13'e göre turist rehberlerinin geçimlilik alt boyutunda ($\bar{x}=4,23$) yer alan “yardımsever biriyim” ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turist rehberlerinin %0,7'si “hiçbir zaman”, %0,4'ü “nadiren”, %4,6'sı “bazen”, %34,4'ü “sık sık”, %59,8'inin ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=4,52$) ile en olumlu ifade olurken

geçimlilik alt boyutu içindeki en olumsuz ifadenin ($\bar{x}=3,47$) “başkalarına güvenen biriyim” olduğu saptanmıştır. Turist rehberlerinin bu boyuta ilişkin görüşlerinin beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin geçimlilik alt ölçeği kapsamında, yaşantıya açıklık alt ölçeğine göre daha olumlu bir boyut olduğu saptanmıştır.

Tablo 13. Geçimlilik Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Geçimlilik Alt Boyutuna İlişkin İfadeler	f/%	Sıklık Düzeyi					\bar{X}	ss
		Hiçbir zaman (1)	Nadiren (2)	Bazen (3)	Sık sık (4)	Her zaman (5)		
Başkalarına güvenen biriyim.	f	20	43	178	129	83	3,47	1,04
	%	4,4	9,5	39,3	28,5	18,3		
Açık sözlü biriyim.	f	5	6	73	168	201	4,22	0,84
	%	1,1	1,3	16,1	37,1	44,4		
Yardımsaver biriyim.	f	3	2	21	156	271	4,52	0,67
	%	0,7	0,4	4,6	34,4	59,8		
Uyumlu biriyim.	f	3	2	34	142	272	4,50	0,71
	%	0,7	0,4	7,5	31,3	60,0		
Alçak gönüllü biriyim.	f	5	6	52	136	254	4,39	0,82
	%	1,1	1,3	11,5	30,0	56,1		
Yumuşak kalpli biriyim.	f	5	7	62	144	235	4,32	0,85
	%	1,1	1,5	13,7	31,8	51,9		
Genel							4,23	0,56

Tablo 14’e göre turist rehberlerinin sorumluluk alt boyutunda ($\bar{x}=4,44$) yer alan “görevine bağlı biriyim” ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde turist rehberlerinin %0,7’si “hiçbir zaman”, %0,2’si “nadiren”, %2,4’ü “bazen”, %21,6’sı “sık sık”, %75,1’inin ise “her zaman” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=4,70$) ile en olumlu ifade olurken sorumluluk alt boyutunun içindeki en olumsuz ifade ($\bar{x}=4,12$) “düzenli biriyim” ifadesinin olduğu saptanmıştır.

Turist rehberlerinin bu boyuta ilişkin görüşlerinin beş faktör kişilik özellikleri ölçeğinin diğer alt ölçekleri arasında en olumlu boyutun sorumluluk alt boyutu olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 14. Sorumluluk Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Sorumluluk Alt Boyutuna İlişkin İfadeler	f/%	Sıklık Düzeyi					\bar{X}	ss
		Hiçbir zaman (1)	Nadiren (2)	Bazen (3)	Sık sık (4)	Her zaman (5)		
Becerikli biriyim.	f	3	7	63	195	185	4,22	0,79
	%	0,7	1,5	13,9	43,0	40,8		
Düzenli biriyim.	f	11	16	77	152	197	4,12	0,98
	%	2,4	3,5	17,0	33,6	43,5		
Görevine bağlı biriyim	f	3	1	11	98	340	4,70	0,59
	%	0,7	0,2	2,4	21,6	75,1		
Başarma güdüsü olan biriyim.	f	3	2	34	112	302	4,56	0,71
	%	0,7	0,4	7,5	24,7	66,7		
Özdisiplini olan biriyim.	f	5	5	44	126	273	4,45	0,80
	%	1,1	1,1	9,7	27,8	60,3		
Ayrıntıları düşünen biriyim.	f	3	1	22	120	307	4,60	0,66
	%	0,7	0,2	4,9	26,5	67,8		
Genel							4,44	0,58

Turist rehberlerinin beş faktör kişilik ölçeğine ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde; genel itibari ile ölçek ve alt boyutlar olan dışadönüklük, geçimlilik, yaşantıya açıklık ve sorumluluk alt boyutlarına olumlu görüş bildirdikleri, sadece nevrotilik (duygusal dengesizlik) alt boyutuna olumsuz görüş bildirdikleri anlaşılmaktadır. Bu kısımda ortaya konulan bulgular araştırmanın yapıldığı turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Araştırmada beş faktör kişilik özellikleri ile ilgili ortaya çıkan sonuç, turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin hem yaşamlarına hem de işlerine karşı sergileyecekleri tutumları ve yaşam ve iş doyumlarını etkilemesi açısından kişilik özelliklerinin öneminin yadsınamayacak derecede önemli olduğu düşünüldüğünde ve bunun hizmet sunan turist rehberleri açısından olumlu sonuçlarının olduğu düşünüldüğünde araştırma yapılan turist rehberlerinin işlerin yolunda gittiğine dair ipuçları sunmaktadır. İzleyen kısımda mesleki tutum ölçeğine ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

4.4. MESLEKİ TUTUM ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın konusunu oluşturan mesleki tutum değişkeni ile ilgili Türkiye’de eylemli olarak çalışan turist rehberlerinin görüşleri doğrultusunda şekillenen her bir ifadeye ilişkin yüzde, frekans, aritmetik ortalamalar ve standart sapmalarla ilgili ifadeler tablo halinde sunulmuştur ve yorumlanmıştır.

Tablo 15’e göre mesleki tutum ölçeğinde ($\bar{x}=4,00$) yer alan “rehberlik mesleğini yerine getirirken başarılı olmayı önemserim” ifadesine verdikleri cevaplar incelenmiştir. Turist rehberlerinin bu ifadeye %0,7’si “hiç katılmıyorum”, %4,6’sı “orta düzeyde katılıyorum”, %22,7’si “çok katılıyorum”, %72’si ise “tamamıyla katılıyorum” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=4,65$) ise turist rehberlerinin bu konuya ilişkin görüşlerinin mesleki tutum ölçeğinin diğer ifadelerine göre daha yüksek değerlendirilen ifade olduğunu gösterdiğinden en olumlu ifade olduğu söylenebilir.

Tablo 15. Mesleki Tutum Ölçeğine Ait Betimsel İstatistikler

Mesleki Tutum Ölçeğine İlişkin İfadeler	f/%	Katılım Düzeyi					\bar{X}	ss
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tamamıyla (5)		
Rehberlik mesleği bana sıkıcı geliyor.	f %	311 68,7	70 15,5	46 10,2	15 3,3	11 2,4	1,55	0,97
Rehber olmayı kendime yakıştırıyorum.	f %	26 5,7	9 2,0	27 6,0	83 18,3	308 68,0	4,41	1,08
Tekrar bir meslek tercihinde bulunmam gerekse rehberliği tercih ederim.	f %	29 6,4	34 7,5	91 20,1	106 23,4	193 42,6	3,88	1,22
Rehberliğin yaşam tarzıma uygun olduğunu düşünüyorum.	f %	13 2,9	28 6,2	89 19,6	125 27,6	198 43,7	4,03	1,07
Rehberliğin kişiliğime uygun olduğunu düşünüyorum.	f %	10 2,2	16 3,5	62 13,7	125 27,6	240 53,0	4,26	0,97
Rehberlik mesleğini seçtiğime pişman olmadım.	f %	15 3,3	20 4,4	64 14,1	103 22,7	251 55,4	4,23	1,06
Rehberlikte başarılı olduğuma inanıyorum.	f %	2 0,4	6 1,3	32 7,1	145 32,0	268 59,2	4,48	0,72
Rehberlik mesleğini seçmiş olmaktan hoşnudum.	f %	7 1,5	11 2,4	62 13,7	117 25,8	256 56,5	4,33	0,91
Rehberlik mesleğinde karşılaşacağım zorlukları aşabileceğime inanıyorum.	f %	3 0,7	6 1,3	42 9,3	145 32,0	257 56,7	4,43	0,77
Zor şartlar altında dahi rehberlik yapmak isterim.	f %	34 7,5	27 6,0	96 21,2	120 26,5	176 38,9	3,83	1,22
Rehberlik mesleğinin gereklilikleri konusunda kendime güveniyorum.	f %	3 0,7	2 0,4	29 6,4	141 31,1	278 61,4	4,52	0,70

Rehberliğe karşı özel bir yeteneğim olduğu kanısındayım.	f	3	16	76	144	214	4,21	0,89
	%	0,7	3,5	16,8	31,8	47,2		
Rehberliğin bana uygun bir meslek olduğunu düşünüyorum.	f	5	10	49	142	247	4,36	0,84
	%	1,1	2,2	10,8	31,3	54,5		
Rehberliğin bir şeyler üretip yaratmam için bana fırsatlar vereceğini düşünüyorum.	f	8	18	82	147	198	4,12	0,96
	%	1,8	4,0	18,1	32,5	43,7		
Rehberliği profesyonel bir şekilde yürütebileceğime inanıyorum.	f	2	8	42	125	276	4,47	0,77
	%	0,4	1,8	9,3	27,6	60,9		
İnsanlara gezdikleri bölgeyi tanıttıkları olma düşüncesi beni mutlu ediyor.	f	2	2	30	104	315	4,61	0,67
	%	0,4	0,4	6,6	23,0	69,5		
Rehberlik yapan insanlara sempati duyarım.	f	7	9	80	125	232	4,25	0,92
	%	1,5	2,0	17,7	27,6	51,2		
Rehber olduğumu düşünmek beni mutlu ediyor.	f	7	13	49	111	273	4,39	0,90
	%	1,5	2,9	10,8	24,5	60,3		
Bir meslek tercih etme durumunda olanlara rehberliği tavsiye ederim.	f	36	43	122	119	133	3,60	1,22
	%	7,9	9,5	26,9	26,3	29,4		
Rehberliğin çalışma koşulları bana çekici geliyor.	f	50	56	137	119	91	3,32	1,24
	%	11,0	12,4	30,2	26,3	20,1		
Rehberlik yapan kişilerle sohbet etmekten hoşlanırım.	f	16	21	85	121	210	4,08	1,07
	%	3,5	4,6	18,8	26,7	46,4		
Bilgili ve yeterli bir rehber olduğumu düşünüyorum.	f	3	6	81	177	186	4,19	0,82
	%	0,7	1,3	17,9	39,1	41,1		
Rehberliğin toplumda bana saygınlık kazandıracığına inanıyorum.	f	18	37	113	135	150	3,80	1,11
	%	4,0	8,2	24,9	29,8	33,1		
Rehberlik mesleğinin bana sıkıntılar yaşatmasından endişe duyuyorum.	f	92	93	131	78	59	2,82	1,30
	%	20,3	20,5	28,9	17,2	13,0		
Rehberlik mesleğinin devamlılığı bana güven veriyor.	f	84	88	112	92	77	2,98	1,35
	%	18,5	19,4	24,7	20,3	17,0		
Rehberlik mesleğinde yapabileceğim çok şey olduğunu düşünüyorum.	f	20	28	102	150	153	3,86	1,09
	%	4,4	6,2	22,5	33,1	33,8		
Rehberlik mesleğini yerine getirirken başarılı olmayı önemserim.	f	3	-	21	103	326	4,65	0,63
	%	0,7	-	4,6	22,7	72,0		
Rehberlik mesleği ile ilgili konularda konuşur, tartışırım.	f	6	15	62	121	249	4,31	0,92
	%	1,3	3,3	13,7	26,7	55,0		
Halen gerçekleştirdiğim rehberlik mesleğini isteyerek seçtim.	f	7	14	43	102	287	4,43	0,90
	%	1,5	3,1	9,5	22,5	63,4		
Rehberlik mesleğini yaparak, muhataplarıma vereceğim bilgileri gurur verici buluyorum.	f	2	2	40	127	282	4,51	0,71
	%	0,4	0,4	8,8	28,0	62,3		
Rehberlik mesleği ile ilgili konularda konuşmaktan hoşlanırım.	f	9	11	67	106	260	4,32	0,95
	%	2,0	2,4	14,8	23,4	57,4		
Rehberlik mesleğine çevre tarafından yeterli değerin verildiğine inanıyorum.	f	122	102	123	51	55	2,59	1,32
	%	26,9	22,5	27,2	11,3	12,1		
Genel							4,00	0,58

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin mesleki tutum ölçeğinde yer alan “rehberlik mesleği bana sıkıcı geliyor” ifadesine verdikleri cevaplar şu şekildedir: Turist rehberlerinin bu ifadeye %68,7’si “hiç katılmıyorum”, %15,5’i “az katılıyorum”, %10,2’si “orta düzeyde katılıyorum”, %3,3’ü “çok katılıyorum”,

%2,4'ü ise “tamamıyla katılıyorum” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadenin aritmetik ortalaması ($\bar{x}=1,55$) mesleki tutum ölçek değerlendirmesine göre hiç katılmıyorum seçeneğinin biraz üzerinde ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin mesleki tutum ölçeğinde yer alan “rehberlik mesleğine çevre tarafından yeterli değerin verildiğine inanıyorum” ifadesine verdikleri cevaplar şu şekildedir: Turist rehberlerinin bu ifadeye %26,9'u “hiç katılmıyorum”, %22,5'i “az katılıyorum”, %27,2'si “orta düzeyde katılıyorum”, %11,3'ü “çok katılıyorum”, %12,1'i ise “tamamıyla katılıyorum” şeklinde cevap verdikleri anlaşılmaktadır. İlgili ifadenin aritmetik ortalaması ($\bar{x}=2,59$) mesleki tutum ölçek değerlendirmesine göre katılmıyorum seçeneğinin biraz üzerinde orta düzeyde katılıyorum seçeneğine yakın olarak belirlenmiştir.

Turist rehberlerinin mesleki tutum ölçeğine verdikleri cevaplar hakkında genel bir değerlendirme yapıldığında; turist rehberlerinin mesleki tutumlarının yüksek olduğu ifade edilebilir. Burada dikkat edilmesi gereken bir nokta da araştırmaya katılan turist rehberlerinin %49'undan fazlasının mesleki tutumlarıyla ilgili cevaplarının ölçek derecelendirmesine göre “kesinlikle katılıyorum”, %25'inin “katılıyorum”, %15'inin ise “orta düzeyde katılıyorum” seçeneğinde gerçekleşmiş olmasıdır. Yani turist rehberlerinin %90'a yakınının mesleki tutumlarının olumlu olduğu ifade edilebilir. Bu durum turizm sektörü için büyük önem arz etmektedir. Özellikle hizmet sunan ve çalışan turist rehberlerinin sunulan hizmeti doğrudan etkilediği bilinen bir gerçektir. Turist rehberlerinin mesleklerine karşı olumlu tutuma sahip olmaları, yaşam ve iş doyumlarını ve hizmet kalitelerini büyük ölçüde olumlu yönde etkileyecektir. Bu durum seyahat acenteleri için hayati bir önem taşımaktadır. Çünkü turist rehberinin memnuniyeti, yüksek iş doyumunu ve olumlu mesleki tutumu arttırırken aynı zamanda acentelerin müşteri sadakati yaratmasında, yüksek karlılık sağlamasında, müşterilerin memnuniyeti açısından da önem taşımaktadır.

Turist rehberlerinin mesleki tutum ölçeğine ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde araştırmada kullanılan ölçek derecelendirmesine göre çok katılıyorum seçeneğinin biraz üstünde görüş bildirdikleri anlaşılmaktadır ve ilgili

ölçeğe ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=4,00$) bunu göstermektedir. İzleyen kısımda iş doyumu ölçeğine ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur.

4.5. İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BETİMSEL İSTATİSTİKLER

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın konusunu oluşturan iş doyumu değişkeni ile ilgili Türkiye’de eylemli olarak çalışan turist rehberlerinin görüşleri doğrultusunda şekillenen her bir ifadeye ilişkin yüzde, frekans, aritmetik ortalamalar ve standart sapmalarla ilgili ifadeler tablolar halinde sunulmuştur ve yorumlanmıştır.

Tablo 16. İçsel Doyum Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler	f/%	Tatmin Düzeyi					\bar{X}	ss
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
Kendi kararlarımı (yargılarımı) uygulayabilme-kullanabilme özgürlüğüm yönünden	f %	13 2,9	21 4,6	123 27,2	138 30,5	158 34,9	3,90	1,03
Üstlendiğim işleri başarıyla tamamlamış olma hissi yönünden	f %	2 0,4	7 1,5	49 10,8	153 33,8	242 53,4	4,38	0,77
Vicdanıma aykırı şeyleri yapmama tercihimin olması yönünden	f %	21 4,6	34 7,5	113 24,9	140 30,9	145 32,0	3,78	1,11
İşimin beni her zaman meşgul etmesi yönünden	f %	15 3,3	33 7,3	125 27,6	156 34,4	124 27,4	3,75	1,04
İşimde kalıcı olma olanağı yönünden	f %	46 10,2	60 13,2	121 26,7	122 26,9	104 23,0	3,39	1,26
Başkalarına (birlikte çalıştığımız) ne yapmaları gerektiğini söyleme şansı olması yönünden	f %	25 5,5	33 7,3	134 29,6	137 30,2	124 27,4	3,67	1,12
Diğerlerinden ayrı (Yalnız) çalışma şansının olması yönünden	f %	1 0,2	14 3,1	81 17,9	154 34,0	203 44,8	4,20	0,86
Sahip olduğum yetenekleri kullanabilme imkânını bulduğum şeyleri, yapabilme şansının vermesi yönünden	f %	4 0,9	13 2,9	70 15,5	148 32,7	218 48,1	4,24	0,88
Bir iş yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânlarımın olması yönünden	f %	3 0,7	5 1,1	62 13,7	148 32,7	235 51,9	4,34	0,80
Başkaları için bir şeyler yapabilme şansı olması yönünden	f %	2 0,4	18 4,0	75 16,6	145 32,0	213 47,0	4,21	0,89
Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana sağlaması yönünden	f %	28 6,2	46 10,2	110 24,3	121 26,7	148 32,7	3,70	1,20
Zaman zaman farklı işler yapabilme şansı olması yönünden	f %	14 3,1	23 5,1	86 19,0	146 32,2	184 40,6	4,02	1,04
Genel							3,96	0,65

Tablo 16’da turist rehberlerinin iş doyumu ölçeğinin içsel doyum ($\bar{x}=3,96$) alt ölçeğine ilişkin cevapları incelendiğinde “üstlendiğim işleri başarıyla tamamlamış olma hissi yönünden” ifadesi ($\bar{x}=4,38$) içsel doyum alt boyutu ölçeğindeki en yüksek

ortalamaya sahip ifade olarak belirlenmiştir. Bu ifadeye turist rehberlerinin vermiş olduğu cevaplar %0,4'ü “hiç tatmin edici değil”, %1,5'i “tatmin edici değil”, %10,8'i “orta düzeyde tatmin edici”, %33,8'i “tatmin edici”, %53,4'ü “tamamıyla tatmin edici” cevabını vermişlerdir.

Ortalaması yüksek olan diğer bir ifade ise “bir iş yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânlarımın olması yönünden” ifadesi ($\bar{x}=4,34$) olmuştur. Bu ifadeye turist rehberlerinin vermiş olduğu cevaplar %0,4'ü “hiç tatmin edici değil”, %1,5'i “tatmin edici değil”, %10,8'i “orta düzeyde tatmin edici”, %33,8'i “tatmin edici”, %53,4'ü “tamamıyla tatmin edici” cevabını vermişlerdir. İçsel doyum alt ölçeği içinde yer alan “işimde kalıcı olma olanağı yönünden” ifadesi ($\bar{x}=3,39$) bu ölçekte yer alan ifadeler arasında en düşük ortalama sahip ifade olmuştur. Bu ifadeye turist rehberlerinin %0,7'si “hiç tatmin edici değil”, %1,1'i “tatmin edici değil”, %13,7'si “orta düzeyde tatmin edici”, %32,7'si “tatmin edici”, %51,9'u “tamamıyla tatmin edici” cevabını vermişlerdir. Turist rehberlerinin iş doyumunu ölçeğinin içsel doyum alt boyutuna ilişkin genel ortalamasınının ($\bar{x}=3,96$) olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 17. Dışsal Doyum Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İfadeler	f/%	Tatmin Düzeyi					\bar{X}	ss
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
İşimde yükselebilmelerinin olanakları yönünden	f	76	62	131	94	90	3,13	1,34
	%	16,8	13,7	28,9	20,8	19,9		
Acente politikaları ve onların uygulanışı yönünden	f	138	109	120	58	28	2,40	1,22
	%	30,5	24,1	26,5	12,8	6,2		
Aldığım ücret karşılığında yaptığım iş miktarı yönünden	f	64	75	135	107	72	3,11	1,26
	%	14,1	16,6	29,8	23,6	15,9		
İyi bir iş yaptığımda övgü almak yönünden	f	24	26	79	140	184	3,96	1,13
	%	5,3	5,7	17,4	30,9	40,6		
İşverenimin karar vermedeki becerisi-yeteneği yönünden	f	61	75	153	108	56	3,05	1,20
	%	13,5	16,6	33,8	23,8	12,4		
İşverenimin çalışanları kontrol etme yöntemi yönünden	f	70	79	145	102	57	2,99	1,23
	%	15,5	17,4	32,0	22,5	12,6		
Mesleki şartlar (fiziki şart/koşullar, iklim, ilişkiler vb.) yönünden	f	68	57	145	113	70	3,13	1,26
	%	15,0	12,6	32,0	24,9	15,5		
Meslektaşlarımla birbirleriyle anlaşması (iyi geçinmesi) yönünden	f	77	69	147	95	65	3,00	1,27
	%	17,0	15,2	32,5	21,0	14,3		
Genel							3,09	0,91

Tablo 17’de turist rehberlerinin iş doyum ölçeğinin dışsal doyum ($\bar{x}= 3,09$) alt ölçeğine ilişkin cevapları incelendiğinde “iyi bir iş yaptığımda övgü almak yönünden” ifadesi ($\bar{x}=3,96$) dışsal doyum alt boyutu ölçeğindeki en yüksek ortalamaya sahip ifade olarak belirlenmiştir. Bu ifadeye turist rehberlerinin %5,3’ü “hiç tatmin edici değil”, %5,7’si “tatmin edici değil”, %17,4’ü “orta düzeyde tatmin edici”, %30,9’u “tatmin edici”, %40,6’sı “tamamıyla tatmin edici” cevabını vermişlerdir.

