

**ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN
MESLEKİ CANLILIK VE MESLEKİ
BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: TURİST
REHBERLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

Melisa ATEŞ
Yüksek Lisans Tezi
Danışman: Prof. Dr. Elbeyi PELİT
Ağustos, 2020
Afyonkarahisar

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

**ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN MESLEKİ
CANLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ
ETKİSİ: TURİST REHBERLERİNE YÖNELİK BİR
ARAŞTIRMA**

Hazırlayan
Melisa ATEŞ

Danışman
Prof. Dr. Elbeyi PELİT

AFYONKARAHİSAR 2020

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “**Algılanan Örgütsel Desteğin Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Turist Rehberlerine Yönelik 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.

19.08.2020

Melisa ATEŞ

ÖZET

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN MESLEKİ CANLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: TURİST REHBERLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Melisa ATEŞ

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

Ağustos, 2020

Danışman: Prof. Dr. Elbeyi PELİT

Bu çalışmanın amacı, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık ve mesleki bağlılık üzerindeki etkisinin belirlenmesidir. Literatür incelendiğinde, algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık değişkenlerini ele alan özellikle turist rehberleri özelinde bir çalışma olmadığından bu çalışmanın literatüre önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırmada, öncelikle araştırmanın değişkenlerini oluşturan kavramlarla ilgili yerli ve yabancı literatür taraması yapılarak kuramsal çerçeve oluşturulmuştur. Uygulama aşamasında, veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmanın evrenini, Türkiye’de eylemli olarak çalışan 8167 turist rehberi oluşturmaktadır. Evrenin tamamına zaman ve maliyet gibi kısıtlar nedeniyle ulaşamadığından örneklem alma yoluna gidilmiştir. Bu kapsamda, 379 turist rehberine ulaşılmıştır. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin ankette yer alan ifadelere verdikleri yanıtların analizinde, faktör analizi, güvenilirlik analizi, yüzde, frekans, t testi, varyans analizi (ANOVA), korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular sonucunda, katılımcıların algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık düzeylerinin yüksek olduğu ortaya konmuştur. Yapılan korelasyon analizleri sonucunda, algılanan örgütsel destek ile mesleki canlılık ve mesleki bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, regresyon analizi sonuçlarına göre, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık ve mesleki bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık, mesleki bağlılık, turist rehberi

ABSTRACT

THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON PROFESSIONAL VITALITY AND PROFESSIONAL COMMITMENT: A STUDY OF TOURIST GUIDES

Melisa ATEŞ

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

August, 2020

Advisor: Prof. Dr. Elbeyi PELİT

The purpose of this study is to determine the effect of perceived organizational support on professional vitality and professional commitment. When the literature is reviewed, it is thought that this study will make significant contributions to the literature, since there is no study that addresses the variables of perceived organizational support, professional vitality and professional commitment. In the research, a theoretical framework was created by researching the domestic and foreign literature on the concepts that form the variables of the research. Survey technique was used as data collection method at application phase. The population of the research consists of 8167 tourist guides who work actively in Turkey. Since the whole population could not be reached from the constraints such as time and cost, sampling technique was made. In this context, 379 tourist guides were reached. Factor analysis, reliability analysis, percentage, frequency, t test, variance analysis (ANOVA), correlation and regression analysis were used in the responses of the tourist guides participating in the research to the statements in the survey. As a result of the findings of the research, it was revealed that the perceived organizational support, professional vitality and professional commitment levels of the participants were high. As a result of the correlation analysis, there is a significant relationship between perceived organizational support, professional commitment and professional commitment. According to the regression analyses, it was concluded that perceived organizational support had a positive and significant effect on professional vitality and professional commitment.