Dışsal doyum alt ölçeği içinde yer alan “acente politikaları ve onların uygulanışı yönünden” ifadesi ($\bar{x}=2,40$) bu ölçekte yer alan ifadeler arasında en düşük ortalamaya sahip ifade olmuştur. Bu ifadeye turist rehberlerinin %30,5’i “hiç tatmin edici değil”, %24,1’i “tatmin edici değil”, %26,5’i “orta düzeyde tatmin edici”, %12,8’i “tatmin edici”, %6,2’si “tamamıyla tatmin edici” cevabını vermişlerdir.

Turist rehberlerinin içsel ve dışsal doyumları karşılaştırıldığında turist rehberlerinin içsel doyumlarının ($\bar{x}=3,96$) dışsal doyumlarından ($\bar{x}=3,09$) daha yüksek olduğu söylenebilir. Turist rehberlerinin mesleklerini yaparken üstlendikleri sorumlulukları ve görevleri yerine getirirken daha fazla doyum sağladıkları söylenebilir. Turist rehberleri başarma hissi, bağımsız olma, öz saygı, kazanma ve kontrol duygusu gibi manevi duygulara aldığı ücret, ekonomik gelirler gibi maddi faktörlerden daha fazla önem verdiği söylenebilir.

Turist rehberlerinin iş doyumunu incelendiğinde “orta düzeyde tatmin edici” seçeneğinin çok üstünde görüş bildirdikleri anlaşılmakta ve ilgili ölçeğin geneline (içsel+dışsal doyum) ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=3,61$) bunu göstermektedir.

Çalışmanın devamında kişilik özellikleri, mesleki tutumları ve iş doyumlarıyla ilgili turist rehberlerinin görüşlerinin bireysel özelliklerine göre karşılaştırılmasına yer verilmiştir.

4.6. TURİST REHBERLERİNİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ, MESLEKİ TUTUMLARI VE İŞ DOYUM DÜZEYLERİNİN BAZI DEMOGRAFİK VE KİŞİSEL ÖZELLİKLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASI

Çalışmanın bu kısmında kişilik özellikleri ve alt boyutları, mesleki tutum ve iş doyumunu ile alt boyutlarına ilişkin bazı demografik özelliklere ilişkin bulgular verilmiştir. Çalışmanın bu kısmında araştırmaya katılan turist rehberlerinin beş faktör kişilik özellikleri, mesleki tutum ve iş doyumunu kavramlarıyla ilgili görüşlerinin cinsiyetlerine, medeni durumlarına, yaşlarına, sektördeki deneyim sürelerine göre, gelirlerine göre, aldıkları eğitimlere, ortalama çalışma sürelerine, rehberlik yaptıkları dillere göre, çalışma kartlarını nasıl aldıklarına göre ve hizmet ettikleri gruplara göre karşılaştırılması yapılmış, sonuçlar tablo halinde sunularak yorumlanmıştır.

Tablo 18'deki bulgulara göre turist rehberlerinin, beş faktör kişilik özellikleri, mesleki tutum ve iş doyumunu hakkındaki görüşlerinde kişilik özelliklerinin alt boyutları olan nevroz (p=0,272), dışadönüklük (p=0,670), yaşantıya açıklık (p=0,398), geçimlilik (p=0,604), sorumluluk (p=0,821), mesleki tutum (p=0,910) ve iş doyumunu (p=0,541) konularında, gerçekleştirilen t testi sonucunda, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır (p > 0,05).

Tablo 18. Katılımcıların Görüşlerinin Cinsiyetlere Göre Karşılaştırılması

Ölçekler		Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	t	p
Kişilik Özellikleri	Nevrotiklik	Kadın	128	1,93	0,59	1,099	0,272
		Erkek	325	1,86	0,60		
	Dışadönüklük	Kadın	128	4,00	0,66	0,427	0,670
		Erkek	325	3,97	0,68		
	Açıklık	Kadın	128	4,14	0,57	0,847	0,398
		Erkek	325	4,19	0,63		
	Geçimlilik	Kadın	128	4,26	0,54	0,519	0,604
		Erkek	325	4,23	0,57		
	Sorumluluk	Kadın	128	4,45	0,54	0,226	0,821
		Erkek	325	4,44	0,59		
	Mesleki Tutum	Kadın	128	4,10	0,56	0,114	0,910
		Erkek	325	4,09	0,62		
İş Doyumu	Kadın	128	3,65	0,64	0,611	0,541	
	Erkek	325	3,61	0,70			

*: p < 0,05; \bar{X} : Ortalama; ss: Standart Sapma; n: Örneklem Büyüklüğü.

Tablo 19’da, katılımcıların beş faktör kişilik özellikleri, mesleki tutum ve iş doyumunu konularına ilişkin görüşlerinin medeni durumlarına göre karşılaştırılmasına yönelik t testi sonuçları sunulmuştur. Tablo 19’deki bulgulara göre turist rehberlerinin, kişilik özellikleri alt boyutlarından dışadönüklük ($p=0,021$) ve açıklık ($p=0,019$) alt boyutları ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<0,05$). Turist rehberlerinin dışadönüklük ve açıklık alt boyutlarına verdikleri cevaplar incelendiğinde; bekâr olan ($\bar{x}=4,07$) turist rehberlerinin evli olan ($\bar{x}=3,92$) turist rehberlerine göre daha dışadönük özelliklere sahip oldukları anlaşılmaktadır.

Aynı şekilde yaşantıya açıklık ($p=0,019$) kişilik alt boyutuna turist rehberlerinin verdiği cevaplar incelendiğinde; bekâr olan ($\bar{x}=4,26$) turist rehberlerinin evli olan ($\bar{x}=4,12$) turist rehberlerine göre daha fazla yaşantıya (deneyime) açık kişiler olduklarını ortaya koymaktadır. Mesleki tutumları ve iş doyumları konusunda turist rehberlerinin medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır ($p>0,05$).

Tablo 19. Katılımcıların Görüşlerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Ölçekler		Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	t	p
Kişilik Özellikleri	Nevrotiklik	Evli	267	1,84	0,58	1,474	0,141
		Bekâr	186	1,93	0,61		
	Dışadönüklük	Evli	267	3,92	0,71	2,314	0,021*
		Bekâr	186	4,07	0,63		
	Açıklık	Evli	267	4,12	0,68	2,358	0,019*
		Bekâr	186	4,26	0,50		
	Geçimlilik	Evli	267	4,24	0,61	0,023	0,982
		Bekâr	186	4,24	0,50		
	Sorumluluk	Evli	267	4,43	0,62	0,584	0,559
		Bekâr	186	4,46	0,50		
Mesleki Tutum	Mesleki Tutum	Evli	267	4,12	0,51	1,154	0,249
		Bekâr	186	4,06	0,60		
	İş Doyumu	Evli	267	3,62	0,71	0,071	0,943
		Bekâr	186	3,62	0,65		

*: $p < 0,05$; \bar{X} : Ortalama; ss: Standart Sapma; n: Örneklem Büyüklüğü.

Tablo 20’ye göre turist rehberlerinin kişilik özellikleri alt boyutları olan nevroitiklik ($p=0,000$), dışadönüklük ($p=0,000$) ve yaşantıya açıklık ($p=0,000$), mesleki tutum ($p=0,000$) ve iş doyumunu ($p=0,027$) konularına ilişkin görüşleri turist rehberlerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<0,05$).

Farklılığa neden olan yaş grubunun belirlenmesi amacıyla gruplar arası farklılığı belirlemeye yönelik yararlanılan testlerden “Tukey” testi kullanılmıştır.

Buna göre 35 yaş altı turist rehberlerinin ve 46-55 yaş arası turist rehberlerinin, diğer tüm gruplardan farklı olduğu; 36-45 ile 56 ve üzeri yaş gruplarının özelliklerinin diğer yaş gruplarından farklı olduğu belirlenmiştir.

Tablo 20 incelendiğinde nevroitiklik alt boyutunda yer alan ifadeleri en olumlu değerlendiren 18-25 yaş arasındaki ($\bar{x}=2,00$) turist rehberleri olurken 46-55 yaş arasında olan ($\bar{x}=1,76$) turist rehberleri diğer yaş gruplarındaki turist rehberlerine göre nevroitiklik kişilik özelliklerini daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir.

Tablo 20. Ölçek/Alt Ölçek Ortalamalarının Yaşa Göre Karşılaştırılması

	Ölçekler	Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Kişilik Özellikleri	Nevrotiklik	18-25 Yaş	14	2,00 ^a	0,51	6,332	0,000*
		26-35 Yaş	212	1,98 ^a	0,64		
		36-45 Yaş	102	1,88 ^b	0,58		
		46-55 Yaş	92	1,76 ^c	0,54		
		56 ve üzeri	33	1,88 ^b	0,60		
	Dışadönüklük	18-25 Yaş	14	4,21 ^a	0,43	5,309	0,000*
		26-35 Yaş	212	4,08 ^b	0,63		
		36-45 Yaş	102	3,80 ^c	0,73		
		46-55 Yaş	92	3,83 ^c	0,74		
		56 ve üzeri	33	4,17 ^a	0,56		
	Açıklık	18-25 Yaş	14	4,52 ^a	0,43	1,607	0,000*
		26-35 Yaş	212	4,21 ^b	0,50		
		36-45 Yaş	102	4,15 ^b	0,68		
		46-55 Yaş	92	4,00 ^c	0,77		
		56 ve üzeri	33	4,39 ^a	0,46		
	Geçimlilik	18-25 Yaş	14	4,38	0,47	1,755	0,137
		26-35 Yaş	212	4,21	0,52		
		36-45 Yaş	102	4,23	0,58		
		46-55 Yaş	92	4,19	0,70		
		56 ve üzeri	33	4,45	0,36		
Sorumluluk	18-25 Yaş	14	4,39	0,58	1,571	0,181	
	26-35 Yaş	212	4,43	0,49			
	36-45 Yaş	102	4,40	0,67			
	46-55 Yaş	92	4,45	0,69			
	56 ve üzeri	33	4,68	0,38			
Mesleki Tutum	18-25 Yaş	14	4,11 ^b	0,65	5,430	0,000*	
	26-35 Yaş	212	4,04 ^c	0,63			
	36-45 Yaş	102	3,99 ^c	0,58			
	46-55 Yaş	92	4,20 ^b	0,55			
	56 ve üzeri	33	4,48 ^a	0,39			
İş Doyumu	18-25 Yaş	14	3,68 ^b	0,63	2,768	0,027*	
	26-35 Yaş	212	3,67 ^b	0,66			
	36-45 Yaş	102	3,50 ^c	0,68			
	46-55 Yaş	92	3,53 ^c	0,71			
	56 ve üzeri	33	3,99 ^a	0,68			

*: $p < 0,05$ \bar{X} : Aritmetik Ort., s.s: Standart Sapma, a,b,c: farklı harfleri içeren gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Dışadönüklük kişilik özellikleri alt boyutunda yer alan ifadeleri en olumlu değerlendiren 18-25 yaş arasındaki ($\bar{x}=4,21$) turist rehberleri olurken 36-45 yaş arasında olan ($\bar{x}=3,80$) turist rehberleri diğer yaş gruplarındaki turist rehberlerine göre dışadönüklük kişilik özelliklerini daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir.

Yaşantıya açıklık kişilik özellikleri alt boyutunda yer alan ifadeleri en olumlu değerlendiren 18-25 yaş arasındaki ($\bar{x}=4,52$) turist rehberleri olurken 36-45 yaş arasında olan ($\bar{x}=4,00$) turist rehberleri diğer yaş gruplarındaki turist rehberlerine göre Yaşantıya açıklık kişilik özelliklerini daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir. Kişilik özelliklerinin diğer alt boyutları olan geçimlilik ve sorumluluk boyutları ile yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Mesleki tutum ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu değerlendiren 56 ve üstündeki yaş grubundaki ($\bar{x}=4,48$) turist rehberleri olurken 36-45 yaş arasında olan ($\bar{x}=3,99$) turist rehberleri diğer yaş gruplarındaki turist rehberlerine göre mesleki tutum ölçeğinde yer alan ifadeleri daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir. İş doyumunu ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu değerlendiren 56 ve üstündeki yaş grubunda bulunan ($\bar{x}=3,99$) turist rehberleri olurken 36-45 yaş arasında olan ($\bar{x}=3,50$) turist rehberleri diğer yaş gruplarındaki turist rehberlerine göre iş doyumunu ölçeğinde yer alan ifadeleri daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir.

Tablo 21’de turist rehberlerinin kişilik özellikleri, mesleki tutum ve iş doyumunu konularına ilişkin görüşlerinin sektördeki deneyim sürelerine göre karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi (ANOVA) sonuçları sunulmuştur. Tablo 21’e göre turist rehberlerinin kişilik özelliklerinden nevroitiklik alt boyutu ($p=0,000<0,05$) ve mesleki tutum ($p=0,005<0,05$) konuları hakkındaki görüşleri sektörde çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Farklılığa neden olan deneyim sürelerinin belirlenmesi amacıyla gruplar arası farklılığı belirlemeye yönelik yararlanılan testlerden “Tukey” testi kullanılmıştır. Buna göre deneyimi 7 yıl ve daha az olan turist rehberlerinin nevroitiklik düzeylerinin diğer tüm gruplardan farklı olduğu; 20 yıl ve üzeri deneyime sahip olan turist rehberlerinin nevroitiklik düzeylerinin diğer turist rehberlerinin nevroitiklik düzeylerinden farklı olduğu belirlenmiştir. Aynı durum mesleki tutum açısından da geçerlidir. Buna göre

20 yıl ve üzeri deneyime sahip olan turist rehberlerinin mesleki tutumlarının diğer gruplara göre farklı olduğu; 7 yıl ve daha az deneyime sahip turist rehberlerinin mesleki tutumlarının daha az olduğu belirlenmiştir.

Tablo 21. Katılımcıların Görüşlerinin Sektördeki Deneyim Sürelerine Göre Karşılaştırılması

	Ölçekler	Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Kişilik Özellikleri	Nevrotiklik	1 Yıl ve az	30	1,92 ^a	0,57	7,160	0,000*
		2-7 Yıl	133	2,09 ^a	0,66		
		8-13 Yıl	155	1,84 ^b	0,58		
		14-19 Yıl	55	1,82 ^b	0,48		
		20-25 Yıl	32	1,67 ^c	0,52		
		26+ ve üstü	48	1,58 ^c	0,52		
	Dışadönüklük	1 Yıl ve az	30	4,05	0,50	1,410	0,219
		2-7 Yıl	133	3,95	0,67		
		8-13 Yıl	155	4,05	0,62		
		14-19 Yıl	55	3,80	0,84		
		20-25 Yıl	32	3,87	0,79		
		26+ ve üstü	48	4,05	0,66		
	Açıklık	1 Yıl ve az	30	4,28	0,58	1,730	0,126
		2-7 Yıl	133	4,17	0,51		
		8-13 Yıl	155	4,20	0,59		
		14-19 Yıl	55	4,04	0,81		
		20-25 Yıl	32	4,01	0,84		
		26+ ve üstü	48	4,31	0,52		
	Geçimlilik	1 Yıl ve az	30	4,32	0,49	1,367	0,236
		2-7 Yıl	133	4,20	0,53		
		8-13 Yıl	155	4,22	0,50		
		14-19 Yıl	55	4,20	0,77		
		20-25 Yıl	32	4,15	0,75		
		26+ ve üstü	48	4,40	0,45		
	Sorumluluk	1 Yıl ve az	30	4,38	0,39	1,843	0,103
		2-7 Yıl	133	4,36	0,57		
8-13 Yıl		155	4,49	0,46			
14-19 Yıl		55	4,38	0,85			
20-25 Yıl		32	4,46	0,79			
26+ ve üstü		48	4,62	0,45			
Mesleki Tutum	1 Yıl ve az	30	4,02 ^c	0,79	3,446	0,005*	
	2-7 Yıl	133	3,96 ^c	0,63			
	8-13 Yıl	155	4,10 ^b	0,55			
	14-19 Yıl	55	4,16 ^b	0,54			
	20-25 Yıl	32	4,33 ^a	0,48			
	26+ ve üstü	48	4,26 ^a	0,63			
İş Doyumu	1 Yıl ve az	30	3,62	0,79	0,812	0,542	
	2-7 Yıl	133	3,56	0,70			
	8-13 Yıl	155	3,65	0,64			
	14-19 Yıl	55	3,52	0,67			
	20-25 Yıl	32	3,70	0,67			
	26+ ve üstü	48	3,73	0,70			

*: $p < 0,05$ \bar{X} : Aritmetik Ort., s.s: Standart Sapma, a,b,c: farklı harfleri içeren gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Kişilik özellikleri alt boyutlarından nevroitiklik boyutu ile sektördeki deneyim süreleri karşılaştırıldığında nevroitiklik alt boyutunda yer alan ifadeleri en olumlu değerlendirenler 2-7 yıl ($\bar{X}=2,09$) arasında sektör deneyimi olan turist rehberleri

olurken, 26 yaş ve üzeri ($\bar{x}=1,58$) sektör tecrübesi olan turist rehberleri ise kişilik özelliklerinin nevroitiklik alt boyutunda yer alan ifadeleri daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir. Ayrıca 2-7 yıl ($\bar{x}=2,09$) sektör tecrübesi olan turist rehberlerinin nevroitiklik özelliklere daha fazla sahip olan grup olduğu ve duygusal dengesizlik durumlarını diğer gruplara göre daha fazla hissettiği, 26 yıl ve üzeri ($\bar{x}=1,58$) sektör tecrübesi olan turist rehberlerinin sektördeki tecrübeleri arttıkça kişilikleri oturmakta ve olgunlaşmakta olduklarından turist rehberlerinin nevroitiklik özelliklerinde azalma eğilimi olduğu ifade edilebilir.

Mesleki tutum ölçeğindeki ifadeleri en olumlu değerlendiren 20-25 yıl ($\bar{x}=4,33$) sektör deneyimi olan turist rehberleri olurken, 2-7 ($\bar{x}=3,96$) yıl sektör deneyimi olan turist rehberleri diğer turist rehberlerine göre mesleki tutum ölçeğinde yer alan ifadeleri daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir. Mesleki tutum ölçeği ile ilgili elde edilen bulgular incelendiğinde tecrübe arttıkça turist rehberlerinin mesleki tutumlarında da bir artış olduğu ifade edilebilir.

Tablo 22. Rehberlik Eğitiminin Alındığı Kuruma Göre Karşılaştırılması

	Ölçekler	Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Kişilik Özellikleri	Nevrotiklik	Bakanlık	205	1,78 ^b	0,55	12,202	0,000*
		Önlisans	112	1,79 ^b	0,59		
		Lisans	136	2,08 ^a	0,62		
	Dışadönüklük	Bakanlık	205	3,84 ^c	0,72	9,549	0,000*
		Önlisans	112	3,98 ^b	0,60		
		Lisans	136	4,16 ^a	0,62		
	Açıklık	Bakanlık	205	4,12	0,67	1,976	0,140
		Önlisans	112	4,16	0,57		
		Lisans	136	4,25	0,53		
	Geçimlilik	Bakanlık	205	4,24	0,58	0,124	0,883
		Önlisans	112	4,21	0,60		
		Lisans	136	4,24	0,51		
Sorumluluk	Bakanlık	205	4,47	0,60	0,709	0,493	
	Önlisans	112	4,43	0,58			
	Lisans	136	4,40	0,52			
Mesleki Tutum	Bakanlık	205	4,16 ^a	0,57	3,895	0,021*	
	Önlisans	112	4,10 ^a	0,59			
	Lisans	136	3,98 ^b	0,66			
İş Doyumu	Bakanlık	205	3,59 ^b	0,72	3,390	0,035*	
	Önlisans	112	3,75 ^a	0,57			
	Lisans	136	3,53 ^b	0,69			

*: $p < 0,05$ \bar{X} : Aritmetik Ort., s.s: Standart Sapma, a,b,c: farklı harfleri içeren gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Tablo 22’de turist rehberlerinin kişilik özellikleri, mesleki tutum ve iş doyumunu konularına ilişkin görüşlerinin rehberlik eğitiminin alındığı yere göre karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi (ANOVA) testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 22’deki bulgulara göre turist rehberlerinin rehberlik eğitimini aldıkları kuruma göre karşılaştırıldığında, yaşantıya açıklık ($p=0,140$), geçimlilik ($p=0,883$) ve sorumluluk ($p=0,493$) alt boyutlarında anlamlı bir farklılık gözlenmezken ($p>0,05$), nevroitiklik ($p=0,000$), dışadönüklük ($p=0,000$), mesleki tutum ($p=0,021$) ve iş doyumunu ($p=0,035$) alınan rehberlik eğitim durumuna göre anlamlı bir fark göstermiştir ($p<0,05$). Farklılığa neden olan rehberlik eğitiminin alındığı kuruma göre belirlenmesi amacıyla gruplar arası farklılığı belirlemeye yönelik yararlanılan testlerden “Tukey” testi kullanılmıştır. Buna lisans düzeyinde eğitim alıp çalışma kartını alan turist rehberlerinin nevroitiklik düzeylerinin diğer tüm gruplardan farklı olduğu; bakanlık kursu ve önlisans düzeyinde eğitim alıp çalışma kartını alan turist rehberlerinin nevroitiklik düzeylerinin diğer turist rehberlerinin nevroitiklik düzeylerinin farklı olduğu belirlenmiştir.