Keywords: Perceived organizational support, professional vitality, professional commitment, tourist guide

ÖN SÖZ

Algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık çalışan bireyler için önem arz etmektedir. Özellikle turizm sektöründe çalışan bireyler için bu kavramlar daha çok önem taşımaktadır. Çalışmanın değişkenlerini oluşturan algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılığı ele alan bir çalışmaya daha önce rastlanılmadığı için yapılan bu çalışma önem arz etmektedir. Bu nedenle çalışmada, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık ve mesleki bağlılık üzerindeki etkisinin belirlenmesi hedeflenmiştir. Turist rehberlerine yönelik yapılacak olan bu çalışma ile hem ilgili literatüre hem de turizm sektörüne önemli katkı sunulacağı düşünülmektedir. Literatüre yapılan katkının yanı sıra, turist rehberlerinin çalıştıkları seyahat acentelerine de önemli yararları olacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmanın başından sonuna kadar bilgi ve tecrübesiyle yapmış olduğu yorum ve katkılarından dolayı danışmanım Prof. Dr. Elbeyi PELİT'e teşekkürü borç bilirim. Tez jürimde yer alan Doç. Dr. Ahmet BAYTOK ve Doç. Dr. Yasin Keleş'e yaptıkları yorumlar ve katkıları için teşekkür ederim. Araştırma verilerinin analiz sürecinde yardımlarını esirgemeyen Doç. Dr. İbrahim KILIÇ'a teşekkür ederim. Tüm eğitim hayatım boyunca maddi manevi desteklerini esirgemeyen canım aileme ve Berfin KESKİN'e teşekkür ederim. Hem lisans hem de yüksek lisans eğitimi aldığım sürede desteklerini ve yardımlarını esirgemeyen burada adını sayamadığım tüm değerli hocalarıma ve arkadaşlarıma saygılarımı sunarım. Araştırmam için veri toplama sürecinde anketlerin doldurulmasında yardımcı olan Turist Rehberleri Odalarına ve zamanımı ayırıp anketimi dolduran tüm turist rehberi meslektaşlarıma teşekkür ederim.

Melisa ATEŞ
2020, Afyonkarahisar

İÇİNDEKİLER

Sayfa

YEMİN METNİ.....	i
ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
ÖN SÖZ	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLOLAR LİSTESİ	ix
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	x
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK, MESLEKİ CANLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK

1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMI	3
1.1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÖNEMİ	6
1.2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN KURAMSAL TEMELLERİ.....	7
1.2.1. Örgütsel Destek Kuramı	8
1.2.2. Karşılıklılık Normu Kuramı.....	9
1.2.3. Kişileştirilmiş Örgüt Kuramı	9
1.2.4. Sosyal Değişim Kuramı	10
1.2.5. Lider-Üye Etkileşimi Kuramı.....	11
1.2.6. ERG Kuramı	12
1.3. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	13
1.3.1. Örgütsel Adalet.....	13
1.3.2. Yönetici Desteği	14
1.3.3. Örgütsel Ödüller ve Çalışma Koşulları	15
1.3.4. Bireysel Özellikler.....	17
1.4. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN SONUÇLARI	19
1.4.1. Örgütsel Bağlılık.....	20
1.4.2. İşe Bağlılık.....	21
1.4.3. İş Performansı.....	21
1.4.4. İşte Kalma İsteği	22
1.4.5. İşten Ayrılma Niyeti	23
2. MESLEKİ CANLILIK KAVRAMI	25
2.1. MESLEKİ CANLILIK TANIMI	25
2.2. MESLEKİ CANLILIK BOYUTLARI.....	26
2.2.1. Tutku	27
2.2.2. Dinçlik.....	28
2.2.3. Ustalık.....	29
2.2.4. İş Tatmini	30
2.3. MESLEKİ CANLILIK SONUÇLARI	31
3. MESLEKİ BAĞLILIK KAVRAMI	34
3.1. MESLEKİ BAĞLILIK TANIMI VE ÖNEMİ	34
3.2. MESLEKİ BAĞLILIK BOYUTLARI.....	35
3.2.1. Duygusal Bağlılık.....	36