Turist rehberlerinin kişilik özellikleri alt boyutu olan nevroitiklik açısından en düşük olduğu grup bakanlık kursu ($\bar{x}=1,78$) düzeyinde rehberlik eğitimi alanlarda ortaya çıkmışken, nevroitiklik kişilik özelliğinin en yüksek olduğu grubun ise lisans eğitimi ($\bar{x}=2,08$) alanlarda olduğu ortaya çıkmıştır. Rehberlerin aldıkları eğitime nevroitiklik kişilik özelliğinin bakanlık kursu ile lisans eğitimi alan rehberler arasında anlamlı bir farklılık olduğu söylenebilir ($p<0,05$). Aynı şekilde turist rehberlerinin kişilik özellikleri alt boyutu olan dışadönüklük açısından en düşük olduğu grup bakanlık kursu ($\bar{x}=3,84$) düzeyinde rehberlik eğitimi alanlarda ortaya çıkmışken, dışadönüklük kişilik özelliğinin en yüksek olduğu grubun ise lisans eğitimi ($\bar{x}=4,16$) alanlarda olduğu ortaya çıkmıştır.

Rehberlerin aldıkları eğitime dışadönüklük kişilik özelliğinin bakanlık kursu ile lisans eğitimi alan rehberler arasında anlamlı bir farklılık olduğu söylenebilir ($p<0,05$). Farklılığa neden olan rehberlik eğitiminin alındığı kuruma göre belirlenmesi amacıyla gruplar arası farklılığı belirlemeye yönelik yararlanılan testlerden “Tukey” testi kullanılmıştır. Buna lisans düzeyinde eğitim alıp çalışma

kartını alan turist rehberlerinin dışadönüklük düzeylerinin diğer tüm gruplardan farklı olduğu; bakanlık kursu düzeyinde eğitim alıp çalışma kartını alan turist rehberlerinin dışadönüklük düzeylerinin diğer turist rehberlerinin dışadönüklük düzeylerinden farklı olduğu belirlenmiştir.

Tablodaki ortalamalar incelendiğinde turist rehberlerinin mesleki tutumun en düşük olduğu grup lisans ($\bar{x}=3,98$) düzeyinde rehberlik eğitimi alanlarda ortaya çıkmışken, mesleki tutum ortalamasının en yüksek olduğu grubun ise bakanlık eğitimi ($\bar{x}=4,16$) alanlarda olduğu ortaya çıkmıştır. Rehberlerin aldıkları eğitime göre mesleki tutumlarında bakanlık kursu ile lisans eğitimi alan rehberler arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($p<0,05$).

Farklılığa neden olan rehberlik eğitiminin alındığı kuruma göre belirlenmesi amacıyla gruplar arası farklılığı belirlemeye yönelik yararlanılan testlerden “Tukey” testi kullanılmıştır. Buna bakanlık ve önlisans düzeyinde eğitim alıp çalışma kartını alan turist rehberlerinin mesleki tutumlarının diğer tüm gruplardan farklı olduğu; lisans düzeyinde eğitim alıp çalışma kartını alan turist rehberlerinin mesleki tutumlarının diğer turist rehberlerin mesleki tutumlarından farklı olduğu belirlenmiştir. Ayrıca turist rehberlerinin iş doyumu ortalaması ($\bar{x}=3,53$) en düşük olduğu grup lisans düzeyinde rehberlik eğitimi alanlarda ortaya çıkarken, iş doyumu ortalaması en yüksek olan grubun ise önlisans ($\bar{x}=3,75$) düzeyinde olduğu ortaya çıkmıştır.

Rehberlerin aldıkları eğitime göre önlisans ile lisans eğitimi alan rehberler arasında anlamlı bir farklılık olduğu gözlenmiştir ($p<0,05$). Farklılığa neden olan rehberlik eğitiminin alındığı kuruma göre belirlenmesi amacıyla gruplar arası farklılığı belirlemeye yönelik yararlanılan testlerden “Tukey” testi kullanılmıştır. Buna önlisans düzeyinde eğitim alıp çalışma kartını alan turist rehberlerinin iş doyumlarının diğer tüm gruplardan farklı olduğu; bakanlık ve lisans düzeyinde eğitim alıp çalışma kartına sahip olan turist rehberlerinin iş doyumlarının diğer turist rehberlerinin iş doyumlarından farklı olduğu belirlenmiştir.

Tablo 23. Katılımcıların Görüşlerinin Sektörde Ortalama Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılması

	Ölçekler	Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Kişilik Özellikleri	Nevrotiklik	0-25 Gün	58	2,04	0,63	1,591	0,136
		26-50 Gün	61	1,95	0,64		
		51-75 Gün	38	1,82	0,60		
		76-100 Gün	50	1,87	0,57		
		101-125 Gün	56	1,93	0,60		
		126-150 Gün	57	1,85	0,55		
		151-175 Gün	42	1,73	0,53		
		176+ Gün	91	1,78	0,61		
	Dışadönüklük	0-25 Gün	58	4,02	0,72	0,929	0,484
		26-50 Gün	61	3,95	0,45		
		51-75 Gün	38	3,83	0,64		
		76-100 Gün	50	3,92	0,60		
		101-125 Gün	56	3,94	0,78		
		126-150 Gün	57	3,91	0,72		
		151-175 Gün	42	4,00	0,75		
		176+ Gün	91	4,10	0,70		
	Açıklık	0-25 Gün	58	4,22	0,65	0,860	0,538
		26-50 Gün	61	4,20	0,36		
		51-75 Gün	38	4,01	0,62		
		76-100 Gün	50	4,27	0,53		
		101-125 Gün	56	4,08	0,79		
		126-150 Gün	57	4,15	0,68		
		151-175 Gün	42	4,18	0,62		
		176+ Gün	91	4,19	0,58		
	Geçimlilik	0-25 Gün	58	4,32	0,46	0,759	0,622
		26-50 Gün	61	4,29	0,35		
		51-75 Gün	38	4,20	0,54		
		76-100 Gün	50	4,29	0,51		
		101-125 Gün	56	4,18	0,80		
		126-150 Gün	57	4,13	0,68		
		151-175 Gün	42	4,19	0,48		
		176+ Gün	91	4,25	0,56		
	Sorumluluk	0-25 Gün	58	4,46	0,55	1,894	0,069
		26-50 Gün	61	4,50	0,42		
		51-75 Gün	38	4,38	0,55		
		76-100 Gün	50	4,37	0,55		
		101-125 Gün	56	4,30	0,82		
		126-150 Gün	57	4,33	0,70		
		151-175 Gün	42	4,52	0,44		
		176+ Gün	91	4,58	0,47		
	Mesleki Tutum	0-25 Gün	58	4,00	0,61	0,991	0,437
		26-50 Gün	61	4,13	0,54		
51-75 Gün		38	4,18	0,48			
76-100 Gün		50	4,01	0,60			
101-125 Gün		56	4,15	0,65			
126-150 Gün		57	4,00	0,55			
151-175 Gün		42	4,04	0,76			
176+ Gün		91	4,18	0,60			
İş Doyumu		0-25 Gün	58	3,42	0,76	1,374	0,214
		26-50 Gün	61	3,71	0,55		
		51-75 Gün	38	3,47	0,54		
		76-100 Gün	50	3,63	0,60		
		101-125 Gün	56	3,66	0,70		
		126-150 Gün	57	3,60	0,67		
	151-175 Gün	42	3,62	0,81			
	176+ Gün	91	3,71	0,72			

*: $p < 0,05$ \bar{X} : Aritmetik Ort., s.s: Standart Sapma, a,b,c: farklı harfleri içeren gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Tablo 23’te turist rehberlerinin kişilik özellikleri, mesleki tutum ve iş doyumu konularına ilişkin görüşlerinin sektörde ortalama çalışma sürelerine göre karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi (ANOVA) testi sonuçları sunulmuştur. Buna göre kişilik özellikleri alt boyutları, mesleki tutum ve iş doyumu konuları hakkında turist rehberlerinin görüşlerine ilişkin sektörde ortalama çalışılan gün sayılarına göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Tablo 24. Katılımcıların Görüşlerinin Hizmet Verdikleri Gruplara Göre Karşılaştırılması

	Ölçekler	Gruplar	n	\bar{X}	SS	F	p
Kişilik Özellikleri	Nevrotiklik	Yerli Grup	131	1,91	0,62	1,090	0,337
		Yabancı Grup	158	1,90	0,62		
		Yerli ve Yabancı	164	1,82	0,57		
	Dışadönüklük	Yerli Grup	131	4,06	0,58	1,993	0,138
		Yabancı Grup	158	3,90	0,74		
		Yerli ve Yabancı	164	3,98	0,68		
	Açıklık	Yerli Grup	131	4,15	0,63	0,156	0,856
		Yabancı Grup	158	4,19	0,60		
		Yerli ve Yabancı	164	4,18	0,60		
	Geçimlilik	Yerli Grup	131	4,29	0,48	1,250	0,287
		Yabancı Grup	158	4,23	0,57		
		Yerli ve Yabancı	164	4,19	0,62		
Sorumluluk	Yerli Grup	131	4,45	0,52	0,28	0,973	
	Yabancı Grup	158	4,43	0,60			
	Yerli ve Yabancı	164	4,44	0,60			
Mesleki Tutum	Yerli Grup	131	4,14 ^a	0,55	3,951	0,020*	
	Yabancı Grup	158	3,99 ^b	0,63			
	Yerli ve Yabancı	164	4,17 ^a	0,60			
İş Doyumu	Yerli Grup	131	3,72 ^a	0,65	2,993	0,049*	
	Yabancı Grup	158	3,53 ^c	0,68			
	Yerli ve Yabancı	164	3,62 ^b	0,70			

*: $p < 0,05$ \bar{X} : Aritmetik Ort., s.s: Standart Sapma, a,b,c: farklı harfleri içeren gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Tablo 24’te turist rehberlerinin kişilik özellikleri, mesleki tutum ve iş doyumu konularına ilişkin görüşlerinin sektörde hizmet verdikleri gruplara göre karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi sonuçları sunulmuştur. Tablo 24’e göre turist rehberlerinin mesleki tutumları hizmet verdikleri gruplara göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Yabancı gruplara ($\bar{x} = 3,99$) hizmet veren turist rehberlerinin mesleki tutumları diğer gruplara hizmet veren (yerli, yerli ve yabancı) turist rehberlerine göre daha düşük mesleki tutuma sahip oldukları görülmektedir ($p < 0,05$). Mesleki tutum ölçeğinde yer alan ifadeleri en olumlu değerlendiren kişiler

yerli gruplara ($\bar{x}=4,14$) ve hem yerli hem yabancı gruplara ($\bar{x}=4,17$) hizmet veren turist rehberleri olurken, yabancı gruplara ($\bar{x}=3,99$) hizmet veren turist rehberlerinin diğer turist rehberlerine göre mesleki tutumlarının daha olumsuz olduğu ifade edilebilir.

Aynı zamanda hem yerli hem de yabancı turistlere hizmet veren turist rehberlerinin mesleki tutumlarının diğer rehberlere göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Farklılığa neden olan rehberlerin hizmet verdikleri gruplara göre belirlenmesi amacıyla gruplar arası farklılığı belirlemeye yönelik yararlanılan testlerden “Tukey testi” kullanılmıştır. Buna hem yerli hem yabancı gruplar ile yerli gruplara hizmet veren turist rehberlerinin mesleki tutumlarının diğer tüm gruplardan farklı olduğu; yabancı gruplara hizmet veren turist rehberlerinin mesleki tutumlarının diğer turist rehberlerinin mesleki tutumlarından farklı olduğu belirlenmiştir.

Genel iş doyumunu ölçüğünde yer alan ifadeleri en olumlu değerlendiren kişiler yerli gruplara ($\bar{x}=3,72$) hizmet veren turist rehberleri olurken, yabancı gruplara ($\bar{x}=3,53$) hizmet veren turist rehberinin diğer turist rehberlerine göre genel iş doyum düzeylerini daha olumsuz değerlendirdiği ifade edilebilir. Aynı zamanda yerli gruplara ($\bar{x}=3,72$) hizmet veren turist rehberlerinin iş doyumlarının diğer gruplara (yabancı – hem yerli hem yabancı) hizmet veren rehberlere göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Farklılığa neden olan rehberlerin hizmet verdikleri gruplara göre belirlenmesi amacıyla gruplar arası farklılığı belirlemeye yönelik yararlanılan testlerden “Tukey” testi kullanılmıştır. Buna yerli gruplara hizmet veren turist rehberlerinin iş doyumlarının diğer tüm gruplardan farklı olduğu; yabancı gruplara hizmet veren turist rehberlerinin iş doyumlarının diğer turist rehberlerin iş doyumlarından farklı olduğu belirlenmiştir. Yabancı gruplara ($\bar{x}=3,53$) hizmet veren turist rehberlerinin iş doyumlarının diğer gruplara hizmet veren (yerli, yerli ve yabancı) turist rehberlerine göre daha düşük iş doyumuna sahip oldukları görülmektedir ($p<0,05$).

4.7. TURİST REHBERLERİNİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN MESLEKİ TUTUM VE İŞ DOYUMLARINA ETKİSİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmada turist rehberlerinin kişilik özellikleri alt boyutları, mesleki tutumları, iş doyumları ve alt boyutları arasındaki Pearson korelasyon analizi sonuçları Tablo 25'te sunulmuştur. Pearson korelasyon analizinin sonuçlarına göre, değişkenlerin tamamı arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Bu kapsamda, mesleki tutum ile genel iş doyumunu ($r=0,623$; $p<0,05$) arasında pozitif ve kuvvetli bir ilişki bulunmuştur ($0,60<r<0,80$). Mesleki tutumları yüksek olan turist rehberlerinin iş doyumlarının da yüksek olduğu söylenebilir.

Mesleki tutum ile içsel doyum ($r=0,629$; $p<0,05$) arasında pozitif ve kuvvetli bir ilişki bulunmuştur ($0,60<r<0,80$). Mesleki tutum ile dışsal doyum arasında ($r=0,484$; $p<0,05$) pozitif ve orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur ($0,40<r<0,60$). Bu korelasyon katsayılarından hareketle turist rehberlerinin içsel doyumunu arttıkça mesleki tutumlarının da arttığı söylenebilir.

Tablo 25. Kişilik Özellikleri, Mesleki Tutum ve İş Doyumu ve Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon Matrisi

Ölçekler		Mesleki Tutum	İçsel Doyum	Dışsal Doyum	Genel Doyum
Nevrotiklik	r	-0,367	-0,292	-0,316	-0,339
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
Dışadönüklük	r	0,275	0,328	0,256	0,327
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
Açıklık	r	0,221	0,324	0,203	0,296
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
Geçimlilik	r	0,251	0,362	0,246	0,341
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
Sorumluluk	r	0,278	0,366	0,194	0,315
	p	0,000	0,000	0,000	0,000
Mesleki Tutum	r	-	0,629	0,484	0,623
	p	-	0,000	0,000	0,000

*: $p<0,05$; r: Korelasyon Kat Sayısı; p: Anlamlılık Düzeyi.

Nevrotiklik ile mesleki tutum arasında negatif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=-0,367$; $p<0,05$) bulunmuştur ($0,20<r<0,40$). Dışadönüklük kişilik özelliği ile mesleki tutum arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,275$; $p<0,05$) bulunmuştur. ($0,20<r<0,40$). Açıklık (yaşantıya) kişilik özelliği ile mesleki tutum arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,221$; $p<0,05$) bulunmuştur ($0,20<r<0,40$). Geçimlilik kişilik özelliği ile mesleki tutum arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,251$; $p<0,05$) bulunmuştur. Sorumluluk kişilik özelliği ile mesleki tutum arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,278$; $p<0,05$) olduğu ortaya çıkmıştır ($0,20<r<0,40$).

Nevrotiklik ile genel iş doyumunu arasında negatif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=-0,339$; $p<0,05$) bulunmuştur ($0,20<r<0,40$). Dışadönüklük kişilik özelliği ile genel iş doyumunu arasında pozitif, zayıf; ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,327$; $p<0,05$) bulunmuştur ($0,20<r<0,40$). Açıklık (yaşantıya) kişilik özelliği ile genel iş doyumunu arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,296$; $p<0,05$) bulunmuştur ($0,20<r<0,40$). Geçimlilik kişilik özelliği ile genel iş doyumunu arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,341$; $p<0,05$) bulunmuştur ($0,20<r<0,40$). Sorumluluk kişilik özelliği ile genel iş doyumunu arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,315$; $p<0,05$) belirlenmiştir ($0,20<r<0,40$).

Nevrotiklik ile içsel doyum arasında negatif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=-0,292$; $p<0,05$) bulunmuştur ($0,20<r<0,40$). Dışadönüklük kişilik özelliği ile içsel doyum arasında pozitif, zayıf; ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,328$; $p<0,05$) bulunmuştur ($0,20<r<0,40$). Açıklık (yaşantıya) kişilik özelliği ile içsel doyum arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,324$; $p<0,05$) bulunmuştur ($0,20<r<0,40$). Geçimlilik kişilik özelliği ile içsel doyum arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,362$; $p<0,05$) bulunmuştur ($0,20<r<0,40$). Sorumluluk kişilik özelliği ile içsel doyum arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,366$; $p<0,05$) olduğu saptanmıştır ($0,20<r<0,40$).

Nevrotiklik ile dışsal doyum arasında negatif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=-0,316$; $p<0,05$) bulunmuştur ($0,20<r<0,40$). Dışadönüklük kişilik özelliği ile dışsal doyum arasında pozitif, zayıf; ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,256$; $p<0,05$)

bulunmuştur ($0,20 < r < 0,40$). Açıklık (yaşantıya) kişilik özelliği ile dışsal doyum arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,203$; $p < 0,05$) bulunmuştur ($0,20 < r < 0,40$). Geçimlilik kişilik özelliği ile dışsal doyum arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,246$; $p < 0,05$) bulunmuştur. ($0,20 < r < 0,40$). Sorumluluk kişilik özelliği ile dışsal doyum arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki ($r=0,194$; $p < 0,05$) bulunmuştur ($0,20 < r < 0,40$). Mesleki tutum ile dışsal doyum arasında pozitif ve orta kuvvette bir ilişki ($r=0,484$; $p < 0,05$) olduğu görülmektedir ($0,40 < r < 0,60$).

Araştırmanın izleyen kısmında turist rehberlerinin kişilik özellikleri, mesleki tutum ve iş doyumlarına etkisinin anlaşılabilmesi için çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Bu kapsamda turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin mesleki tutum ve iş doyumunu üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 26. Kişilik Özelliklerinin Mesleki Tutum Üzerindeki Etkiye Ait Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	bj	S(bj)	t	p	ANOVA
Sabit	3,402	0,265	12,836	0,000	F=22,151 p=0,000*
Nevrotiklik	-0,312	0,044	-7,093	0,000	
Dışadönüklük	0,139	0,048	2,901	0,004	
Açıklık	-0,002	0,058	-0,035	0,972	
Geçimlilik	0,103	0,059	1,747	0,081	
Sorumluluk	0,067	0,061	1,103	0,271	

Bağımlı Değişken: Mesleki Tutum (MT) * $p < 0,05$; bj: Beta Katsayı; S(bj): Standart Hata

Tablo 26’da, kişilik özellikleri ile mesleki tutum arasındaki ilişkiye ait, çoklu doğrusal regresyon modeli verilmiştir. Tablo 26’daki sonuçlara göre, turist rehberlerinin kişilik özellikleri alt boyutları (nevrotiklik ve dışadönüklük) ile mesleki tutumları arasındaki çoklu doğrusal regresyon modeli, anlamlı bulunmuştur ($F=22,151$; $p < 0,05$).

Tablo 26'daki regresyon analizi sonucundan elde edilen bulgulara göre kişilik özelliklerinin alt boyutları olan (yaşantıya) açıklık, geçimlilik ve sorumluluk ($p>0,05$) boyutlarının mesleki tutum regresyon modeli üzerinde istatistiksel olarak önemli olmadığı, buna karşılık nevroitiklik ve dışadönüklüğün mesleki tutum regresyon modeli üzerinde etkisinin önem arz ettiği ifade edilebilir ($p<0,05$). Bağımlı değişken (mesleki tutum) ile bağımsız değişkenler (kişilik özellikleri, iş doyumunu) arasındaki ilişkiye ait çoklu doğrusal regresyon modeli, aşağıda verilmiştir:

$$MT= 3,402-0,312. N + 0,139.DD$$

Kurulan söz konusu modele göre, nevroitiklikte bir birim azalış turist rehberlerinin mesleki tutumlarında 0,312 azalış yaratırken dışadönüklükte bir birimlik artış ise, turist rehberlerinin mesleki tutumlarında 0,139 artış yaratmaktadır. Turist rehberlerinin nevroitiklik ($p=0,000$) düzeyi arttıkça rehberlerin mesleki tutumunu negatif yönde etkilemektedir. Buna göre, turist rehberlerinin dışadönüklük ($p=0,000$) düzeyi arttıkça mesleki tutumları da pozitif ve olumlu yönde artmaktadır.

Tablo 27. Kişilik Özelliklerinin Genel İş Doyumu Üzerindeki Etkisine Ait Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	b_j	$S(b_j)$	t	p	ANOVA
Sabit	2,215	0,293	7,548	0,000	F=26,830 p=0,000*
Nevrotiklik	-0,303	0,049	-6,235	0,000	
Dışadönüklük	0,173	0,053	3,268	0,001	
Açıklık	0,046	0,064	0,716	0,474	
Geçimlilik	0,222	0,065	3,399	0,001	
Sorumluluk	0,034	0,068	0,506	0,613	

Bağımlı Değişken: İş Doyumu (İD) *: $p<0,05$; b_j : Beta Katsayı; $S(b_j)$: Standart Hata

Tablo 27'de, kişilik özellikleri ile genel iş doyumunu arasındaki ilişkiye ait, çoklu doğrusal regresyon modeli verilmiştir. Tablo 27'deki sonuçlara göre, turist rehberlerinin kişilik özellikleri ile genel iş doyumları arasındaki çoklu doğrusal regresyon modeli anlamlı bulunmuştur ($F=26,830$; $p<0,05$).