3.2.2. Devam Bağlılığı.....	36
3.2.3. Normatif Bağlılık.....	37
3.3. MESLEKİ BAĞLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	38
3.3.1. Bireysel Faktörler.....	39
3.3.2. Örgütsel Faktörler.....	40
3.4. MESLEKİ BAĞLILIK SONUÇLARI.....	42
3.4.1. İş Tatmini.....	42
3.4.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı.....	43
3.4.3. Tükenmişlik.....	44

İKİNCİ BÖLÜM

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK, MESLEKİ CANLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİLER, KONUYLA İLGİLİ İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDE MEVCUT DURUM

1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE MESLEKİ CANLILIK İLİŞKİSİ.....	47
2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE MESLEKİ BAĞLILIK İLİŞKİSİ.....	48
3. MESLEKİ CANLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK İLİŞKİSİ.....	49
4. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEKLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDEKİ MEVCUT DURUM.....	51
5. MESLEKİ CANLILIKLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDEKİ MEVCUT DURUM.....	58
6. MESLEKİ BAĞLILIKLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDEKİ MEVCUT DURUM.....	60

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN MESLEKİ CANLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: TURİST REHBERLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ VE HİPOTEZLERİ.....	69
2. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI.....	73
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	73
3.1. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ.....	73
3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ.....	74
3.3. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ.....	75
4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI.....	76
4.1. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK VE BAZI BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	76
4.2. ÖLÇEK VE ALT ÖLÇEKLERE İLİŞKİN GEÇERLİK VE GÜVENİLİRLİK ANALİZİ SONUÇLARI.....	78
4.3. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	81
4.4. MESLEKİ CANLILIK ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	83
4.5. MESLEKİ BAĞLILIK ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	86

4.6. TURİST REHBERLERİNİN ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK, MESLEKİ CANLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK DÜZEYLERİNİN DEMOGRAFİK VE BAZI BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASI.....	89
4.7. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN MESLEKİ CANLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	95
TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER.....	99
KAYNAKÇA.....	113
EKLER	132
ÖZGEÇMİŞ	134

TABLolar LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1. Anket Uygulanan Turist Rehberlerinin Rehber Odalarına Göre Dağılım Oranları	75
Tablo 2. Katılımcıların Demografik ve Bazı Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular ...	77
Tablo 3. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	78
Tablo 4. Mesleki Canlılık Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	79
Tablo 5. Mesleki Bağlılık Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	81
Tablo 6. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikler.....	82
Tablo 7. Tutku Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	83
Tablo 8. Dinçlik Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	84
Tablo 9. Uсталık Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	85
Tablo 10. İş Tatmini Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	86
Tablo 11. Duygusal Bağlılık Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler.....	86
Tablo 12. Devam Bağlılığı Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	87
Tablo 13. Normatif Bağlılık Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	88
Tablo 14. Katılımcıların Örgütsel Destek, Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Düzeylerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması.....	89
Tablo 15. Katılımcıların Örgütsel Destek, Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Düzeylerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması	90
Tablo 16. Katılımcıların Örgütsel Destek, Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Düzeylerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması	91
Tablo 17. Katılımcıların Örgütsel Destek, Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Düzeylerinin Rehberlik Eğitimini Aldıkları Kuruma Göre Karşılaştırılması.....	92
Tablo 18. Katılımcıların Örgütsel Destek, Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Düzeylerinin Deneyim Sürelerine Göre Karşılaştırılması.....	93
Tablo 19. Katılımcıların Örgütsel Destek, Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Düzeylerinin Statülerine Göre Karşılaştırılması.....	94
Tablo 20. Algılanan Örgütsel Destek, Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Matrisi	96
Tablo 21. Algılanan Örgütsel Desteğin Genel Mesleki Canlılık Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları	97
Tablo 22. Algılanan Örgütsel Desteğin Genel Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları	97

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

- &:** ve
%: Yüzde
 \bar{X} : Aritmetik ortalama
ANOVA: Analysis of Variance (Varyans Analizi)
AÖD: Algılanan Örgütsel Destek
bj: Beta katsayısı
ERG: Existence-Relatedness-Growth
f: Frekans
LMX: Leader-Member Exchange (Lider-Üye Etkileşimi)
MC: Mesleki Canlılık
MB: Mesleki Bağlılık
N: Evren
n: Örneklem
p: Anlamlılık değeri
r: Korelasyon katsayısı
S(bj): Standart hata
ss: Standart sapma
OED: Oxford English Dictionary
T.C.: Türkiye Cumhuriyeti
TDK: Türk Dil Kurumu
TUREB: Turist Rehberleri Birliği
TÜRSAB: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
Vb: Ve benzeri
Vd: Ve diğerleri

GİRİŞ

Turist rehberleri, emek yoğun özellik gösteren turizm sektörü içerisinde yer almaktadır. Turist rehberleri bir destinasyonu ziyarete gelen turistlerin karşılanmasında ve destinasyonların doğal, tarihi ve kültürel çekiciliklerinin tanıtılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Aynı zamanda, turist rehberleri, turistlerin tekrar ziyaret etme isteğinin oluşmasında, ağızdan ağıza iletişimde ve işletme imajının belirlenmesine de katkı sağlamaktadır (Mossberg, 1995: 437). Turist rehberliği mesleği, insanları iyi anlamayı, onlarla iyi iletişim ve sürekli olarak etkileşim halinde olmayı gerektirmektedir. Turist rehberleri, sektörde yalnızca turistlerle değil, aynı zamanda acenteler, otel işletmeleri ve yerel halk ile iletişim halindedir. Bu bakımdan turist rehberleri, kurumlar (acente, otel vb.), yerel halk ve turistler arasında köprü görevi üstlenmektedir (Eser, 2018: 25).

Turist rehberlerinin içinde yer aldığı turizm sektöründe, insan faktörü önem taşımaktadır. Hizmetin insan tarafından sunulduğu bu sektörde, çalışanların işlerinde göstereceği performans, canlılık, mesleki ve örgütsel bağlılıkları önemli rol oynamaktadır. Örgütlerin rekabet ortamında devamlılıklarını sürdürebilmeleri için, daha fazla çaba sarf etmeleri ve çalışanların örgüte ve mesleğine bağlılıklarını arttıracak bir takım uygulamalar ve faaliyetler yapmaları gerekmektedir. Bunlardan bir tanesi, örgütün çalışana gösterdiği destektir. Örgütün çalışana gösterdiği destek, çalışanın motivasyonunda, performansında, refah ve mutluluğunda önemli bir etkidir. Algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmasında gösterdiği katkılarının değer gördüğünün çalışana hissettirilmesidir. Örgütsel destek, çalışanların işinden daha çok tatmin olmasına, canlılık seviyelerinin yükselmesine, moral ve motivasyonunun artmasına katkı sağlamaktadır.

Algılanan örgütsel destek, çalışanların meslekte gösterdikleri canlılıklarının artmasında önemli bir rol oynamaktadır. Mesleki canlılık, mesleklerinde yaptıkları işleri sürekli olarak tutku, dinçlik, ustalık ve tatminle yerine getiren bireylerin sahip oldukları bir özelliktir (Harvey, 2002: 28). Mesleki canlılık, çalışanların mesleklerini başarılı bir şekilde yapmalarını sağlamaktadır. Mesleki canlılığı yüksek olan bireyler, aynı zamanda enerjileri de yüksek olan bireylerdir. Turist rehberlerinin mesleklerini, tutku, dinçlik, ustalık ve tatminle yerine getirmesi, hem turist rehberlerinin hem de tura katılan kişilerin aynı zamanda da seyahat acentelerinin memnun olmasını sağlamaktadır. Turist