Tablo 27’deki regresyon analizi sonucundan elde edilen bulgulara göre kişilik özelliklerinin alt boyutları olan (yaşantıya) açıklık ve sorumluluk boyutlarının iş doyumunu regresyon modeli üzerinde istatistiksel olarak önemli olmadığı, buna karşılık nevroitiklik, dışadönüklük ve geçimlilik boyutlarının iş doyumunu regresyon modeli üzerinde etkisinin önem arz ettiği ifade edilmiştir ($p<0,05$). Bağımlı değişken (iş doyumunu) ile bağımsız değişkenler (kişilik özellikleri, mesleki tutum) arasındaki ilişkiye ait çoklu doğrusal regresyon modeli, aşağıda verilmiştir:

$$\dot{I}D = 2,215 - 0,303.N + 0,173.DD + 0,222.G$$

Kurulan söz konusu modele göre, nevroitiklik kişilik özelliğinde bir birim azalış turist rehberlerinin iş doyumlarında 0,303 azalış yaratırken dışadönüklükte bir birimlik artış turist rehberlerinin iş doyumlarında 0,173, geçimlilikte bir birim artış ise 0,222 artış yaratmaktadır. Turist rehberlerinin nevroitiklik düzeyi arttıkça rehberlerin iş doyumunu negatif yönde etkilemektedir. Dışadönüklük düzeyi arttıkça rehberlerin iş doyumları pozitif ve olumlu yönde artmaktadır.

Gerçekleştirilen korelasyon ve regresyon analizleri sonucunda bu araştırmaya ilişkin; “H1: Turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin mesleki tutumları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır”; “H2: Turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin iş doyumları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” ve “H3: Turist rehberlerinin mesleki tutumları ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki vardır” şeklinde geliştirilen araştırma hipotezleri desteklenmiştir. Bu doğrultuda, araştırmanın izleyen kısmında sonuç ve tartışma bölümüne yer verilmiştir. Sonuç ve tartışma bölümünde sonuçlar özet olarak ortaya konulup ilgili çalışmalarda çıkan sonuçlarla karşılaştırılarak tartışılmıştır. Ardından ise konuyla ilgili turist rehberleri ile ilgili kişiler için öneriler getirilmiştir.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Turizm sektörü insan gücüne en çok ihtiyaç duyulan emek yoğun bir sektördür. Turizm sektörü son yıllarda içsel ve dışsal bazı olaylardan dolayı sektör dalgalanmaya uğramış, istenilen seviyede gelir ve büyümeyi yakalayamamıştır. Ancak turizm her zaman önemini korumuş ve günden güne büyüme trendine doğru yol almaktadır. 2017 yılında dünya genelinde turist varışlarında %7'lik büyüme ile birlikte 1,322 milyon kişi seyahat etmiştir ve 2018 yılında da bu büyümenin %5 civarında sürmesi beklenmektedir (UNWTO, 2018).

Turizm sektörü çok farklı hizmet gruplarından oluşan bir yapıdır. Bu sektörün en önemli temsilcilerinden biri de turist rehberleridir. Günümüzde Türkiye'de 10.000'in üzerinde turist rehberi bulunmaktadır. Aynı zamanda bu turist rehberleri 36 farklı dilde hizmet vermektedirler (Tureb, 2018). Dolayısıyla böylesine geniş yelpazede yabancı dil bilgisi olan ve farklı milletlere hizmet veren bir meslek çok nadir bulunmaktadır. Bu durum, turist rehberliği mesleğinin önemini ortaya koyması açısından önem arz etmektedir. Dünya genelinde turizm sektöründeki olumlu gelişmeler Türkiye'yi de olumlu yönde etkileyecektir. Bu durumdan tüm sektör paydaşları yararlanacağı gibi turist rehberleri de faydalanacaktır. Turist rehberi, turistin ülkeye gelişinden ayrılışına kadar geçen sürede turistlere refakat etmekte, ülkeyi, bölgeyi, bölgenin kültürünü tanıtmakla yükümlüdür. Turistlerin, sağlık, parasal konular vb. konularda onlara yardımcı olmaktadır. Arabulucudurlar, tanıtım ve kültür elçisidirler. Bu durumdan bakıldığında turist rehberliği mesleğinin sıradan bir meslek olmadığı aşikârdır. Bu nedenle Türkiye'de yaşayan turist rehberlerinin kişilik özellikleri, mesleklerine bakış açıları yani tutumları ve iş doyumları önem arz etmektedir ve turist rehberleri ile ilgili bu araştırma bu nedenle gerçekleştirilmiştir. Ülkenin tanıtımının daha iyi yapılabilmesi, turistlerin ülkemizden memnun ayrılıp başka turistleri ülkemize yönlendirmesi, yeniden ziyaret etme eğilimi ve müşteri sadakati yaratması açısından ve imaj, marka oluşturma konusunda turist rehberlerinden maksimum düzeyde faydalanılabilmesi amacıyla turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin mesleki tutumlarının ve iş doyumlarının ne olduğunu anlamak araştırmayı zorunlu kılmıştır.

Turist rehberliği mesleği 22.06.2012 tarihinde 6326 sayılı kanunla birlikte meslek olarak kabul görmüştür. Turist rehberliği mesleği üzerine çok sayıda çalışma-araştırma yapılmıştır. Ancak bu araştırmaların çoğu turist rehberlerinin rolleri ve mesleki sorunları üzerine olmuştur. Turist rehberlerinin kişilik özellikleri ve mesleki tutumları üzerine çok sınırlı sayıda çalışma yapılmıştır. Ancak, turist rehberlerinin iş doyumları üzerine kişilik özellikleri ve mesleki tutum değişkenlerine nazaran daha fazla çalışmaya rastlanmaktadır.

Özellikle hizmetin sunumunda insan kaynağının önemi nedeniyle, turizm sektörü ve turist rehberliği mesleği için bu konu önem arz etmektedir. Bu kapsamda kişilik özellikleri, mesleki tutum ve iş doyumunu konularıyla Türkiye sınırları içinde eylemli olarak çalışan turist rehberleri üzerinde yapılan araştırma sonuçlarına yer verilmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin bireysel özellikleri ile ilgili bir değerlendirme yapıldığında; öncelikle, araştırmaya katılan turist rehberlerinin, ülke genelinde faaliyet gösteren bölgesel rehber odalarına kayıtlı olan rehberlerin sayıları bakımından dengeli dağıldığı anlaşılmaktadır.

Turist rehberlerinin cinsiyetlerine göre dağılımı incelendiğinde kadın rehberlerin erkek rehberlere oranla daha az sayıda oldukları ortaya çıkmıştır. TUREB (2018)'den elde edilen verilere göre Temmuz ay'ı itibariyle Türkiye'de 6981 bay rehber, 3490 bayan rehber toplam 10471 turist rehberi bulunmaktadır. Daha önce yapılan birçok çalışmada da benzer bulgulara rastlanmıştır (Batman, 2003; Çeşmeci, 2003; Köroğlu, 2011). Dolayısıyla kadın rehberlerin sektörde daha fazla yer alabilmesi için işveren konumunda yer alan acenteler tarafından özendirici tedbirler alınmalı, kadın rehberler için pozitif ayrımcılık yapılmalıdır. Bunun için de kadın rehberler paket turlar (üç günlük, beş günlük, haftalık) yerine günöbirlik şehir turu ya da yakın mesafeli günlük turlar veya müze turlarında faydalanılabilir. Böylelikle kadın rehberlerin turist rehberliği mesleğine daha aktif katılmaları sağlanmış olur.

Turist rehberlerinin medeni duruma göre dağılımına bakıldığında araştırmaya katılanların çoğunu evli rehberler oluşturmaktadır. Benzer şekilde Batman (2003), tarafından yapılan araştırmada da katılımcıların çoğunluğunun evli rehberlerden oluğuğu görölmektedir. Bu durum mesleğin uzun saatler çalışmayı gerektirmesi,

mesai kavramının olmaması, turun ne zaman ve nerede başlayıp biteceğinin zaman zaman net olarak bilinmemesi, çocuk sahibi olunca evli rehberlerin işlerine bir süre ara vermesi ya da tamamen bırakması, farklı noktalarda konaklama yapılmasının zorunluluğu, turist rehberlerinin evlilik ve aile yaşamını olumsuz etkilemesi bekar rehberlerin sayısının evli rehberlere oranla daha az sayıda olmasına neden olabilmektedir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin yaşlarına göre dağılımı; 26 ile 45 yaş arasında değişmektedir. Bu sonuç, Batman, (2003) ve Köroğlu (2011) tarafından yapılan araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir. Rehberlik mesleğinin çok fazla emek gerektirmesi, zaman kavramının olmaması ve yorucu olması gibi mesleğin gerektirdiği koşullardan dolayı genç yaş grubunda tecrübe eksikliği, güzergah bilgisinin az olması, hitap ve sunum kabiliyetinin yetersiz olması; ileri yaş grubunda sağlık sorunlarının artması, uzun yürüyüşler yapılması, büyük antik kentlerin olumsuz hava koşullarında gezilmesi gibi sebeplerden dolayı daha çok orta yaş grubu tarafından tercih edilen bir meslek olarak karşımıza çıkmaktadır.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin sektör tecrübesi çoğunlukla 2-7 yıl ile 8-13 yıl arasında yoğunlaşmıştır. Rehberlik tecrübesi fazla olan turist rehberlerinin mesleklerini devam ettirme eğiliminin yüksek olması olumlu karşılanan bir durumdur. Zaman zaman ileri yaşta olmalarına rağmen bazı kişilerin turist rehberliği mesleğini icra ettikleri görülebilmektedir.

Araştırmada ortaya çıkan bir diğer sonuç turist rehberlerinin yıl içerisinde ortalama olarak kaç gün tura çıkabildikleri ile ilgilidir. Eylemli turist rehberlerinin yıl içerisinde ağırlıklı olarak 176 gün ve üzeri ile 26-50 gün arasında çalışabildiği yönündedir. Bunun nedeni olarak da antik kentlerde ve müzelerde sesli rehber uygulamaları, milli parklarda alan kılavuzluğunun olması, kısa süreli turlar için yarım yevmiye ya da taban altı ücret uygulamalarından dolayı daha çok sezonluk yoğunlaşmalarda mesleklerini sürdürdükleri anlaşılmaktadır.

Çalışma kartının alınış biçimine göre bakanlık kursu vasıtasıyla çalışma kartını alanların çoğunlukta olduğu anlaşılmıştır. Bu durum iki yıllık (önlisans) ve

dört yıllık (lisans) turist rehberliği eğitimini tamamlayan kişiler tarafından pek hoş karşılanmamaktadır. Çünkü iki ya da bir (hazırlık) + dört toplam beş yıl eğitim süresince hem maddi hem manevi yıpranmışlık yaşayabilmekteler. Üniversitelerde eğitimlerini tamamlayan turist rehberlerinin yerine yurtdışında yaşamış, yabancı dil bilgisine sahip ancak turizm dışında farklı bir programın mezuniyetinden gelen kişilerin işe alınmasından dolayı iki ve dört yıllık mezunların iş bulmaları zora girmektedir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar rehberlik eğitimin alındığı kuruma göre değerlendirildiğinde, turist rehberlerinin nevroitiklik ve dışadönüklük düzeylerinin en fazla lisans düzeyinde eğitim alanlarda olduğu saptanmıştır. Nevrotiklik düzeyinin en az bakanlık kursu ile önlisans düzeyinde eğitim alanlarda ortaya çıkması, bakanlıktan 6 aylık kurslarla, önlisansta ise iki yıl sonra çalışma kartı alınabilmesi, bu gruplarda yer alan rehberlerin meslekten beklentilerinin düşük olması ile açıklanabilir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin çalışma şekillerinin çoğunlukla seyahat acentalarıyla bağımsız tam zamanlı ve bağımsız sezonluk çalıştığı görülmektedir. Seyahat acentalarına bağlı kadrolu olarak çalışan turist rehberlerinin oranı sezonluk yoğunluktan dolayı düşük düzeyde kalmıştır. Seyahat acentalarına bağlı olarak çalışmak, turist rehberlerinin işine pek gelmemektedir. Çünkü turist rehberleri sabit aylık aldıklarında bir ay boyunca hem ofiste hem sahada çalışmaları gerekecektir. Hem de hafta içi günlerde gelecek ekstra işleri alamayacak bu da ciddi gelir kaybına neden olacaktır. Acenta açısından da bakıldığında sigorta-yemek-ulaşım vd. masraflar turist rehberini hiç tura gönderemese bile sabit giderler olarak acentanın maliyetlerini arttıracaktır. Bu nedenle rehberler ve acentalar çoğunlukla bağılı olarak çalışmaya sıcak bakmamaktadır.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin hizmet verdikleri gruplar incelendiğinde çoğunlukla hem yerli hem yabancı gruplara, birlikte hizmet verdikleri görülmüştür. Son yıllarda yaşanan yurtiçi ve yurtdışındaki gelişmelere bağılı olarak yabancı gruplara hizmet veren turist rehberleri Rusya ile yaşanan kriz, Suriye krizi, politik çalkantılar gibi daha birçok nedenden dolayı İstanbul, Antalya, Bodrum gibi turizm merkezlerinde yabancı turistlerle çalışan turist rehberlerini de olumsuz

etkilemiştir. Rusya ile yaşanan uçak düşürme krizi sonrası Rus turistler Türkiye'ye yapacakları tatil seyahatlerini Rus hükümetinin yönlendirmesiyle askıya almış bu durumda Rus gruplara hizmet veren rehberlerin kira, sigorta vd. yaşamsal ihtiyaçlarını karşılayamayacak hale getirmiş ve bu durum turist rehberlerinin memleketlerine ailelerinin yanına dönmelerine dolayısıyla yabancı gruplara hizmet veren turist rehberlerinin yerli gruplarla da çalışmaya başlamasına neden olmuştur. Böylelikle yerli gruplarla çalışan rehberlerin çıktıkları tur sayısı azalmaya eğilimi göstermiştir.

Araştırmada rehberlerin en fazla hizmet verdikleri milliyetin İngilizler olduğu ve en fazla konuşulan dilin İngilizce olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durumun sebebi olarak, Türkiye'de yabancı dil olarak İngilizce dilinin okullarda ders olarak okutulması gösterilebilir. Çünkü Türkiye'de artık anaokulundan itibaren İngilizce dil eğitimi verilmektedir. Bu da kişilerin İngilizce diline zaman içinde yatkınlık göstermesini sağlamaktadır. Ayrıca, İngilizceyi geliştirmek için ülkemizde çok fazla imkân bulunmaktadır (staj yapma vb.) ve evrensel dil olarak da İngilizce herkes tarafından bilindiği için tercih edilmektedir. Ancak turist rehberliği mesleğini yapmak için günümüzde sadece İngilizce bilmek yeterli değildir. Farklı diller de mümkünse nadir diller (Gürcüce, Hintçe, Bulgarca, İzlandaca) öğrenilmeli ve buna uygun alt yapının eğitim sisteminin içinde yer alması tavsiye edilebilir.

Turist rehberlerinin kişilik özellikleri incelendiğinde, en yüksek ortalamaya sahip kişilik özelliğinin sorumluluk boyutunda olduğu ortaya çıkmıştır. Turist rehberlerinin görüşleri incelendiğinde sorumluluk boyutu içerisinde ortalaması en yüksek ifadenin “görevlerime bağlı biriyim” ifadesi olduğu söylenebilir. Turist rehberi araca bindiği andan itibaren acente temsilcisidir. Bütün sorumluluk turist rehberindedir. Aracın yönlendirilmesi, durulacak mola yerleri, güzergâh yönetimi, anlatımların ne zaman ve nasıl yapılacağı konusunda tek yetkilidir. Tur yönetiminin tamamından sorumlu olduğu için turist rehberlerinin sorumluluklarının bilincinde ve görevlerine sıkı sıkıya bağlı olmaları gerekmektedir. Szeliga (2009) Amerika'nın Oregon eyaletindeki Portland kentinde faaliyet gösteren restoranların servis

çalışanının kişiliklerini test ettiği başka bir araştırmada da sorumluluk kişilik özelliğinin diğerlerine göre ön planda olduğu ortaya çıkarmıştır.

Turist rehberlerinde öne çıkan ikinci kişilik özelliği geçimlilik olmuştur. Bayat (2017) tarafından yapılan çalışmada TRA2 otel çalışanlarının baskın kişilik tipinin geçimlilik (uyumluluk) boyutu olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuç araştırmanın sonucuyla benzerlik göstermektedir. Bu boyut içinde turist rehberlerinin en fazla yardımseverlik özelliklerinin olduğu görülmüştür. Bir turun başarısı sadece turist rehberinin anlatımıyla ya da kişisel çabalarıyla sağlanamaz; rehber, şoför, muavin, garson, resepsiyonist ve diğer çalışanların birbirleriyle sağladıkları uyumla memnuniyet ve başarı doğru orantılıdır. Uyum varsa başarı, başarı varsa memnuniyet vardır. Stewart, Carson ve Cardy (1996), Amerika'da bir otel işletmesinin işgörenlerinin kişilik özellikleri ile yöneticilerin, işgörenlerin performans değerlendirmeleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Sonuçlar, sorumluluk ile yöneticilerin işgörenlerin performansını değerlendirmesi arasında önemli bir ilişkinin olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Turist rehberlerinde öne çıkan üçüncü kişilik özelliği (yaşantıya) açıklık olmuştur. Turist rehberlerinin yaşantıya (deneyime) açıklık özelliklerine sahip olması, rehberlerin güçlü bir hayal gücüne sahip, estetik ve duygusal eğilimleri olan, meraklı, açık görüşlü ve yeni şeyler deneyimlemekten hoşlanan kişiler olduklarını ortaya koymaktadır. Hurley (1998), Amerika'da faaliyet gösteren fast-food işletmelerinin satış personeli üzerinde yaptığı araştırmasında, mükemmel hizmet sunan işgörenlerin yumuşak başlı olduklarını saptamıştır. Ayrıca turist rehberlerinin herkesin görmediğini görebilen, sanatsal zevkleri olan ve olayları farklı çerçevelerden değerlendirebilen kişiler oldukları söylenebilir. Turist rehberleri bu özellikleri sayesinde karşılaştıkları sorunları sıradan bir şekilde ele almazlar. Sorunlara etkili ve kalıcı çözümler üretebilirler.

Turist rehberlerinde görülen en baskın dördüncü kişilik özelliğinin dışadönüklük olduğu ortaya çıkmıştır. Turist rehberlerinin dışadönüklük özelliklerine sahip olması, rehberlerin sıcakkanlı, sosyal, hayat dolu, hareketli ve girişken olmalarını gerektirir. Konaklıoğlu ve Kızanlıkl (2011) tarafından yapılan çalışmada

proaktif kişilik özelliğine sahip kişilerin diğerlerine kıyasla daha fazla girişkenlik gösterdikleri saptanmıştır. Çünkü dışadönük turist rehberleri yaşamın hep olumlu yönleriyle ilgili olduklarından kolaylıkla iletişim kurarlar, farklı ortamlara kolaylıkla uyum sağlarlar, aktif ve konuşkandırlar. Stres düzeyleri, motivasyon eksiklikleri düşük, psikolojik ve ruhsal durumları dengeli ve mesleki tutumları ve iş doyumları da genellikle yüksektir. Hurley (1998) Amerika'da faaliyet gösteren fast-food işletmelerinin satış personeli üzerinde yaptığı araştırmasında, mükemmel hizmet sunan işgörenlerin dışadönük olduklarını saptamıştır. Liao ve Chuang (2004), Amerika'da bir restoran zincirine ait birçok işletmede tüketiciler, işgörenler ve yöneticiler üzerinde yaptıkları araştırmada; dışadönüklük kişilik özelliklerinin, işgörenlerin mükemmel hizmet sunmalarıyla olumlu ve önemli ilişkisi olduğunu ve işgörenlerin bireysel hizmet performansının işletme performansını etkilediğini, onun da hizmet kalitesi üzerinde etkisinin olduğunu ileri sürmüştür.

Beş faktör kişilik özellikleri arasında en düşük ortalamaya sahip kişilik boyutu nevroitiklik olmuştur. Turist rehberlerinin bu araştırma sonucunda duygusal dengesizlik yani nevroitiklik durumunu düşük seviyede yaşadıkları, duygusal dengesizliğin mesleklerine ve hayata bakışlarına olumsuz yansıdığı, ayrıca geçim sıkıntısı, politik ve ekonomik nedenlerden dolayı işlerinden zevk alamadıkları, bu durumun doğal bir sonucu olarak turist rehberlerinin iş ve yaşam doyumsuzluğu hissetme, çalışılan acenteye sadakatin az olması, müşteri memnuniyeti için çaba göstermeme, işi savsaklama veya umursamama, meslekte kalma isteğinde azalma ve son olarak da işten ayrılma durumuyla karşı karşıya kalabileceği söylenebilir.

Turist rehberlerinin kişilik özelliklerini özetlemek gerekirse, sağlam bir kişilik yapısına sahip oldukları, herşeye rağmen yaşamlarına devam ettikleri, sorumluluk duygularını fazlaca kendilerinde barındırdıkları, ulaşılabilir oldukları, farklı deneyimlere açık oldukları, dışadönük yapıya sahip oldukları ve duygusal olarak dengeli kişiler oldukları söylenebilir. Mutlu olmak için taşıdıkları özelliklerin yeterli düzeyde olduğu söylenebilir. Keskin (2016) tarafından, Antalya Kundu bölgesinde beş yıldızlı oteller üzerine yapılan çalışmada, katılımcıların beş faktör kişilik özellikleri incelendiğinde; uyumluluk, deneyimlere açıklık ve dışa dönüklük

gibi kişilik özelliklerinin baskın olduğu görülmüştür. Bu çalışma, tezin araştırma sonucunda ortaya çıkan sonuçları destekler niteliktedir.

Turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin medeni durumlarına göre dışadönüklük ve açıklık alt boyutlarında farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bekâr olan turist rehberlerinin evli olan turist rehberlerine göre daha dışadönük oldukları söylenebilir. Bunun durumun evli rehberlerin bekâr olanlara göre sorumluluklarının daha fazla olmasıyla ifade edilebilir. Yine, turist rehberlerinin kişilik özellikleri yaş durumlarına göre nevrozite, dışadönüklük ve açıklık alt boyutlarında farklılıklar taşımaktadır. Yaş durumu nevrozite düzeyinde incelendiğinde 35 yaş ve altında olan turist rehberlerinin nevrozite düzeyinin fazla olduğu, bunun sebebi olarak da bireylerin geç olgunlaşması, tecrübe sahibi olunması için zaman gerekmesi, zaman içinde bilgi düzeyinde (yol, ören yeri vb.) artışın sağlanması olarak ifade edilebilir. Dışadönüklük alt boyutundan incelendiğinde 18 yaşından 45 yaşına kadar turist rehberlerinin dışadönüklük özelliği azalma eğilimi gösterirken 46 yaş itibariyle turist rehberlerinin dışadönüklük özelliği tekrar yükselme eğilimi göstermiştir. Yaşantıya açıklık boyutuyla incelendiğinde turist rehberlerinin açıklık özelliklerinin 56 yaşına kadar düşme eğilimi gösterdiği; ancak, 56 yaşından sonra tekrar ivme kazandığı ifade edilebilir. Çünkü turist rehberleri gençken aktif olarak katılmış oldukları turlarda müşterilerini teşvik ve motive etmek için farklı aktivitelere katılabilmekteler (zipline, paragliding, parasailing vb). Böylelikle farklı deneyimler elde edebilmekteler. Ancak zaman içinde mesleğin vermiş olduğu yorgunluktan dolayı turist rehberleri boş vakitlerini genel olarak sadece dinlenerek geçirmeyi tercih etmekteler.

Turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin sektör deneyimlerine göre sadece nevrozite alt boyutunda anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Sektördeki deneyimi az olup mesleğe yeni başlamış turist rehberleri henüz mesleğin zaman içinde yaratacağı yıpratıcı etkiye maruz kalmamış olmaları, tecrübe eksikliği, sunum yetersizliği gibi nedenlerden dolayı dengesizlik yaşayabilmekteler. Tecrübesiz rehberler, henüz mikrofon tutmayı ve mikrofonla konuşmayı bilmediklerinden ayrıca neyi, nerede, ne zaman anlatacaklarını bilmediklerinden dolayı başaramama duygusu zaman zaman akıllarına gelmektedir. Ancak turist rehberliği mesleği yapılarak, uygulanarak

öğrenilebilecek bir meslek olduğundan turist rehberleri mesleği yaptıkça ve tecrübe kazandıkça duygusal olarak dengesizlik yaşamayacaklardır. Araştırmanın sonucunda mesleğin ilk yıllarında nevrozluğun fazla hissedildiği ancak daha sonraki yıllarda turist rehberlerinin nevrozluğun düzeyinin düşme eğiliminde olduğu saptanmıştır.

Turist rehberlerinin kişilik özellikleri rehberlik eğitiminin alındığı yere göre nevrozluğun ve dışadönüklük alt boyutlarında da anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Nevrozluğun alt boyutuna göre incelendiğinde lisans düzeyinde eğitim alan turist rehberlerinin nevrozluğun düzeyi önlisans ve bakanlık kursu vasıtasıyla çalışma kartlarını alan turist rehberlerine göre daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Eğitim seviyesi arttıkça turist rehberlerinin beklentileri artmakta ve doyum seviyeleri yükselmektedir. 6 aylık bakanlık kursu ya da 2 yıllık önlisans eğitiminden sonra çalışma kartını alan rehberlerin doyum noktaları ve beklenti düzeyleri lisans eğitimi alanlara göre daha düşüktür. Harcanan emeğin lisans düzeyindeki rehberlere göre daha az olması ancak diğer rehberlerle aynı haklara sahip olunması lisans eğitimi alan rehberlerde duygusal çöküntü, olumsuz mesleki tutum ve iş doyumsuzluğu yaratmaktadır. Ayrıca lisans düzeyinde eğitim alan rehberlerin bakanlık ve önlisans eğitimi alan rehberlere göre daha dışadönük oldukları saptanmıştır.

Turist rehberlerinin mesleklerine karşı tutumları incelendiğinde, rehberlerin mesleklerine ilişkin tutumlarının genelde olumlu (yüksek) olduğu söylenebilir. Mesleki tutumla ilgili farklı alanlarda ve farklı meslek grupları üzerinde çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Orhan (2013) tarafından yapılan çalışmada aday öğretmenlerin mesleki tutumları olumlu düzeyde bulunmuştur. Kutukız, Akyürek ve Özdemir (2018) tarafından ortaöğretim öğrencilerinin mutfak departmanına yönelik tutumları incelenmiş ve mutfak departmanına yönelik öğrencilerin olumlu tutumlara sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar, tezdeki araştırma sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir. Turist rehberlerinin mesleklerine karşı olumlu tutumlar sergilemesinin altında birçok neden bulunmaktadır. Bunlardan en önemlisi rehberlerin mesleklerini severek yapmalarındır. Çünkü rehberlik, şartları zor olan yani fiziksel güce dayalı, emekliliği geç olan ya da olmayan, mesai saati kavramı ve iş güvencesi olmayan, yaptığı işle elde ettikleri gelir arasında denge bulunmayan bir meslektir. Araştırmada mesleki

tutum ile ilgili böyle bir sonucun ortaya çıkması, turist rehberlerinin, rehberlik mesleğini sevmeleri, turist rehberliği mesleğine vermiş oldukları değer ve rehberlik mesleğinde başarılı olacaklarına ilişkin inançları ile açıklanabilir.

Turist rehberlerinin mesleki tutumları yaş gruplarına göre değerlendirildiğinde 56 ve üzeri yaş grubunda olanların mesleki tutumlarının diğer gruplara göre farklılaştığı ve daha fazla olduğu; 36-45 yaş aralığında olan turist rehberlerinin ise mesleki tutumlarının diğer gruplara göre farklılık gösterdiği ve daha düşük olduğu söylenebilir. Sektör deneyimi 20 yıl ve üzeri olan turist rehberlerinin mesleki tutumlarının diğer gruplara göre farklılık gösterdiği ve 7 yıl ve daha az meslek tecrübesi olan turist rehberlerine göre daha olumlu değerlendirdikleri ifade edilebilir. Tecrübe arttıkça turist rehberlerinin mesleki tutumlarında da bir artış olduğu ifade edilebilir. Şahin ve Acun (2016) tarafından turizm rehberliği öğrencilerinin mesleki tutumlarını ölçmek için yapılan araştırmada birinci sınıfta okuyan öğrencilerin mesleki tutumlarının daha olumlu olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuç tezde ortaya çıkan sonuç ile farklılık göstermektedir. Bu farklılığa sebep olarak birinci sınıfta okuyan rehberlik öğrencilerinin henüz sektörde çalışmamaları ve tecrübelerinin olmaması gösterilebilir. Mesleki tutumun, mezun olunan kuruma ve hizmet verilen gruba göre değişmesi turist rehberliğinin yanı sıra farklı meslek gruplarında da karşılaşılan bir durumdur. Koyuncu Şahin (2015) tarafından okul öncesi öğretmenlerin mesleki tutumlarını ölçmek amacıyla gerçekleştirilen araştırmada mesleki tutumların mezun olunan kuruma göre anlamlı farklılıklar gösterdiği bulunmuştur. Kurnaz, Kurnaz ve Kılıç (2014) tarafından açılış programında okuyan öğrencilerin mesleki tutumları ölçülmüş ve araştırma sonucunda demografik özelliklere göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Turist rehberlerinin yaşın ilerlemesine bağlı olarak mesleki tutumları değerlendirildiğinde turist rehberlerinin kişilikleri zamanla oturmakta ve daha olgun hale gelmektedirler. Turist rehberleri yaşa girdikçe hedefleri, hayalleri, beklentileri ve istekleri farklılaşmaktadır. Genç yaşlarda istek ve beklentileri genel olarak ev ve araba sahibi olma, fazla para kazanma vb. gibi genel olarak maddi beklentiler üzerine kuruluysen sonraki dönemlerde çocuk sahibi olma, çocuklarına iyi bir gelecek

hazırlama, emekliliği düşünme, sağlık sorunları ile baş etmeye çalışma gibi manevi isteklere yönelebilmektedirler. Turist rehberlerinin eğitim seviyesi ve beklenti düzeyi doğru orantılıdır. Yerli gruplara hizmet veren rehberlerin mesleki tutumlarının yüksek olması yerli gruplarla çalışan rehberlerin çalışma kartlarındaki yabancı dil(ler)i uzun süredir kullanmıyor olması veya dile tam hâkim olamamasından kaynaklanıyor olabilir. Bu durum da yerli gruplarla çalışan turist rehberlerinin kendi ana dillerinde rehberlik yapmalarına imkân vermekte ve mesleki bağlılıklarını ve tutumlarını arttırmaktadır.

Turist rehberlerinin, genel iş doyum düzeyleri ile ilgili bulgular incelendiğinde, orta düzeyin üstünde iş doyumuna sahip oldukları ortaya çıkmıştır. Bu sonuç Köroğlu (2011), Özdemir (2016) ve Gökdemir (2017) tarafından yapılan çalışmaların sonuçlarıyla örtüşmektedir. Turist rehberlerinin iş doyumlarının orta seviyede kalmasındaki en büyük etkenin işlerinin sürekli olmayışından ve gelirlerindeki dalgalanmalardan kaynaklandığı söylenebilir. Sağlık hizmetlerinin yetersizliği, uzun ve yorucu turlara çıkıp taban altı yevmiye teklif edilmesi yine turist rehberlerinin iş doyumlarında azalmaya neden olabilmektedir.

Turist rehberlerinin içsel doyumları rehberlerin en fazla doyum sağladığı konudur. Bu sonuç Köroğlu (2011) ve Gökdemir (2017) tarafından yapılan çalışmanın sonucuyla benzerlik göstermektedir. İçsel doyumlarının rehberler tarafından daha fazla hissedilmesinin nedeni olarak mesleğin turist rehberlerine tek başına çalışma imkânı sunması, başkalarına yardımcı olma imkânı sunması; ülkeyi tanıtmada istekli olma, saygınlık kazanma gibi nedenler sıralanabilir.

Dışsal doyum düzeyi açısından bakıldığında turist rehberlerinin orta seviyede bir dışsal doyuma sahip oldukları ortaya çıkmıştır. Bu sonuç Köroğlu (2011) tarafından yapılan çalışmanın sonucuyla örtüşmektedir. Turist rehberleri mesleklerini yaparken aldıkları taban ücretler, yan gelirler, promosyonlar, hediyeler vb. maddi anlamda rehberlere doyum sağladığı ve dışsal doyumlarını arttırdığı ifade edilebilir.

Turist rehberlerinin iş doyumları yaşa göre incelendiğinde 56 yaş ve üzeri olan turist rehberlerinin iş doyumlarının diğer gruplara göre farklılaştığı ve daha

fazla olduğu; 36-45 yaş aralığında olan turist rehberlerinin ise iş doyumlarının diğer gruplara göre farklılık gösterdiği ve daha dşuk olduğu söylenbilir. Rehberlik eğitiminin alındığı kuruma göre turist rehberlerinin iş doyumlarının nlisans düzeyinde eğitim alanlarda farklılaştığı ve daha yüksek olduğu; bakanlık kursu ve lisans düzeyinde eğitim alıp çalışma kartını alanlarda ise iş doyumunun diğer gruba göre daha dşuk olduğu ifade edilebilir. Turist rehberlerinin hizmet verdikleri gruplara göre iş doyumları incelendiğinde yerli gruplara hizmet veren turist rehberlerinin doyum düzeylerinde farklılaşma olduğu ve iş doyumlarının diğer gruplara göre daha yüksek olduğu ifade edilebilir. Bu sonuç Köroğlu (2011) tarafından yapılan araştırmanın sonuçlarıyla örtüşmektedir.

Orta yaş grubundaki turist rehberlerinin iş doyumlarının dşuk olduğu, bunun sebebi olarak da hem fiziksel olarak gençlere göre mesleğin icrasında sorunlar yaşayabilmeleri hem de genç rehberlere göre taban ücret konusunda ısrarcı olmalarıyla ilgili olduğu söylenbilir. Orta yaşlarda olan turist rehberleri 36-45 yaşlarda aynı zamanda evli ve ocuk sahibi olmalarından dolayı acenteler tarafından yoğun dönemler hariç pek iş verilmemektedir. Bu durum turist rehberlerinin iş doyumsuzluğuna ve mesleğe karşı olumsuz tutumların gelişmesine ve meslekten ayrılıp başka bir işe yönelmelerine neden olmaktadır. nlisans düzeyinde rehberlik eğitimini tamamlayıp çalışma kartını alan rehberlerin iş doyumlarının yüksek olması bu rehberlerin beklenti düzeyleriyle elde ettikleri ücret, saygınlık, çalışma süreleri ve olanakları karşılaştırıldığında beklentinin üstünde olmasından dolayı doyum düzeylerinin yüksek olduğu söylenbilir. Yaş arttığa tecrübe de artacağından özel gruplara hizmet veren acenteler tarafından tecrübeli rehberler istihdam edilmektedir. Tecrübeli rehberler yaşlarında vermiş olduğu olgunlukla ve sektördeki deneyimleriyle üst düzey memnuniyetle biten turlar yapabildiler. Kubilay zel (2015) tarafından yapılan 4-5 yıldıızlı otel çalışanları üzerinde yapılan çalışmada işgörenlerin sektörde çalışılan süre değişkenleri açısından iş doyum düzeylerinde anlamlı farklılaşmalar olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca yerli gruplara hizmet veren turist rehberlerinin yabancı dil konuşma zorunluluğunun olmayışı, hitap edilecek kitlenin kültürüne aşına olması gibi nedenlerden dolayı daha fazla doyum

sağladıkları ifade edilebilir. Bu, yerli turistlerin rehberli turlara katılma oranının yüksek olduğunu da göstermektedir.

Turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin alt boyutları olan nevroitiklik ve dışadönüklüğün rehberlerin mesleki tutumları üzerinde anlamlı bir ilişki ve etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Coşkun (2016) tarafından kişilik özellikleri, işe karşı tutum ve mesleki bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine yaptığı araştırmanın sonucunda çalışmaya katılan katılımcıların kişisel özellikleri ve işe karşı tutum düzeylerinin toplam hizmet süresine, medeni durumuna göre anlamlı farklılıklar gösterdiği ortaya çıkmıştır. Nevrotik özellik taşıyan kişiler, duygularını kontrol edemeyen, yaptıklarıyla söyledikleri birbiryle çelişen, kişilerin ruh hallerinin dalgalı olma durumudur. Kaygı, endişe, öfke, korku gibi olumsuz duyguları ifade eder. Özoğul (2017) tarafından turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin mesleki bağlılıkları ve psikolojik sermaye üzerine etkisinin araştırıldığı çalışmada duygusal denge, devam bağlılığını negatif yönde anlamlı olarak etkilediği saptanmıştır. Sutaria (1979) tarafından mesleki tutumun kişilik özellikleri üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla yapılan çalışmada mesleki tutumun kişilik özellikleri duygusal dengesizlik-duygusal denge boyutlarıyla ilişkisi ve başarıya motivasyonu üzerindeki bazı etkiler araştırılmıştır. Yapılan araştırma, olumlu mesleki tutumların performansı olumlu etkilediğini, olumsuz mesleki tutumların ise ruh sağlığını olumsuz etkilediğini, bunun da işten ayrılma davranışına sebep olduğunu ortaya koymuştur. Tutum, akıl sağlığı ve işten ayrılma niyeti üzerinde kişilik farklılıklarının olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal dengesizlik-duygusal denge, başarıya güdüsü ile kişinin mesleğine olan tutumuna göstereceği tepkiye karar vermesinde hayati bir rol oynadığını ortaya koymuştur. Bu nedenle kişiliğin işle ilgili faktörlere karşı sergilenecek tutum üzerinde rol oynadığı söylenebilir.

Bu çalışmada nevroitiklik özellikleri gösteren turist rehberlerinin turist rehberliği mesleğine karşı olumsuz tutumlar geliştirdiği söylenebilir. Diğer bir ifadeyle, nevroitiklik düzeyi arttıkça turist rehberlerinin mesleklerine karşı tutumları da azalmaktadır. Nevrotiklikliğin turist rehberlerinde artmasına neden olan birçok sebep vardır. Sosyal güvencenin ve emekliliğin olmayışı ya da geç oluşu,

meslektaşlar arasında etik standartlara uyulmaması, zor zamanlarda devlet desteğinin olmayışı, terör olaylarının olumsuz etkileri ve politik olaylar vb. gibi nedenlerle ülkeye turist varışlarında olan düşüşler, turizm sektörünün tüm paydaşlarını etkilediği gibi turist rehberlerini de etkilemektedir. İşe gidilen gün sayısı azaldıkça, zaruri yapılması gereken ödemeler yapılamadığında (yeme-içme, elektrik, su, internet, doğalgaz vd. faturalar ödenemediğinde) rehberlerin öfke, kaygı, sinir ve stres düzeyleri artmakta, bu durum turist rehberlerinin düşündükleri ile sergiledikleri davranış ve tutumlar arasında farklılıklar ortaya koymaktadır. Turist rehberleri asgari yaşam şartlarını karşılayamayacak duruma geldiklerinde meslekleri ile ilgili olumsuz düşüncelere kapılabilmektedir. Bu da iş doyumsuzluğuna ve işi bırakma eğilimine girmelerine sebep olmaktadır. Nevrotiklik düzeyi düşük olan bireylerin ise mesleklerini olumlu yorumladıkları söylenebilir. Silva (2006), Amerika'da faaliyet gösteren iki otel işletmesindeki işgörenlerin kişilik özelliklerinin iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini incelediği çalışmadan çıkan sonuç, dengeli kişilerin işletmeye bağlı kişiler olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Dışadönüklük özelliği, iletişimi kuvvetli, girişken, sosyal, yaşamdan tat almayı bilen, atak, canlı, haz arayan kişilerin bu yönlerinin güçlü olma durumudur. Dışadönük insanlar aktif bir yaşam sürerler ve girmiş oldukları ortamlarda bütün ilginin kendileri üzerinde toplanmasını isterler. Yani odak noktası olma eğilimindedirler. Turist rehberliği mesleği, yüz yüze ve bire bir iletişim kurma zorluğu olmayan, girişken, konuşmayı seven ve heyecan arayan kişilerin yapabileceği bir meslektir. Dışadönük olan turist rehberleri, turistlerle iletişim kurarken zorlanmazlar, herhangi bir sorunla karşılaştıklarında girişkenlikleri sayesinde sorunları kolaylıkla çözerler. Anlatımlarını yaparken farklı sunum tarzları oluşturup turistlerin tur deneyimlerinin daha eğlenceli hale gelmesini sağlarlar. Hiçbir seyahat acentası, iletişim becerisi gelişmemiş, anlatım yapamayan ya da tek düze yapan, pısırık, utangaç rehberlerle çalışmak istemez. Çünkü içedönük ve iletişimi asgari düzeyde olan rehberler müşteri sadakati, destinasyon imajı, ülke ve insan profili, turistlerin yeniden ziyaret etme eğilimleri ya da ziyaret edilen mekanlarla ilgili yakın çevresine tavsiye verme durumları üzerinde herhangi bir etki

yaratmaz. Bu nedenle dışadönük olma turist rehberliği mesleğinde önemli bir avantajdır denilebilir. Dışadönük turist rehberleri, çıktıkları turlarda manevi haz yaşadıklarından dolayı mesleklerine karşı da olumlu tutumlar geliştirmektedir. Olumlu tutumlar, turist rehberlerinin mesleklerini devam ettirmesi açısından önemli bir durumdur. Dışadönük olma, ayrıca turist rehberlerinin iş ve yaşam doyumu sağlamalarına imkân vermektedir. Teng (2008) tarafından turizm eğitimi alan öğrenciler üzerinde yapılan araştırmada dışadönüklüğün turizm ile ilgili mesleklere karşı öğrencilerin tutum ve beklentileriyle önemli derecede ilişkili olduğunu, ayrıca dışadönüklüğün, sektör-kişi uyumu ve kişilerarası ilişkilerle ilgili tutumları etkilediğini ortaya koyarak yapılan iki çalışma arasında benzerlik bulunmuştur. Nihayetinde gerçekleştirilen bu araştırmada turist rehberlerinin dışadönüklük düzeyi arttıkça mesleklerine karşı olan tutumlarının da olumlu yönde arttığı söylenebilir. Bu sonuca göre, “turist rehberlerinin kişilik özellikleri mesleki tutumlarını etkilemektedir” şeklinde geliştirilen araştırmanın ilk hipotezinin desteklendiği ifade edilebilir. Bentea (2015) tarafından öğretmenlerin kişilik özellikleri ile çalışma tutumu arasındaki ilişkiler adlı çalışmada öğretmenlerin mesleklerine karşı tutumları ve kişilikleri üzerindeki baskın tutumları incelenmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda öğretmenlerin kişilik özelliklerinin mesleklerine karşı tutumları üzerinde önemli bir etkisi olduğu bulunmuştur.

Araştırma sonuçlarına göre turist rehberlerinin kişilik özellikleri boyutlarından nevroitiklik, dışadönüklük ve geçimlilik boyutlarının, rehberlerin iş doyum düzeyleriyle ilişkili olduğu ve etkilediği ortaya çıkmıştır. Bu doğrultuda, nevroitiklik ile genel iş doyumunu arasında negatif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Furnham ve Zacherl (1986); Judge vd. (2002); İlies ve Judge (2003); Aydoğmuş (2011); Bayat (2017) ve Uludağ (2017) tarafından yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlar bulunmuştur. Yukarıda bahsedilen çalışmaların sonuçları bu araştırmada çıkan sonuçları desteklemektedir. Birey, yüksek nevroitiklik özelliklerine sahipse, dünyaya bakış açısı kötümser olacağından her şeye olumsuz bakacaktır ve bu durum işini uygun bir şekilde yapamamasına ve iş doyumсуuzluğu yaşamasına sebep olacaktır.