rehberlerinin canlılığının yüksek olması, turu başarılı bir şekilde yerine getirmesi anlamına gelmektedir. Turist rehberleri, tura katılan kişilerin ülkeden memnun ayrılması da ülkeye tekrar gelmelerinde etkili olabilmekte ve ülke hakkında olumlu bir imaj oluşmasını sağlamaktadır. Seyahat acenteleri açısından turist rehberlerinin mesleki canlılığının yüksek olması ise turistlerin ülkeye tekrar geldiklerinde aynı acenteyi tercih etmelerine ve acentelerin hedeflerine ulaşmasına katkı sağlayacaktır.

Çalışanların, çalıştığı örgütten gördüğü destek, bireylerin mesleğe olan bağlılıklarında da etkili olabilmektedir. Turist rehberlerinin mesleki bağlılıkları ve acentelerden gördükleri destek, tur sırasında gösterdikleri hizmetin kalitesini de etkileyebilmektedir. Bundan dolayı, turist rehberlerinin meslekleri için çaba sarfetmeleri, mesleğini icra ederken mesleki etiğe önem vermeleri, rehberlerin mesleki bağlılıklarını arttırabilmektedir (Yetgin, 2017: 2). Turist rehberliği mesleğinin çalışma koşulları, iş güvencesinin olmaması, sezonluk bir iş olması gibi nedenler de turist rehberlerinin mesleki bağlılıklarını etkileyebilmektedir. Turist rehberlerinin çalıştıkları acentelerden gördükleri desteğin, mesleki canlılık ve mesleki bağlılıklarının artmasında önemli rol oynadığı düşünülmektedir.

Bu çalışmanın amacı, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık ve mesleki bağlılık üzerindeki etkisinin belirlenmesidir. Bu kapsamda çalışmada, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık ve mesleki bağlılık üzerindeki etkisi ele alınmıştır. Mevcut çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık ile ilgili yerli ve yabancı literatürden yararlanarak kuramsal çerçeve oluşturulmuştur. İkinci bölümde, algılanan örgütsel destek ile mesleki canlılık ilişkisi, algılanan örgütsel destek ile mesleki bağlılık, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık ilişkisi ele alınmış bunun yanı sıra değişkenleri birlikte ele alan çalışmalara yer verilmiştir. Ayrıca, algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılıkla ilgili hem turizm alanında hem de diğer alanlarda yapılan çalışmalara değinilmiştir. Üçüncü bölümde ise, araştırmaya katılan turist rehberlerinin görüşleri doğrultusunda elde edilen verilere dayanılarak, elde edilen bulgular araştırmanın amacına uygun olarak yorumlanmış ve ilgili taraflara yönelik öneriler geliştirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK, MESLEKİ CANLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK

Araştırmanın bu bölümünde, algılanan örgütsel destek kavramının tanımına, önemine, algılanan örgütsel desteğin kuramsal temellerine, algılanan örgütsel desteği etkileyen faktörlere ve sonuçlarına; mesleki canlılık kavramının tanımına, boyutlarına ve sonuçlarına değinilmiştir. Bu bölümde son olarak ise mesleki bağlılık kavramının tanımına, mesleki bağlılık boyutlarına, mesleki bağlılığı etkileyen faktörlere ve mesleki bağlılığın sonuçlarına yer verilmiştir.

1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMI

Algı, bireyin çevre hakkındaki bilgilerinin farkına vardığı ve yorumladığı psikolojik bir süreçtir (Moorhead & Griffin, 1989: 56). Türk Dil Kurumu (TDK) tarafından algı, bir nesneye dikkati yöneltmek o nesnenin bilincine varma veya o nesneyi idrak edebilme şeklinde tanımlanmıştır (TDK, 2019). Algılama ise, bireylerin tecrübeleri neticesinde çevresel uyarıları kavraması ve düzenlemesidir (Erdoğan, 1999: 1). Örgütsel boyutta algı, örgüt içerisinde meydana gelen olayların ve durumların çalışanlar tarafından nasıl algılandığı ve örgütün devamlılığı açısından önemli yeri olan bir mekanizmadır (Oluk, 2018: 6).