Dışadönüklük kişilik özelliği ile genel iş doyumu arasında pozitif, zayıf, ancak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Brayfield ve Marsh (1957). Judge (2002); Iles ve Judge (2003) tarafından yapılan araştırmaya göre dışa dönüklük kişilik özellikleri ile iş doyumu arasında güçlü bir korelasyon olduğu ortaya çıkmıştır. Husin ve Zaidi (2011) tarafından kişilik özellikleri ile iş doyumları yapılan çalışmada, iş doyumu ile kişilik özellikleri alt boyutu olan dışadönüklük arasında önemli derecede pozitif bir ilişki bulunmuştur. Bu araştırmalardan elde edilen sonuçlar araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir.

Geçimlilik kişilik özelliği ile genel iş doyumu arasında pozitif, zayıf ancak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Judge vd., (2002); Iles ve Judge, (2003); Furnham vd., (2009); Iles vd. (2009) tarafından yapılan araştırmalarda geçimlilik ile iş doyumu arasında pozitif ve önemli bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuç gerçekleştirilen bu araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir.

Araştırmacılar tarafından elde edilen sonuçlar dikkate alındığında nevroitiklik seviyesi arttıkça turist rehberlerinin iş doyum düzeylerinde azalma meydana geldiği görülmektedir. Bu durumun turist rehberlerinde endişenin, kaygının ve stresin artmasına, gelecek kaygısı yaşamalarına, performans ve motivasyonlarının düşmesine neden olmaktadır. Bütün bu faktörler göz önüne alındığında turist rehberlerinin işlerine olan sadakati ve tutumu düşmekte hem iş doyumсуuzluğu hem de yaşam doyumсуuzluğu yaşayabilmektedirler. Dışadönük ve uyumlu olma, sosyal, girişken, aktif, yardımsever olma turist rehberliği mesleğinin doğasında vardır. Hem aktif hem de uyumlu çalışabilen turist rehberleri iş arkadaşlarıyla (şoför, muavin, rehber) tur süresince işbirliği içinde çalışabilir ve bu durumda turist rehberi müşterilerini memnun edebilir. Müşterilerinde, sunumlarıyla, esprileriyle ve eğlendirme becerileriyle oluşturabilecekleri bir gülümseme turist rehberlerinin işlerini tam yaptıkları hissini yaşamalarına, aldıkları ücreti hak ettiklerini düşünmelerini sağlayacaktır. Böylelikle turist rehberlerinin yaptıkları işlerden doyum sağlamaları kaçınılmaz olacaktır. Bu sonuca göre, “turist rehberlerinin kişilik özellikleri iş doyumlarını etkilemektedir” şeklinde geliştirilen araştırmanın ikinci hipotezinin de desteklendiği ifade edilebilir. Ivanovic (2010) tarafından futbol,

basketbol, tenis ve hentbol antrenörleri üzerine yapılan çalışmada kişilik özelliklerinin iş doyumunu üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Ivanovic'in yaptığı araştırma sonucunda yüksek seviyede nevrozla sahip antrenörlerin iş doyumlarının düşük olduğu ve bu çalışmada bulunan sonuç ile benzerlik gösterdiği ifade edilebilir.

Korelasyon analizi sonucuna göre turist rehberlerinin mesleki tutumlarının iş doyum düzeyleriyle güçlü bir ilişki içerisinde olduğu ve turist rehberlerinin mesleklerine yönelik tutumlarının olumlu olması onların iş doyum düzeylerinde de önemli bir derece artış meydana getirdiği ortaya çıkmıştır. Mesleki tutum ile iş doyum arasındaki ilişkiyi ölçen birçok çalışma bulunmaktadır. Bu kapsamda Orhan (2013) tarafından aday öğretmenlerin mesleki tutum ve iş doyumlarını ölçmeyi amaçlamayan bir çalışma yapılmıştır. Araştırmanın sonucunda, aday öğretmenlerin mesleki tutum ile iş doyum düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı ve yüksek bir ilişki olduğu saptanmıştır. Araştırmada bulmuş olduğu sonuç, bu tezin araştırma sonucunu destekler niteliktedir. Dolayısıyla hem maddi hem manevi olarak iş doyumunu sağlamış bir rehberin, sürekli iş imkânı bulduğu için yaşam standartları artar, tura çıktıkça para kazanır ve geçim derdi olmaz. Emekliliğine yatırım yapabilir ve bazı sosyal haklar elde edebilir ve statü sahibi olma imkanından dolayı daha kaliteli ve rahat bir yaşam sürebilir. Böylelikle mesleğini sürdürme isteği duyarak mesleğe karşı olumlu duygular besleyebilir. Bu sonuca göre, "turist rehberlerinin mesleki tutumları ile iş doyumları arasında ilişki vardır" şeklinde geliştirilen araştırmanın üçüncü hipotezinin de desteklendiği ifade edilebilir. Mesleki tutum ile iş doyumunu arasında farklı alanlarda yapılmış birçok çalışma bulunmaktadır. Jaworski vd. tarafından Polonya'da akademisyenler üzerine yapılan bir çalışmada, akademisyenlerin iş doyumları ile iş tutumları arasında ilişki bulunmuştur.

Sonuç olarak; turist rehberliği mesleği sıradan ve önemsiz bir iş olarak görülmemelidir. Turist rehberinin hitap etme, güzel konuşma, araştırmacı ve disiplinli olma gibi özelliklere sahip olması gerekir. Ancak günümüz koşullarında nitelikli ve donanımlı turist rehberleri psikolojik ve ekonomik olarak birçok sorunla karşı karşıya kalabilmektedir. Turist rehberleri bu sıkıntı ve sorunlarla ya kişisel olarak mücadele vermekte ya da işlerinden ayrılmak durumunda kalmaktadır. Turist

rehberlerinin mesleğin özelliklerinden dolayı hem fizyolojik hem de psikolojik sorunlara neden olan stres faktörleri bulunmaktadır. Bunlar, ölüm, başarısızlık, maddi ve manevi zorluklar, kötü alışkanlıklar gibi stres yaratan durumlar ortaya çıkarmaktadır. Stres sebebiyle turist rehberleri duygusal dengesizlik yaşayabilmekte ve mesleki tutumları ve iş doyumları olumsuz etkilenebilmektedir. Strese sebep olan faktörler ücret, tatil imkânı, emeklilik, sağlık imkânlarından faydalanma hakkı ve en önemlisi iş güvencesi ve zor zamanlarda devlet desteği (Güzel vd, 2014); TUREB, acenteler, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve tur operatörleri tarafından bir araya gelinerek değerlendirilmeli ve çözüm önerileri sunulmalıdır.

Önemsendiğini hissedenden turist rehberlerinin mesleklerine duydukları saygı ve olumlu tutum artar, turist rehberi işveren konumundaki acente ve tur operatörü için özverili bir şekilde mesleğini yapabilir ve müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati yaratabilir ve acenteye yeni müşteri kazanma imkânı sunabilir. Bu da turizm sektörüyle ilişki içinde olan tüm paydaşların iletişimlerini, paylaşımlarını ve bazı temel hakları arttırmasıyla mümkün olabilir.

Gerek gerçekleştirilen konuyla ilgili literatür taraması gerekse bu araştırmadan çıkan sonuçlar doğrultusunda, sektör temsilcileri, kamu, kurum ve kuruluşlarına ve konuyla ilgili araştırma gerçekleştireceklere şu önerilerde bulununabilir:

Turist rehberliği, ülkelerin doğru ve etkili bir şekilde tanıtımının yapılabilmesi için önemli bir meslektir. Bu nedenle turist rehberleri şartlar ne olursa olsun, mesleklerini daha yukarıya taşıyabilmek ve saygın bir meslek haline getirebilmek için mesleğin gerektirdiği etik kurallara uymalı, taban altı yevmiyelere çalışmamalı, meslektaşlarıyla iyi geçinmeli ve görüş alışverişinde bulunmalı, koordinasyon içinde turlar yapabilmeli, aynı zamanda mesleğini yaparken kılık kıyafetine, konuşmasına ve temizliğine dikkat etmelidir. Bahsedilen bu konulara uyulduğunda turist rehberlerinin hem mesleği algılamaları olumlu olurken hem de yaptıkları işlerden daha fazla doyum sağlayabilirler.

Turist Rehberleri Birliği ve meslek odaları turist rehberlerinin daima yanında yer almalı ve üyelerinin haklarını her platformda savunmalıdırlar. Rehberler için özellikle sezonun düşük olduğu dönemlerde teknik eğitim gezileri düzenlemeli, genç ve tecrübesiz rehberlerin yol, ören yeri, müze vb. gibi yerlerin bilgilerinin deneyimli rehberler vasıtasıyla arttırılmasına yardımcı olmalıdır. Hükümet nezdinden de turist rehberlerinin yasal mesleki şartlarının iyileştirilmesi ve en azından sezonun kötü olduğu dönemlerde desteklenmeleri konusunda girişimlerde bulunması önerilir. Bu gibi girişimlerin olduğundan turist rehberlerinin haberdar edilmesi mesleğe bağlılık ve tutum açısından önem arz etmektedir.

Üniversiteler tarafından turizm rehberliği bölümünde verilen turist rehberliği eğitimleri teorikten çok uygulamalı olarak verilmelidir. Çünkü rehberlik mesleği dinamik bir meslektir ve uygulama gerektirir. Bu nedenle turizm rehberliği bölümlerine sektör tecrübesi olan turist rehberliği bölümü mezunu kalifiye öğretim elemanları alınmalıdır. Ayrıca eğitim müfredatının ihtiyaçlara göre sürekli güncellenmesi önerilebilir. Üniversitelerin turizm rehberliği bölümlerinde eğitim gören öğrencilere temel derslerin dışında kişilik özelliklerinin farkına varmalarını sağlayacak bir takım testler uygulanması önerilir. Ayrıca meslek yaşamlarına katkıda bulunacak uygulamalı derslerin sayısı ve niteliği arttırılarak öğrencilerin üniversite eğitimleri esnasında bazı kabiliyetlerinin arttırılması ve mesleğe uygun kişilik özelliklerine sahip olmayanlarında en kısa sürede farklı mesleklere-alanlara yönlendirilmesi hem kişinin kendisi hem de meslek için faydalı olabilir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı, turist rehberlerinin en önemli mesleki sorunları olan emeklilik, sağlık güvencesi, kaçak rehberlikle mücadele, zor zamanlarda devlet desteğinin sağlanması ve faizsiz kredi kullandırılması, konut desteği verilmesi, işsizlik ödeneği gibi haklardan büyükelçilik kadar önemli görülen bu mesleğin çalışanlarının yararlandırılması ve Bakanlık tarafından rahatlatıcı düzenlemeler yapılması önerilebilir.

Diğer bir sektör temsilcisi olan TURSAB, TUREB ile birlikte hareket etmeli, hem acenteler hem de rehberlerin hakları müşteri nezdinde de korunmalıdır. Acenteler, taban altı yevmiye ücret teklif etmemeli, rehberlerde yoğun sezonda

yüksek ücret talep etmemelidir. Bakanlığın belirlemiş olduğu taban ücretler hem rehberleri hem de acenteleri bağlamalıdır. TURSAB ile TUREB aynı zamanda kaçak rehberliğin ve kaçak acentecilik faaliyetlerinin en düşük seviyeye indirilmesi için valilik, il kültür turizm müdürlüğü ve kolluk kuvvetleriyle birlikte hareket etmesi önerilir.

Turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin mesleği yürütebilmek için ne sevide olduğu TUREB ve Turizm Bakanlığı tarafından belirli aralıklarla araştırılmalıdır. Ayrıca turist rehberliği bölümü öğrencilerinin eğitim süreleri boyunca zaman zaman bazı kişilik testleri uygulanmalıdır. Bu testlerin sonuçları derinlemesine incelenerek öğrencilerin kişilik özellikleri belirlenmeli ve geliştirilmesi gereken yönler üzerine yoğunlaşılmalıdır.

Turist rehberlerinin mesleğe karşı tutumlarının olumlu olabilmesi ve mesleğin hak ettiği seviyeye ulaşması, avukatlık, doktorluk gibi mesleklerle aynı statüde yer alabilmesi için bakanlık kursları vasıtasıyla çalışma kartı alabilme sadece nadir dillerde (fince, izlandaca vb.) ihtiyaç olması halinde açılması, ingilizce, almanca, Fransızca vb. dillerde kurs açılmaması; turist rehberi olabilmenin tek koşulunun turist rehberliği bölümünden en az lisans düzeyinde mezuniyet derecesi ile mümkün olması önerilebilir.

Turist rehberliği mesleğinin cazibesi artırılarak, meslek yasasında rehberlerin lehine olan ancak yasa ve yönetmelikte yer almayan şartlar (emeklilik ve sağlıkla ilgili kanun maddesinin olmayışı, zor zamanlarda devlet desteği verilmesi, faizsiz kredi kullandırılması ve konut yardımı gibi kanunlar yasa ve yönetmelikte yer almamakla birlikte; kaçak rehberlik faaliyetinde bulunanlara verilen cezaların caydırıcı olmaması, taban yevmiye verilme zorunluluğu olmasına rağmen yasal olarak sözleşmede taban yevmiye ücretlerinin yazılması ancak, taban altı yevmiye ödenmesi ve bu durumu denetleyecek bir mekanizmanın olmaması vb.), yasa ve yönetmeliğe eklenerek rehberlik mesleği için standartlar oluşturulmalı ve günün şartlarına göre güncellenmelidir. Ayrıca denetim mekanizması kurularak oluşturulacak standartların devamlılığının takip edilmesi önerilebilir. Böylelikle turist rehberliği odaları zaman içinde kurumsal bir yapıya kavuşabilir.

Yapılan bu araştırma, turist rehberlerinin kişilik özellikleri, mesleki tutumları ve iş doyumları ile ilgilidir. Sonraki çalışmalarda turist rehberlerinin kişilik özellikleri ve mesleki tutumlarıyla ilgili bölgesel rehber odalarına kayıtlı turist rehberleri özelinde çalışma tekrarlanabilir. Böylelikle 13 odaya kayıtlı turist rehberlerinin kişilik özellikleri ve mesleki tutum profilleri odalar bazında belirlenip rehber odalarına kayıtlı turist rehberlerinin profilleri birbirleriyle karşılaştırılıp benzerlikler ve farklılıklar ortaya konarak literatüre katkı sağlanabilir.

Yine literatürde turist rehberleri üzerine sınırlı çalışmadan dolayı mesleki tutum ve kişilik özelliği değişkenleri farklı değişkenlerle ilişkilendirilip turist rehberlerinin farklı yönleri ortaya konabilir.

Turist rehberlerinin kişilik özellikleri, mesleğe yönelik tutumları konusunda neden, nasıl sorularına yanıt veren nitel desenli çalışmalar ile daha derinlemesine incelemeler yapılması faydalı olabilir.

Kişilik özellikleri, mesleki tutum ve iş doyumunu araştırma modeli turizm sektöründeki ulaştırma, konaklama, yiyecek-içecek, seyahat acentaları ile ilgili farklı meslek grupları üzerinde irdelenebilir. Bu tür araştırmaların yapılması meslek gruplarına göre kıyaslama imkânı sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Ababneh, A. (2017). Tourist Guides and Job Related Problems, Analysis and Evidence from Jordan, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 18 (2), 200-217.
- Açışlı, S. ve Kolomuç, A. (2012). Sınıf Öğretmeni Adaylarının, Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutumlarının İncelenmesi. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 1 (2), 266-271.
- Ahipaşaoğlu, S. (2006). *Turizmde Rehberlik*. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Akbulut, O. (2006). *Ege Bölgesindeki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Akert, R. M., Aronson, E., Wilson, T. D. (2012). *Sosyal Psikoloji (7. Basım)*. İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Akgündüz, Y. (2013). Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu, Yaşam Doyumu ve Öz Yeterlilik Arasındaki İlişkinin Analizi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (1), 180-204.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, *Akdeniz İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4, 1-25.
- Akıncı, Z., Güven, M., Demirel, O. N. (2015). Öğrencilerin A ve B Tipi Kişilik Yapısı ile Psikoşiddet (Mobbing) ve Depresyon Arasındaki İlişi Üzerine Bir Araştırma, *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, 52 (604), 55-74.
- Al-aameri, A. S. (2000). Job Satisfaction and Organizational Commitment For Nurses. *Saudi Medical Journal*, 21 (6), 531-535.
- Al- dossary R., Vail, J. and Macfarlane F. (2012) Job Satisfaction of Nurses in a Saudi Arabian University Teaching Hospital: A Cross- Sectional Study *International Nursing Review*, 59, 424–430.

- Allport G.W. and Odbert, H. S. (1936). Trait Names: A Psychological Study, *Psychological Monographs*, 4, 211–214.
- Anderson, C., Spataro, S. E., and Flynn, F. J. (2008). Personality and Organizational Culture as Determinants of Influence, *Journal of Applied Psychology*, 93, 702–711.
- Andjelkovic, Z., Dragin, A., Bozic, S. and Kotic, K. (2017). Emotional Exhaustion and Job Satisfaction of Tour Guides in Rural Areas. *Economics of Agriculture*, 64 (1), 11-26.
- Ap, J. ve Wong, K. K. F. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems, *Tourism Management*, 22 (5), 551-563.
- Apaydın, H. (2001). *Kişilik Özelliklerinin Dini Tutum ve Davranışlara Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
- Ardıç, K. ve Baş, T. (2004). Kamu ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması. *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7, 1–30.
- Arvey, R. D., Carter, G.W., Buerkley, D. K. (1991). Job Satisfaction: Dispositional and Situational Influences. *International Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 6, 359-383.
- Aşkar, P. ve Erden, M. (1987). Öğretmen Adaylarının Mesleğe Yönelik Tutumları. *Çağdaş Eğitim Dergisi*, 121, 8-11.
- Ay, Ü. ve Karadal, H. (1995). Örgütsel İş Doyumu Etkenleri ve Doyum Düzeylerine İlişkin Yurtkur'da Bir Araştırma, *Çukurova Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 5 (1): 63-74.
- Azim, M. (2013). Gender, Marital Status and Job Satisfaction an Empirical Study. *International Review of Management & Business Research*. 2, 488-498.
- Barrick M. R. ve Mount M. K. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1–26.
- Barrick, M. R., Mount, M. K. and Judge, T. A. (2001). Personality and Performance at the Beginning of the New Millenium: What Do We Know and Where Do We Go Next?, *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 9–30.

- Baş, T. ve Ardiç, K. (2002). Yükseköğretimde İş Tatmini ve Tatminsizliği. *İktisat, İşletme ve Finans*, 17, 72–81.
- Baş, T. ve Ardiç, K. (2002). The Impact of Age on the Job Satisfaciton of Turkish Academicians. *Gaziosmanpaşa Üniversitesi. İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 3, 89-102.
- Batman, O. (2003). Türkiye’deki Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, (2), 117-134.
- Baysal, A. C. (1981). Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 10 (1), 121-138.
- Bender, K., Donohue, S., & Heywood, J. (2005). Job Satisfaction and Gender Segregation. *Oxford Economic Papers*, 57(3), 479-496.
- Bentea, C. C. (2015). Relationships Between Personality Characteristics and Attitude Towards Work in School Teachers. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 180, 1562-1568.
- Bernal, J. G., Castel, A. G., Navarro, M. M., Torres, P. R. (2005). Job Satisfaction: Empirical Evidence of Gender Differences, *Women in Management Review*, 20(4), 279-288.
- Berndt, T. J. (2002). Friendship Quality And Social Development. *Current Directions in Psychological Science*, 11, 7-10.
- Boyle, A. and Arnott, A. (2004). What Tour Guide Stories Can Tell Us About Learning, Education and Training: A Case Study in the Top End of The Northern Territory. Council for Australian Tourism and Hospitality Education (cauthe) conference (86-94), University of Queensland. Brisbane, Qld, Australia. 10-13 February.
- Bradley, R. H. and Corwyn, R. F. (2002). Socioeconomic Status and Child Development. *Annual Review of Psychology*, 53, 371–399.
- Buchanan, D. and Huczynski A. (2013). *Organizational Behaviour* (8th Edition), Harlow, Pearson Education Limited.

- Bui, H. (2017). Big Five Personality Traits and Job Satisfaction: Evidence from a National Sample. *Journal of General Management*, 42 (3), 21–30.
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik*, (İ. D. E. Sarıoğlu çev.) İstanbul: Kaknüs Yayınevi.
- Burger, J. M. (2010). *Personality*, (8th Ed.) Wadsworth Cengage Learning Inc., Usa.
- Büyüköztürk, Ş. (2003). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Cannon, E. A., Schoppe-Sullivan, S. J., Mangelsdorf, S. C., Brown, G. L. and Szewczyk Sokolowski, M. (2008), Parent Characteristics as Antecedents of Maternal Gatekeeping and Fathering Behavior. *Family Process*, 47: 501–519.
- Castillo, J.X. and Cano, J. (2004). Factors Explaining Job Satisfaction Among Faculty. *Journal of Agricultural Education*, 45, 65-74.
- Cengiz, A. A. (2001). *Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir’de Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Cervone, D., Pervin, L. A., (2013). *Personality Theory and Research (12th Edition)*, Usa, John Wiley & Sons, Inc.
- Chen, L. H. (2008). Job Satisfaction Among Information System (IS) Personnel. *Computer in Human Behavior*, 24 (1), 105-118.
- Yang, C. L. and Hwang, M. (2014). Personality Traits and Simultaneous Reciprocal Influences Between Job Performance and Job Satisfaction, *Chinese Management Studies*, 8 (1), 6-26.
- Choi, S. E. and Kim, S. D. (2016). A Meta-Analysis of the Variables Related to Job Satisfaction among Korean Nurses, *Contemporary Nurse*, 52:4, 462-476.
- Church, A. T. (2008). Culture, Cross-Role Consistency and Adjustment: Testing Trait and Cultural Psychology Perspectives. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95, 739–756.