Kişilerin algılamaları, ait oldukları topluma, kültüre, inançlarına ve kişilik özelliklerine göre değişebilmektedir. Buradan hareketle, algılanan ifadesi, kişilerin çevresini ve toplumu algılaması ile ilgili bir kavramdır. Örgütün çalışan tarafından görünüşü ya da örgütte meydana gelen bazı olaylar, çalışanlar açısından farklı olarak algılanacaktır. Bir çalışan tarafından olumlu olarak algılanan bir durum ya da olay başka bir çalışan tarafından olumsuz algılanıp değerlendirilebilmektedir (Özdevecioğlu, 2003a: 116).

Eisenberger ve arkadaşları, çalışanların iş çabalarındaki artışı ödüllendirme, övgü ve onaylanma ihtiyaçlarının giderilmesi konularında örgütün ne kadar hazır olduğunu belirlemek için ve örgütün kendilerine değer verdiği ve kendi refahları ile ilgilendiklerine ilişkin genel inançlar geliştirdiklerini belirtmiştir. Çalışanlar tarafından

geliştirilen bu inançlar, algılanan örgütsel destek olarak adlandırılmaktadır (Eisenberger vd., 1986: 501).

Algılanan örgütsel destek kavramı ile ilgili literatürde birçok tanım bulunmaktadır. Özdevecioğlu (2003a: 116), algılanan örgütsel desteği, çalışanların örgütte kendini güvende ve örgütün varlığını arkasında hissetmesi olarak tanımlamıştır. Turunç ve Çelik'e göre (2010: 184), algılanan örgütsel destek, örgüt tarafından çalışana önem verilmesi ve çalışanın her anında örgütün desteğini arkasında hissetmesi anlamına gelmektedir. Bu beklentileri karşılanan çalışan, örgüt ile arasında bir bağ kurabilmektedir. Nayır (2011: 17), algılanan örgütsel desteği örgütün çalışana karşı sergilediği tavır ve tutumlar sonucunda meydana gelen davranışlar şeklinde tanımlamıştır. Başka bir tanımda ise, algılanan örgütsel destek, örgütün çalışanların refah ve mutluluklarını arttıracak uygulamalar meydana getirmesi ve çalışanların bunları algılaması durumu şeklinde tanımlanmıştır (Yılmaz ve Tanrıverdi, 2017: 33). Kraimer & Wayne (2004: 217-218), algılanan örgütsel desteği, üç grupta sınıflandırmıştır. Bunlar; uyum sağlama boyutu, kariyer boyutu ve finansal boyutta örgütsel destektir. Uyum sağlama, bir çalışanın işe girişinin gerçekleşmesinden sonraki süreçte örgütün, çalışanın ailesi dâhil olmak üzere işe uyum sağlaması ile ilgilenmesidir. Uyum sağlama boyutu, örgüt politika ve uygulamalarının içerisinde gerçekleşmektedir. Kariyer boyutu, örgütün çalışanın kariyer ihtiyaçları ile ilgilenmesiyle ilgilidir. Son boyut olan finansal boyut ise, örgütün çalışanların finansal ihtiyaçları ile ilgilenmesi ve çalışanın katkılarını ödüllendirmesi ile ilişkilidir. Bu bilgilerden, algılanan örgütsel desteğin çalışanın işe girdiği andan itibaren başlayan bir süreç olduğu ortaya çıkmaktadır. Çalışanın işe başladığı andan itibaren işe uyumunun sağlanması, kariyer planlamasında yardımcı olunması ve çalışanın maddi açıdan ihtiyaçlarının karşılanması gibi unsurlar çalışanların algıladıkları örgütsel desteğe önemli derecede katkı sunmaktadır. Bu bilgilerden yola çıkarak, algılanan örgütsel destek ile ilgili yapılan tanımlamalarda, genellikle çalışanların refah ve mutluluklarını dikkate alma, çalışanların örgütün varlığını arkalarında hissetmeleri konularına vurgu yapılmaktadır.

Örgütsel destek düzeyi yüksek olan çalışanlar, örgüte yarar sağlayan davranışlar gösterme potansiyelindedir. Bu bakış açısı ile algılanan örgütsel desteğin temeli, sosyal değişim teorisine dayanmaktadır (Kaplan ve Ögüt, 2012: 389). Sosyal değişim teorisi, bireylerin faydalarını en üst düzeye çıkarmak için başkalarıyla etkileşim içine

girmelerini sağlamaktadır (Aselage & Eisenberger, 2003: 491). Sosyal değişim teorisine göre, çalışanlar, işle ilgili performans ve katkılarını, örgütün ileride sağlamasını bekledikleri ödüllere (maddi/manevi) göre şekillendirmektedir. Aynı şekilde, algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütleri ile etkileşimleri sonucu meydana gelmektedir ve örgütün çalışanlara karşı olan bağlılığının algılanma düzeyini göstermektedir (Demircan Çakar ve Yıldız, 2009: 76). Algılanan örgütsel destek, çalışan ile örgüt ya da çalışan ile onun daha alt kademesinde yer alan bireyler arasında meydana gelen psikolojik sözleşme sürecini kapsamaktadır (Akkoç vd., 2012: 113). Psikolojik sözleşme, çalışan ve örgüt arasında gerçekleşen ve karşılıklı beklentileri içeren, yazılı olmayan bir sözleşmedir (Sabuncuoğlu ve Vergiliel, 2013: 79). Psikolojik sözleşmenin devam ettirilmesi, çalışan ve işveren arasındaki karşılıklı yarara dayalı ilişki açısından önem taşımaktadır (Hochwarter vd., 2003: 440).

Algılanan örgütsel destek, örgüt adına yapılan katkıları dikkate alma ve ödüllendirme yükümlülüklerini yerine getirme konusunda güven yaratarak çalışanların işe katılımını arttırmaktadır (Eisenberger vd., 1990: 52). Eisenberger ve arkadaşları (1986), algılanan örgütsel desteğin sosyal ve duygusal ihtiyaçları karşılayarak, çalışanların örgüte olan duygusal bağlılıklarını arttıracakını öne sürmüştür. Ayrıca, algılanan örgütsel destek, çalışan ve yönetici arasındaki ilişkiyi de güçlendirmektedir (Aselage & Eisenberger, 2003: 494).

Çalışan ve yönetici arasındaki iletişim, algılanan örgütsel destek açısından önem taşımaktadır. Bundan dolayı, yöneticilerin uygulamalar, ifadeler ve politikalar aracılığıyla verdikleri mesajlar, algılanan örgütsel destek üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Çalışanların üst yönetimden çeşitli kanallar aracılığıyla, devamlı olarak değer gördüklerine yönelik övgü ve onay almaları, örgütsel destek algısının yüksek düzeyde olmasına katkı sağlamaktadır (İplik vd., 2014: 111).

Çalışanların örgütün desteğini arkalarında hissetmeleri, hem örgüt hem de çalışan üzerinde önemli rol oynamaktadır. Çalışan, örgütün desteğini algıladığı sürece, bu durum çalışanın iş performansına olumlu şekilde yansiyacak ve bu da çalışanın örgüte yapacağı katkıyı arttıracaktır. Algılanan örgütsel destek, yalnızca iş performansında değil örgüte olan bağlılık ve mesleğe olan bağlılıkta da etkili olabilmektedir. Bundan dolayı, algılanan örgütsel desteğin hem örgütler hem de çalışanlar açısından önemi giderek artmaktadır.