- Clark, A. (1997). Job Satisfaction and Gender: Why are Women so Happy at Work?. *Labour Economics*, 4, 341-372.
- Clark, A., Oswald, A. and Warr, P. (1996). Is Job Satisfaction U-Shaped in Age?, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 57-81.
- Cloninger, C. R., Svrakic D. M. and Przybeck T.R. (1993). Psychobiological Model of Temperament and Character. *Archives of General Psychiatry*, 50, 975–990.
- Coşkun, O. S. (2016). *Kişilik Özellikleri, İşe Karşı Tutum ve Mesleki Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul.
- Cox, K. B. (2003). The Effects of Intrapersonal, Intragroup, and Intergroup Conflict on Team Performance Effectiveness and Work Satisfaction, *Nursing Administration Quarterly*: 27 (2), 153–163.
- Cüceloğlu, D. (1991). *İnsan ve Davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2006). *İnsan ve Davranışı (15. Basım)*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çakır, A. (2010). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Çalışma Biçimi ve Mesleki Eğitim Süreleri İle İş Tatminleri Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Çapri, B. ve Çelikkaleli, ö. (2008). Öğretmen Adaylarının Öğretmenliğe İlişkin Mesleki Yeterlilik İnançlarının Cinsiyet, Program ve Fakültelerine Göre İncelenmesi. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9 (15), 33–53.
- Çarıkcı, H. İ. ve Morçin, E. S. (2014). Önlisans Turizm Öğrencilerinin Kariyer Değerleri: Sarıkamış Örneği. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi*, 2, 67-81.
- Çarıkcı, İ. H. (2001). Çalışanlarda İş Tatminini Etkileyen Kişisel Özellikler ve Örgütsel Sonuçları: Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Verimlilik Dergisi*, 4, 161-168.
- Çeliköz, N. ve Çetin F. (2004). Açık Öğretim Lisesi Öğrencilerinin Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutumlarını Etkileyen Etmenler, *Milli Eğitim Dergisi*, 32 (162), 136-145.

- Çeşmeci, N. (2003). *Türkiye’de Paket Turların Yönetiminde Turist Rehberlerinin Fonksiyonu: Yönetimsel Rollerin Tespiti, Sorunlar ve Çözüm Önerileri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Çetin, G. ve Kızıllırmak, İ. (2012). Türk Turizminde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 14 (2), 307-318.
- Çetin, Ş. (2003). *Anadolu Öğretmen Lisesi ve Düz (Genel) Lise Çıkışlı Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutumlarının Karşılaştırılması*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Çolakoğlu, O. E., Epik, F. ve Efendi, E., (2007). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*, Ankara. Detay Yayıncılık.
- Daft, R. L., Noe R. A. (2001). *Organizational Behavior*, Harcourt College Publisher, Usa.
- Dawood S. J., Sirakaya-Turk, E. ve Tanrisever, C. (2017). Efficacy of the Theory of Communication Competence and Personality Traits in Predicting Tour Guides’ Income, *Journal of Human Resources In Hospitality & Tourism*, 16 (2), 109-136.
- Demir Bağatır, R. (2008). *Drama Öğretim Yönteminin Resim-İş Bölümü Öğrencilerinin Mesleki Tutum ve Başarılarına Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Diaz, P. E. and Jonghee P. (1992). The Impact of Isolation on Hospitality Employees’ Job Satisfaction and Job Performance. *Journal of Hospitality&Tourism Research*, 15 (3), 41-49.
- Dienhart, John R. and Mary B. Gregoire. (1993). Job Satisfaction, Job Involvement, Job Security and Customer Focus of Quick-Service Restaurant Employees. *Journal of Hospitality&Tourism Research*, 16 (2), 29-43.
- Digman, J. M. (1990). Personality Structure: Emergence of the Five-Factor Model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440.
- Doğan, A. ve Baloğlu Uğurlu, N. (2017). Sosyal Bilgiler Öğretmenleri ile Öğretmen Adaylarının Branşlarına Yönelik Mesleki Tutumlarının Karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, (35), 156-174.

- Doğan, T. (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Öznel İyi Oluş, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14 (1), 56-64.
- Doğar, N. (2016). Kişilik İle İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Alan Araştırması. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20 (4), 1237-1247.
- Dubrin, A. J. (2014). Human Relations Interpersonal Job-Oriented Skills (12th Edition), Pearson Education, Inc., New Jersey, Usa.
- Duman, T., Tepeci, M., Unur, K. (2006). Mersin’de Yükseköğretim ve Orta Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Sektörün Çalışma Koşullarını Algılamaları ve Sektörde Çalışma İsteklerinin Karşılaştırmalı Analizi, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 51-69.
- Durna, U. (2005). A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Faktörlerle İlgili Bir Araştırma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19 (1), 275-290.
- Dursun, S., Kaya, U. ve İştari, E. (2016). Kişilik - İş Uyumunun Duygusal Tükenmişlik İle İş ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Uygulama. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (9), 55-69.
- Ehrhart, K. H. and Makransky, G. (2007). Testing Vocational Interests and Personality as Predictors of Person-Vocation and Person-Job Fit. *Journal of Career Assessment*. 15, 206-226.
- Eraslan L. ve Çakıcı D. (2011). Pedagojik Formasyon Programı Öğrencilerinin Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutumları. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 19 (2), 427-438.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.
- Eren, E. (1984). *Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.

- Eren, E. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (8. Baskı). İstanbul: Beta Yayınevi.
- Eren, E. (2010). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (12. Baskı). İstanbul: Beta Yayınevi.
- Eroğlu, F. (2006). *Davranış Bilimleri*, 7. Baskı. İstanbul: Beta Yayınları
- Eroğlu, F. (2017). *Davranış Bilimleri*. 15. Baskı. İstanbul: Beta Yayınları.
- Ewen, R. B., (2003). *An Introduction to Personality Theories of Personality (6th Ed.)*, New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Eysenck, H. J. ve Wilson, G. (2000). *Kişiliğinizi Tanıyın*. (4. Basım), (E. Erduran çev.), İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Feist, J., ve Feist, G. J. (2008). *Theories of Personality (7th Edition)*, New York: The McGraw–Hill Companies, Inc.
- Forrester, W. R. VE Tashchian, A. (2010). Effects of Personality on Attitudes toward Academic Group Work. *American Journal of Business Education*, 3 (3), 39-45.
- Friedman, M. ve Rosenman, R. (1974). *Type A Behavior and Your Heart*, New York: Alfred Knopf.
- Funder DC. (2015). *The Personality Puzzle (7th ed.)*. New York: W. W. Norton & Company Publishing.
- Furnham, A, Eracleous, A. and Chamorro-Premuzic, T. (2009). Personality, Motivation and Job Satisfaction: Herzberg Meets The Big Five. *Journal of Managerial Psychology*, 24 (8), 765–779.
- Furnham, A., Forde, L. and Ferrari, K. (1999). Personality and Work Motivation. *Personality and Individual Differences*, 26, 1035-1943.
- Gedik, T., Akyüz, C. ve Batu, C. (2009). Orman Endüstri İşletmelerinde Yönetici İş Tatmin Düzeyinin Belirlenmesi: Düzce İli Örneği. *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 9 (1), 1-11.

- Gerekan, B. ve Pehlivan, A. (2010), Kamu İç Denetim Elemanlarının İş Tatmin Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,12 (1), 29-54.
- Geva, A. and Goldman A. (1991). Satisfaction Measurement In Guided Tours. *Annals of Tourism Research*. 18 (2), 177-185.
- Ghiselli, R. F., La Lopa, J. M. and Bai, B. (2001). Job Satisfaction, Life Satisfaction and Turnover Intent: Among Food Service Managers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42 (2), 28-37.
- Gökdemir, S. (2017). *Turist Rehberlerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik İlişkisi: Bir Alan Araştırması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Göloğlu Demir, C. ve Gelişli, Y. (2018). Sınıf Öğretmenlerinin Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutumları ile Mesleki Görevlerine Yönelik Ders Dışı Zaman Kullanımları Arasındaki İlişki. *Kastamonu Eğitim Dergisi*,26 (2), 487-507.
- Gregory T, Nettelbeck T ve Wilson C (2010) Openness to Experience, Intelligence, and Successful Ageing. *Personality and Individual Differences*, 48 (8), 895–899.
- Güdek, B. (2007). *Eğitim Fakültesi Müzik Eğitimi Anabilim Dalı 1. ve 4. Sınıf Öğrencilerinin Müzik Öğretmenliği Mesleğine Yönelik Tutumlarının Öğrenciye Ait Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- GÜNCELPSİKOLOJİ, (2018). “Sosyal Psikoloji” <https://www.guncelpsikoloji.net/sosyal-psikoloji/sosyal-psikolojide-tutum-nedir-kaynaklari-nelerdir-h5589.html> (Erişim Tarihi: 04.07.2018).
- Güner A. R. (2007). *Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık, İşe Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Modellenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Güney, S. (2000). *Davranış Bilimleri*, (2. Baskı), Ankara: Nobel Yayınevi.
- Güney, S. (2016). *Davranış Bilimleri*, (10. Baskı), Ankara: Nobel Yayınevi.

- Güzel, Ö., Altıntaş, V. ve Şahin, İ. (2017). *Turist Rehberliği Araştırmaları Öngörüler ve Uygulamalar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Güzel, Ö., Türker, A. ve Şahin, İ. (2014). Profesyonel Turist Rehberlerinin Algıladıkları Mesleki Engelleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, Sayı 2, 173-190.
- Hançer, M. and R. Thomas G. (2003). Job Satisfaction of Restaurant Employees: An Emprical Investigation Using the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 27 (1), 85-100.
- Harris, J. R. (1995). Where is the child's environment? A Group Socialization theory of Development. *Psychological Review*, 102, 458-489.
- Hellriegel, D. and Slocum, J. W. (2010). *Organizational Behaviour (13. Edition)*, Mason, Ohio: South-Western Centrage Learning.
- Hofstee, W.K.B., de Raad, B., and Goldberg, L. R. (1992). Integration of the Big Five and Circumplex Approaches to Trait Structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 146-163.
- Hogg, M. A. and Vaughan, G. M. (2011). *Social Psychology (6th Edition)*, Edinburgh Gate, Harlow: Prentice Hall.
- Huang, S. (2010). A Revised Importance-Performance Analysis of Tour Guide Performance in China. *Tourism Analysis*. 15, 227-241.
- Hunt, J.W., Saul, P.N. (1975). The Relationship of Age, Tenure, and Job Satisfaction in Males and Females. *The Academy of Management Journal*, 18 (4), 690-702.
- Husin, L.S., & Zaidi, N.A. (2011). The Correlation Effects Between Big Five Personality Traits and Job Satisfaction Among Support Staff in an Organization. *2011 IEEE Colloquium on Humanities, Science and Engineering*, 883-887.
- IEDUNOTE, (2018). "Components of Attitudes" <https://iedunote.com/components-of-attitudes> (Erişim Tarihi: 04.07.2018)

- Ilies, R. and Judge, T. A. (2003). On the Heritability of Job Satisfaction: The Mediating Role of Personality. *Journal of Applied Psychology*, 88 (4), 750–759.
- İbrahimoglu, N. (2012). A ve B Tipi Kişilik Özellikleri İle Zaman Yönetimi Davranışları Arasındaki İlişkiler, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 33, 251 – 262.
- İnanç, B. Y. ve Yerlikaya, E. E. (2012). *Kişilik Kuramları (6. Baskı)*. Ankara: Pegem Yayınları.
- İrigüler, F. (2015). *Turist Rehberlerinin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma: İzmir İli Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi). Kâtip Çelebi Üniversitesi, İzmir
- İslamoğlu, A. H. ve Altunışık, R. (2008). *Tüketici Davranışları*. İstanbul: Beta Yayınları.
- İşçi, M. (1999). *Davranış Bilimleri*, (2. Baskı). İstanbul: Der Yayınları.
- Jain, N. K. (2005). *Organizational Behavior*, Atlantic Publishers and Distributions.
- Jaworski, A., Murawska, E., Maliszewski, T., Apanel, D. and Durka, G. (2014). Work Attitudes as Predictors of Job Satisfaction among Academic Teachers. *International Journal of Humanities and Social Science*, 4 (11), 13-23.
- Jones, N., Hill C. & Henn, C. (2015). Personality and Job Satisfaction: Their Role in Work-Related Psychological Well-Being, *Journal of Psychology in Africa*, 25 (4), 297-304.
- Judge T. A., Higgins C. A., Thoresen C. J., (1999). The Big Five Personality Traits, General Mental Ability and Career Success Cross The Life Span. *Personnel Psychology*, 52 (3), 621–652.
- Judge, T. A., and Cable, D. M. (1997). Applicant Personality, Organizational Culture, and Organizational Attraction. *Personnel Psychology*, 50, 359-391.
- Judge, T. A. and Robbins, S. P. (2013). *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Education.

- Judge, T.A., Bono, J.E., Thoresen, C.J., & Patton, G.K. (2001). The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. *Psychological Bulletin*, 127, 376–407.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (1999). *Yeni İnsan ve İnsanlar*. İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kağıtçıbaşı, Ç. ve Cemalcılar, Z. (2014). *Dünden Bugüne İnsan ve İnsanlar: Sosyal Psikolojiye Giriş (16. Basım)*. İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kahya, M. (2017). *Askeri Liderlikle Astların Tutum ve Davranışları Arasındaki İlişkide Astların Kişilik Özelliklerinin Düzenleyici Rolü*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Ankara.
- Kanwar, Y & Singh, A.K. & Kodwani, Amitabh. (2012). A Study of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intent among the IT and ITES Sector Employees. *Vision: The Journal of Business Perspective*. 16, 27-35.
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). Paket Tur Operasyonunda Turist Rehberlerinin Karşılaştıkları Yönelimsel Sorunlar Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1 (17), 70-86.
- Kaya, İ. (2010). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin İş Tatminini Etkileyen İş Bırakma Eğilimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19 (2), 219 – 236.
- KEYDIFFERENCES, (2018). “Difference between Attitude and Behaviour” <https://keydifferences.com/difference-between-attitude-and-behavior.html> (Erişim Tarihi: 04.07.2018).
- Kim, Y. (Ed.) (2009). *Handbook of Behavior Genetics*. New York: Springer.
- Kitayama, B. M. and Karasawa, M. (2006). Cultural Affordance and Emotional Experience. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91, 890–904.
- Koptagel İlal, G. (1982). *Tıpsal Psikoloji: Tıpta Davranış Bilimleri*. İstanbul: Fatih Gençlik Vakfı Matbaa İşletmesi.
- Kozak, M. A. ve Kızılırmak, İ. (2001). Türkiye’de Meslek Yüksekokulu Turizm-Otelcilik Programı Öğrencilerinin Turizm Sektörüne Yönelik Tutumlarının Demografik

- Değişkenlere Göre Değişimi: Anadolu, Akdeniz ve Karadeniz Teknik Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12 (1), 9-16.
- Kozak, M. A. (2001), *Konaklama İşletmelerinde Kariyer Planlaması*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu Yayınları.
- Koroğlu, Ö. (2011). *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Koroğlu, Ö. (2012). İçsel ve Dışsal İş Doyum Düzeyleri İle Genel İş Doyum Düzeyi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13 (2), 275–289.
- Kulaksızoğlu, A. (1998). *Ergenlik Psikolojisi*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Kumaş, V. ve Deniz, L. (2010). Öğretmenlerin İş Doyum Düzeylerinin İncelenmesi, *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 32, 123 – 139.
- Kurnaz, A. Kurnaz, H. ve Kılıç, B. (2014). Önlisans Düzeyinde Eğitim Alan Aşçılık Programı Öğrencilerinin Mesleki Tutumlarının Belirlenmesi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 32, 41-61.
- Kutukız, D., Akyürek, S. ve Özdemir, Ö. (2018). Turizm Eğitimi Alan Ortaöğretim Düzeyindeki Öğrencilerin Mutfak Departmanına Yönelik Tutumlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Opus–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8 (Gençlik Araştırmaları Özel Sayısı), 125-146.
- Leclerc, D., and Martin, J. N. (2004). Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists' Perceptions. *International Journal of Intercultural Relations*, 28 (3-4), 181-200.
- Leeson, P. ve Heaven, P. C. L. (2007). Social Attitudes and Personality, *Australian Journal of Psychology*, 51(1), 19-24.
- Lovelace, K. and B. Rosen (1996). Differences in Achieving Person-Organization Fit among Diverse Groups of Managers. *Journal of Management*, 22 (5), 703-722.

- Lu H., While A.E. and Barriball K.L. (2005) Job Satisfaction among Nurses: A Literature Review. *International Journal of Nursing Studies*, 42, 211–227.
- Luthans, F. (2010). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach (12th Edition)*, New York, McGraw-Hill Companies Inc.
- Maltby, J., Day, L., Macaskill, A. (2007). *Introduction to Personality and Individual Differences and Intelligence*, Edinburgh Gate, Pearson Education Limited.
- Mangal, S.K. (2009). *Essentials of Educational Psychology*, New Delhi, Phi Learning Private Limited.
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S., & Ahmad, Z. (2011). The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction: A Study on Telecommunication Sector of Pakistan. *Journal Of Business Studies Quarterly*, 2 (3), 50–56.
- Matz S., Chan Y.W.F., Kosinski M. (2016). *Models of Personality*. In: Tkalčič M., De Carolis B., de Gemmis M., Odić A., Košir A. *Emotions, Personality in Personalized Services*. Springer International Publishing. Human–Computer Interaction Series.
- McCrae, R. R. and Costa, P. T. (1989). Reinterpreting the Myers-Briggs Type Indicator from the Perspective of the Five-Factor Model of Personality. *Journal of Personality*, 57, 17–40.
- McCrae, R. R. and John, O. P. (1992). An Introduction to the Five-Factor Model and Its Applications. *Journal of Personality*, 60, 175–215.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T., Jr. (1987). Validation of the Five-Factor Model of Personality Across Instruments and Observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 81-90.
- Mcguire E. and Kennerly, S.M. (2006). Nurse Managers as Transformational and Transactional Leaders. *Nursing Economics*, 24 (4), 179-185.
- McLeod, S. A. (2017). Theories of personality. Retrieved from www.simplypsychology.org/personality-theories.html (Erişim Tarihi: 14.02.2018).

- Mehrad, A., Binti Hamsan, H., Redzuan, M. and Abdullah, H. (2015). The Role of Personality Factors on Job Satisfaction among Academic Staff at Public Research University, *Journal Of Educational, Health And Community Psychology*. 4 (1), 16-24.
- Mischel, W., Shoda, Y., Ayduk, Ö. (2008). *Introduction to Personality, (8th Edition)*, Hoboken, NJ, John Wiley & Sons, Inc.
- Moorhead, G. ve Griffin, R. W. (2013). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations (11th Edition)*, Mason, Ohio: South western Cengage Learning.
- Mount, M. K., Barrick, M. R., Scullen, S. M. and Rounds, J. (2005), Higher-Order Dimensions of the Big Five Personality Traits and The Big Six Vocational Interest Types. *Personnel Psychology*, 58, 447–478.
- Myers, D. G. (2011). *Psychology, (10th Edition)*. New York, Worth Publishers.
- Okpara, J. O. (2006) "Gender and the Relationship Between Perceived Fairness in Pay, Promotion, and Job Satisfaction in A Sub- Saharan African Economy", *Women in Management Review*, 21 (3), 224-240.
- Okpara, J. O. (2006). The Relationship of Personal Characteristics and Job Satisfactions: A Study of Nigerian Managers in the Oil Industry. *Journal of American Academy of Business*. 10 (1), 49-58.
- Oktay, M. (1996). *İşletmeler İçin Davranış Bilimlerine Giriş*. İstanbul: Der Yayınları.
- Orhan, N. (2013). *Aday Öğretmenlerin Mesleki Tutumları Ve İş Doyum Düzeyleri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Orhaner Gündüz, G. (2016). *Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve İş Doyumunun Örgütsel Bağlılığa Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Oshagbemi, T. (1999). Satisfaction With Co-Workers' Behaviour, *Employee Relations*, 22: 1, 88-106.
- Oshagbemi, T. (2000). Is Length of Service Related to the Level of Job Satisfaction?, *International Journal of Social Economics*, 27 (3), 205-217.

- Owen, K. F., Kepir, D., Özdemir, S., Ulaş, Ö. ve Yılmaz, O. (2012). Üniversite Öğrencilerinin Bölüm Seçme Nedenleri. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8 (3), 135-151.
- Özaydın M. M. ve Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6 (1), 251-281.
- Özcan, E. D., (2011). *Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı ve İş Tatmini*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Özdamar, K. (2001). *Paket Programlar ve İstatistiksel Veri Analizi (Çok Değişkenli Analizler (4. Baskı))*. Eskişehir: Kaan Yayınları.
- Özdemir, O, Özdemir, P, Kadak, M, ve Nasıroğlu, S. (2014). Personality Development. *Current Approaches in Psychiatry*, 4 (4), 566-589.
- Özdemir, Ö. (2016) *Turist Rehberlerinde Personel Güçlendirme Uygulamalarının İş Doyumuna Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Özer, B. C. (2014). *Hastanelerde Halkla İlişkiler Uygulamalarının Sağlık Personelinin İş Doyumuna Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Özgen, H., Öztürk, A. ve Yalçın, A. (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana: Nobel Kitabevi.
- Özkalp, E. (2001). *Örgütsel Davranış*. (6. Baskı). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özkalp, E. (2002). *Davranış Bilimlerine Giriş*. (3. Baskı). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları.
- Özkalp, E. (2013). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları.
- Özkalp, E., Arıcı, H., Aydın, O., Bayraktari R., Uzunöz, A. ve Erkal, B. (2004). *Davranış Bilimlerine Giriş*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

- Özoğul, G. (2017). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Kişilik Özellikleri İle Mesleki Bağlılık Arasındaki İlişki Üzerine Psikolojik Sermayenin Aracılık Etkisi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Parvez, M. and Shakir, M. (2013). Attitudes Of Prospective Teachers towards Teaching Profession. *Journal of Education and Practice*, 4 (10), 172-178.
- Parwin, M. M. ve Kabir, M. M. N. (2011). Factors Affecting Employee Job Satisfaction of Pharmaceutical Sector, *Australian Journal of Business and Management Research*, 1 (9), 113-123.
- Pelit, E, Kılıç, İ, Keleş, Y. (2015). Otel İşletmeleri Yöneticilerinin Kişilik Özellikleri İle Çatışma Yönetme Yöntemleri Arasındaki İlişki. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırmalar Dergisi*, 1 (1), 3-19.
- Pelit, E., Türkmen, F. ve Yarmacı, N. (2010). Turizm Sektöründeki İşgörenlerin Kişilik Özelliklerini Değerlendirmeye Yönelik Bir Araştırma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2 (1), 9–16.
- Pelit, E., ve Öztürk, Y. (2010). Kariyer Tercihinde Kişisel Değişkenlerin Rolü: Turizm ve Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrenciler Üzerinde Bir Araştırma. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17, 207-234.
- Petrovay, D. W. (2008). *Personality Characteristics, Career Awareness And Job Expectations of New Teachers of Students with Visual Impairments*, A Dissertation Submitted to the Faculty of The Department of Special Education Rehabilitation and School Psychology, The University of Arizona.
- Pettus, A. M. and Giles, M. B. (1987). Personality Characteristics and Environmental Attitudes. *Population and Environment*, 9 (3), 127-137.
- Pieper, A. (2012). *Etiğe Giriş*. İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Pihl, R. O. and Caron, M. (1980). The Relationship Between Geographic Mobility, Adjustment, and Personality. *Journal of Clinical Psychology*, 36 (1), 190-194.

- Polat, T., (2001). *Seyahat İşletmelerinde, Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine bir Alan Araştırması*. (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Rabotic, B. (2010). Professional Tourist Guiding: The Importance of Interpretation for Tourist Experiences. 20th Biennial International Congress: New Trends in Tourism and Hotel Management. University of Rijeka. Opatija, Croatia.
- Rain, J. S., and Steiner D. D. (1991). A Current Look at The Job Satisfaction-Life Satisfaction Relationship: Review and Future Considerations. *Human Relations*, 44, 287–307.
- Rızaoğlu, B. (2012). *Turizm Davranışı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Rızaoğlu, B. ve Ayyıldız, T. (2008). Konaklama İşletmelerinde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini: Didim Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19 (1), 7-20.
- Robbins P. S., (1996), *Organizational Behavior, Concepts, Controversies and Applications*, Newyork, Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Ryckman, R. M. (2013). *Theories of Personality (10th Edition)*. Cengage Learning, CA, Usa.
- Saari, L. M., and Judge, T. A. (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Journal of Human Resource Management*, 43 (4), 395–407.
- Salgado, J. F. (1997). The Five Factor Model of Personality and Job Performance in the European Community. *Journal of Applied Psychology*, 82 (1), 30-43.
- Sandıkçı, M. (2011). *Beden Eğitimi Öğretmen Adayları ile Diğer Öğretmen Adaylarının Öğretmenlik Mesleğine İlişkin Tutum ve Öz-Yeterlik Algıları*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Saner, T. ve Eyüpoğlu, Ş. Z. (2013). The Gender-Marital Status Job Satisfaction Relationship of Academics, *Social and Behavioral Sciences*, 106, 2817 – 2821.

- Sarkaya, T. ve Khorshid, L. (2009). Üniversite Öğrencilerinin Meslek Seçimini Etkileyen Etmenlerin İncelenmesi: Üniversite Öğrencilerinin Meslek Seçimi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7 (2), 393-423.
- Saucier, G. (2009). Recurrent Personality Dimensions in Inclusive Lexical Studies: Indications for a Big Six Structure. *Journal of Personality*, 77(5), 1577–1614.
- Schultz, D. P. ve Schultz S. Y. (2004). *Theories of Personality (8th Edition)*. Wadsworth Publishing.
- Selengil, T. S. (2004). *Motivasyon Yönelimleri ve Rol Uyumsuzluğu Değişenlerinin Kişilik ile İş Performansı Arasındaki İlişki Üzerindeki Etkileri*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Sevimli, F. ve İşcan Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Akademik Bakış Dergisi*, 5 (1-2), 55-64.
- Shahnaz, T., Ghaneh, S., Mohaddes, H., Khansari, M. M. (2013). Relationship of Job Satisfaction and Demographic Variables in Pars Ceram Factory Employees in Iran, *Social and Behavioral Sciences*, (84), 1795 – 1800.
- Sinha, D. and Shukla, S. K. (2013). Study of Job Satisfaction of the Employees of Private Sector Banks. *International Journal of Education and Psychological Research (IJEPR)*, 2 (2), 33-40.
- Skibba, J. S. (2006). Personality and Job Satisfaction: An Investigation of Central Wisconsin Firefighters: Interactions Between Personality and Various Factors at A Local Fire Department, <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.201.2759&rep=rep1&type=pdf>, 21.05.2018.
- Somer, O., Korkmaz, M. ve Tatar, O. (2002). Beş Faktör Kişilik Envanterinin Geliştirilmesi - I: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması, *Türk Psikoloji Dergisi*, 17 (49), 21–33.
- Sökmen, A. (2013). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- STUDYLECTURENOTES,(2018).“SocialSciences,Sociology”<http://www.studylecturenote.com/social-sciences/sociology/120-factors-of-personality> (Erişim Tarihi: 04.07.2018).
- Sudak M. K. ve Zehir, C. (2013). Kişilik Tipleri, Duygusal Zekâ, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11, (22), 141-165.
- Sutaria, R. (1979). Effects of Job Attitudes and Personality Characteristics. *Indian Journal of Industrial Relations*, 14 (4), 535-544.
- Şahin, H. ve Dursun, A. (2009). Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Doyumları: Burdur Örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18, 160-179.
- Şahin, K. (2005). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Mesleki Tutumları İle Okul İklimi Arasındaki İlişki*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Şahin, Nilüfer, (2007). *Personel Güçlendirmenin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Şenol, G. (2004). *Öğretmenlerin Mesleki Tutumları İle Okul Yönetimine İlişkin Algıları Arasındaki İlişki (İzmir İli Örneği)*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2011). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış (7. Baskı)*, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Taşçı, D. ve Eroğlu, E. (2007). Yöneticilerin Kişilik Özellikleri ile Kullandıkları İkna ve Etkileme Taktiklerinin Kullanım Sıklığı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (17), 533-546.
- Taylor, E. S., Peplau, L. A. and Sears, D. O. (2006). *Social Psychology (12th Edition)*. Prentice Hall, New Jersey, Usa.
- TDK,(2017).“Sözlükler”,http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5a607ea763ba88.62290418, (Erişim Tarihi: 18.01.2018).

- TDK,(2018).“Sözlükler”http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5a8183c23e6340.43764972 (Erişim Tarihi: 12.02.2018).
- Templer, K. J. (2012). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: The Importance of Agreeableness in a Tight and Collectivistic Asian Society, *Applied Psychology: An International Review*, 61 (1), 114–129.
- Terzi, A. R., Tezci, E. (2007). Necatibey Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Öğretmenlik Mesleğine İlişkin Tutumları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 52 (52), 593-614.
- Toker, D. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu: Demografik Değişkenlerin İş Doyumu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma. *Journal of Yaşar University*, 2 (6), 591-615.
- Tolan, B. (1983). *Toplum Bilimlerine Giriş (3. Baskı)*. Ankara: Savaş Yayınevi.
- Tolga, Ö., Korkmaz, H. ve Atay, L. (2015). Lisans Düzeyindeki Turist Rehberliği Öğrencilerinin Mesleki Tutumlarına Yönelik Bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12 (2), 26-41.
- Tunçeli, H. İ. (2013). Öğretmen Adaylarının Öğretmenlik Mesleğine İlişkin Tutumları İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 3 (3), 51-58.
- TUREB, (2018). “Rehberİstatistik”, <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> (Erişim Tarihi: 10.06.2018)
- TUREB, (2018). “Yasa”, <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/60> (Erişim Tarihi: 18.03.2018)
- TUREB, (2018). “Yönetmelik”, <http://tureb.org.tr/tr/Page/Detail/62> (Erişim Tarihi: 18.03.2018)
- TURİZM BAKANLIĞI, (2018). “Kültür” <http://www.kultur.gov.tr/TR,96254/kultur.html> (Erişim Tarihi: 11.01.2018).
- Tuzcuoğlu, S. (1994). Meslek Seçimi ve Önemi. *Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6 (6), 265-280.

- Uçkun, C. G., Latif, H., Pelit, E. ve Uçkun, S. (2004). Otel Organizasyonundaki İşlerin Yararıcı ve Tutucu Kişilik Boyutunda Değerlendirilmesine İlişkin Bir Uygulama, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi Dergisi*, 10, 55-79.
- Uluçmar Türkel, A. (1992). *İşletme Yöneticilerinin Davranışlarına Yön Veren Hâkim Kişilik Faktörleri ile Yönetmel Davranış Arasındaki İlişkiler*, İstanbul: Marmara Üniversitesi Yayınları.
- Uludağ, Y. (2017). *İş Tatmininde Kişilik Özelliklerinin ve Sosyal İlişkilerin Rolü: Bir Enerji İşletmesinde Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale.
- UNWTO,(2018).“TourismHighlights”http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_barom18_01_january_excerpt_hr.pdf, (Erişim Tarihi: 04.06.2018).
- Üstüner, M. (2006). Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutum Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 45 (45), 109-127.
- VERYWLLMIND, (2018). “Cattell’s 16 Personality Factors” <https://www.verywellmind.com/cattells-16-personality-factors-2795977>, (Erişim Tarihi: 04.07.2018).
- Wang, C. (2017). A Study on the Job Satisfaction of Tour Guides and Its Influencing Factors. *Advances in Computer Science Research (ACSR)*, 61, 1319-1323, 7th International Conference on Education, Management, Computer and Society (EMCS 2017).
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. and Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota Work Adjustment Project Industrial Relations Center.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work. in B. M. Staw & I. L. Cummings (eds.), *Research in Organizational Behavior: An Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews*, (18, 1-74). Us: Elsevier Science / Jai Press.

- WFTGA, (2017). “Turist Rehberliği” <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> (Erişim tarihi: 05.02.2018).
- Yanbastı, G. (1990). *Kişilik Kuramları*. Ege Üniversitesi Basım Evi, Ege Üniversitesi Edebiyat Fakóltesi Yayınları No:53, İzmir.
- Yarcan, ř. (2007). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1), 33-44.
- Yazıcıoğlu, İ., Tokmak ,C., Uzun, S. (2008). Turist Rehberlerinin Rehberlik Mesleğine Bakışı. *Üniversite ve Toplum Dergisi (Elektronik Dergi)*, 8 (2), 1-19.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8 (2): 196-211.
- Yıldırım, S. and Çam, O. (2012). Nursing Academicians' Attitudes towards Work Life and Their Personality Traits. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 19: 709-714.
- Yılmaz, S. ř. (2009). *Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının Mesleki Tutumları İle Kişisel Değerleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Zel, U. (2001). *Kişilik ve Liderlik*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Zel, U. (2011). *Kişilik ve Liderlik*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Zhao, X, Qu, H., Ghiselli, R., (2011). Examining the Relationship of Work–Family Conflict to Job and Life Satisfaction: A Case of Hotel Sales Managers, *International Journal of Hospitality Management*, 30, 46–54.
- Zorluer, N. (2002). *Kişilik Özelliklerinin Girişimcilik ile İş ve Örgüte Karşı Tutumlar Olan İlişkileri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gebze Üniversitesi, Kocaeli.
- Zuckerman M, Kuhlman D.M., Joireman J, Teta F. (1993). A Comparison of Three Structural Models for Personality: The Big Three, the Big Five, and the Alternative Five. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65, 757-768.

EKLER

Ek 1. Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Bu araştırmanın amacı turist rehberlerinin kişilik özelliklerinin mesleki tutumlarına ve iş doyumlarına etkisini ortaya koymaktır. Soruların tümünü içtenlikle cevaplamamız araştırmamızın geçerliliği ve güvenilirliği açısından son derece önemlidir. Verdiğiniz bilgilerin gizliliğinin sağlanacağından ve sadece bilimsel çalışma amacıyla kullanılacağından emin olabilirsiniz. Bu kapsamda isim belirtmenize gerek yoktur. Gösterdiğiniz ilgiye teşekkür ederiz.

1. Cinsiyetiniz : () Kadın () Erkek

2. Medeni Haliniz : () Evli () Bekar

3. Yaşınız:

4. Belgili olarak turist rehberliği mesleğini kaç yıldır yapmaktasınız?

() 1 yıl-daha az () 2-7 yıl () 8-13 yıl () 14-19 yıl () 20-25 yıl () 26+

5. Hangi dilde rehberlik yapıyorsunuz?

() İngilizce () Almanca () Fransızca () Rusça () Arapça () Diğer (Belirtiniz).....

6. Aylık gelir durumuzu (Rehberlik yaparak elde ettiğiniz geliri) belirtiniz.

() 0-1450 TL () 1451-2500 TL () 2501-3500 TL () 3501-4500 TL
() 4501 TL ve üzeri

7. Turist rehberliği eğitiminizi nerede tamamladınız?

() Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın düzenlediği turist rehberliği sertifika programında

() Önlisans (2 yıllık) düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren meslek yüksekokullarında

() Lisans düzeyinde (4 yıllık) turist rehberliği eğitimi veren yüksekokullarda/ fakültelerde

() Yüksek Lisans

8. Hangi statüde turist rehberliği yapıyorsunuz?

() Bir seyahat acentasına bağlı- tam zamanlı

() Bir seyahat acentasına bağlı- sezonluk

() Bağımsız olarak sezonluk

() Bağımsız olarak tam zamanlı

9. Yılda ortalama yaklaşık kaç gün turist rehberliği yapıyorsunuz?

() 0-25 () 26-50 () 51-75 () 76-100 () 101- 125 () 126-150 () 151-175 () 176+

10. Ağırlıklı olarak hangi gruplara hizmet veriyorsunuz?

() Yerli gruplara () Yabancı gruplara () Hem yerli hem yabancı gruplara

11. Yabancı gruplara hizmet veriyorsanız genelde hangi milliyetlere ağırlıklı olarak hizmet veriyorsunuz?

() Alman () Rus () İngiliz () Hollandalı () Arap () Polonyalı () Uzak Doğu (Çin, Kore, Malezya vd.) () Amerikalı () Diğer:(Belirtiniz).....

12. Hangi turist rehberliği odasına bağlısınız?

() ADRO () ANRO () ARO () ATRO () BURO () ÇARO () GARO

() İRO () İZRO () MURO () NERO () ŞURO () TRO

BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadelere (genel olarak kendi durumunuzu düşünerek) katılım durumunuzu yandaki kutucuklardan birine işaret koyarak belirtiniz.		Hiç bir Zaman	Nadiren	Bazen	Sık Sık	Her Zaman
1	Kaygılı / Endişeli biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Sinirli / Kızgın biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Depresif (Hüzünlü) biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Kişisel farkındalığı olan biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Düşüncesiz biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Stresli biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Sıcakkanlı biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Sosyal biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Baskın biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Hareketli biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Heyecan arayan biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Neşeli biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Hayal gücü olan biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	Estetik eğilimi olan biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Duygusal eğilimi olan biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	Deneyime açık biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Meraklı biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	Açık görüşlü biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	Başkalarına güvenen biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	Açık sözlü biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	Yardımsaver biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	Uyumlu biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23	Alçak gönüllü biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24	Yumuşak kalpli biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25	Becerikli biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
26	Düzenli biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27	Görevine bağlı biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
28	Başarma güdüsü olan biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
29	Özdisiplini olan biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
30	Ayrıntıları düşünen biriyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

MESLEKİ TUTUM ÖLÇEĞİ

II. BÖLÜM – TURİST REHBERLERİNİN MESLEKİ TUTUMLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamıyla Katılıyorum
Aşağıdaki ifadelere katılım durumunuzu yandaki kutucuklardan birine işaret koyarak belirtiniz.						
1	Rehberlik mesleği bana sıkıcı geliyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Rehber olmayı kendime yakıştırıyorum	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Tekrar bir meslek tercihinde bulunmam gerekse rehberliği tercih ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Rehberliğin yaşam tarzıma uygun olduğunu düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Rehberliğin kişiliğime uygun olduğunu düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Rehberlik mesleğini seçtiğime pişman olmadım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Rehberlikte başarılı olduğuma inanıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Rehberlik mesleğini seçmiş olmaktan hoşnudum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Rehberlik mesleğinde karşılaşacağım zorlukları aşabileceğime inanıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Zor şartlar altında dahi rehberlik yapmak isterim	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Rehberlik mesleğinin gereklilikleri konusunda kendime güveniyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Rehberliğe karşı özel bir yeteneğim olduğu kanısındayım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Rehberliğin bana uygun bir meslek olduğunu düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	Rehberliğin bir şeyler üretip yaratmam için bana fırsatlar vereceğini düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Rehberliği profesyonel bir şekilde yürütebileceğime inanıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	İnsanlara gezdikleri bölgeyi tanıtacak olma düşüncesi beni mutlu ediyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Rehberlik yapan insanlara sempati duyarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	Rehber olduğumu düşünmek beni mutlu ediyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	Bir meslek tercih etme durumunda olanlara rehberliği tavsiye ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	Rehberliğin çalışma koşulları bana çekici geliyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	Rehberlik yapan kişilerle sohbet etmekten hoşlanırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	Bilgili ve yeterli bir rehber olduğumu düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23	Rehberliğin toplumda bana saygınlık kazandıracağına inanıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24	Rehberlik mesleğinin bana sıkıntılar yaşatmasından endişe duyuyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25	Rehberlik mesleğinin devamlılığı bana güven veriyor	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
26	Rehberlik mesleğinde yapabileceğim çok şey olduğunu düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27	Rehberlik mesleğini yerine getirirken başarılı olmayı önemserim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
28	Rehberlik mesleği ile ilgili konularda konuşur, tartışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
29	Halen gerçekleştirdiğim rehberlik mesleğini isteyerek seçtim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
30	Rehberlik mesleğini yaparak, muhataplarıma vereceğim bilgileri gurur verici buluyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
31	Rehberlik mesleği ile ilgili konularda konuşmaktan hoşlanırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
32	Rehberlik mesleğine çevre tarafından yeterli değerin verildiğine inanıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

MİNNESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ

Aşağıda, işinizden ve işinizi yerine getirirken karşılaştığımız durumlardan tatmin olma (doyum sağlama) düzeinize ilişkin bazı ifadeler verilmiştir. Verilen ifadelerde size en yakın gelen seçeneğin bulunduğu kutucuğa X işareti koymak suretiyle belirtiniz.		Hiç Tatmin Edici Değil	Az Tatmin Edici	Orta Düzeyde Tatmin Edici	Tatmin Edici	Tamamıyla Tatmin Edici
ŞU ANDAKİ İŞİM;						
1	Kendi kararlarımı (yargılarımı) uygulayabilme-kullanabilme özgürlüğüm yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Üstlendiğim işleri başarıyla tamamlamış olma hissi yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Vicdanıma aykırı şeyleri yapmama tercihimin olması yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	İşimin beni her zaman meşgul etmesi yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	İşimde kalıcı olma olanağı yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Başkalarına (birlikte çalıştığımız) ne yapmaları gerektiğini söyleme şansı olması yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Diğerlerinden ayrı (Yalnız) çalışma şansının olması yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Sahip olduğum yetenekleri kullanabilme imkânını bulduğum şeyleri, yapabilme şansının vermesi yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Bir iş yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânlarımın olması yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Başkaları için bir şeyler yapabilme şansı olması yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana sağlaması yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Zaman zaman farklı işler yapabilme şansı olması yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	İşimde yükselebileme olanakları yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	Acente politikaları ve onların uygulanışı yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Aldığım ücret karşılığında yaptığım iş miktarı yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	İyi bir iş yaptığımda övgü almak yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	İşverenimin karar vermedeki becerisi-yeteneği yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	İşverenimin çalışanları kontrol etme yöntemi yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	Mesleki şartlar (fiziki şart/koşullar, iklim, ilişkiler vb.) yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	Meslektaşlarımın birbirleriyle anlaşması (iyi geçinmesi) yönünden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

ÖZGEÇMİŞ

Ali KABAKULAK, 1987 yılında Adana'nın Yüreğir ilçesinde doğmuştur. İlköğretimi ve Ortaöğretimi Sakıp Sabancı İlköğretim Okulu'nda tamamlamıştır. Eğitim hayatına Yüreğir Cumhuriyet Lisesi'nde devam etmiştir. 2011 yılında Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Otelcilik Yüksek Okulu Turist Rehberliği bölümünden bölüm ikincisi olarak mezun olmuştur. Lisans stajını Erasmus Staj Hareketliliği kapsamında Almanya'nın Düsseldorf şehrinde Ülger Reisen acentesinde yapmıştır. Erasmus Öğrenim Hareketliliği kapsamında Polonya'nın Bialystok şehrinde "Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania" turizm üniversitesinde bir dönem eğitim almıştır. Lisans eğitimini aldığı yılların yaz dönemlerinde 2009 yılında Odeon Tours acentesinin Bodrum şubesinde iç pazar rehberi olarak, 2011 yılında Kesit Travel acentesinde (Alanya) profesyonel turist rehberi olarak çalışmıştır. Daha sonra 2012 yılında yine Bodrum'da Director Tour acentesinde profesyonel turist rehberi olarak, 2012 yılından itibaren Adana'da Samba Turizm ve Gögüsgeren Turizm seyahat acentelerinde profesyonel turist rehberi olarak çalışmıştır. 2015-2016 eğitim öğretim yılında Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans eğitimine başlamıştır. 2017 yılında Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm Rehberliği bölümüne Araştırma Görevlisi olarak atanan Kabakulak, bu görevine halen devam etmektedir.