1.1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÖNEMİ

Algılanan örgütsel destek, hem çalışanların önemli haklarından bir tanesi hem de örgütlerin hedeflerine ulaşabilmesinde önemli rol oynamaktadır. Örgütün çalışanlarına destek vermesinin günümüz koşullarında bir zorunluluk haline geldiği kabul edilmektedir. Bundan dolayı, örgütlerin mevcut çalışanlarını en iyi şekilde kullanabilmeleri gerekmektedir (Başgüt, 2019: 7). Yeni yönetim modelleri (toplam kalite yönetimi, mükemmellik yaklaşımı, personel güçlendirme), örgütte çalışan bireylerin değerli hissetmesini gerekli kılmaktadır. Çalışanların düşüncelerinin önemsenmesi, örgüt tarafından her konuda (işle ilgili ya da iş dışı) destek verilmesi, çalışanın iş performansına olumlu bir şekilde yansımaktadır (Özdevecioğlu, 2003a: 117).

Çalışanların parçası olduğu örgüt tarafından değer görmeleri ve iyi ya da zor günlerinde örgütün desteğini ve varlığını hissetmeleri anlamına gelen örgütsel destek, çalışan ve örgüt arasında bağının oluşmasında etkili olmaktadır (Karacaoğlu ve Arslan, 2013: 458). Çalışanlar için önemli olan örgütsel destek, kabul, onaylanma ve saygı gibi duygusal gereksinimlerin karşılanmasında önemli kaynak olarak görülmektedir (Özdemir, 2010: 240). Çalışanların başarılarının ödüllendirilmesi, çalışanların fikirlerine önem verilmesi, rol çatışması ve stresi engellemek, çalışanların örgütsel destek düzeylerini arttıracaktır (Önderoğlu, 2010: 12).

Örgütsel destek algısının yüksek olmasının, çalışanlara faydası olduğu gibi örgüte de faydası bulunmaktadır. Örgütsel destek kavramı, çalışanın örgüte olan katkılarını nasıl algıladığı ile ilişkilidir. Örgütsel destek düzeyi yüksek olan çalışanların yer aldığı örgütlerde, olumsuz sonuçların meydana gelmesi daha azdır. Çünkü refah ve mutluluğuna önem veren örgütlerde çalışanlar, örgüte katkı sağlayarak örgütün hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmaktadır (Gülaydın, 2019: 10). Çalışanın ürettiği, örgüte katkı yaptığı şeylere değer veriliyor olması, destekleyici örgütlerde olması gereken bir özelliktir (Erkoç, 2015: 6). Çalışanlarının mutluluğunu ve refahını önemseyen, çalışanlarını örgütsel destek açısından destekleyen bir örgütte ya da yönetimde bulunması gereken özellikler aşağıda sıralanmaktadır (Özdevecioğlu, 2003a: 117-118):

- **Çalışanların önerilerini, eleştirilerini ve düşüncelerini dikkate almak ve bunları uygulamaya geçirmek:** Örgüt tarafından, çalışanların eleştirilerinin dikkate alınması, önerilerinin ve düşüncelerinin önemsenmesi ve bu fikirlerinin örgütte uygulamaya geçirilmesi çalışanlar tarafından destek olarak algılanmaktadır.
- **Çalışanlara iş güvenliği açısından uygun ortam sunmak ve başarılı oldukları takdirde örgütte devamlı çalışacaklarına dair garanti vermek:** İş güvenliği, çalışanların beklentilerinden bir tanesidir. Örgütte yapılan hataların tolere edilmesi ve çalışanların başarılı oldukları takdirde örgütte çalışmaya devam edeceğine dair güven duyması çalışanlar tarafından destek olarak algılanmaktadır.
- **Örgüt içerisindeki insan ilişkilerinin iyi olmasını sağlamak ve örgüt içi iletişim ve halkla ilişkiler ile ilgili çalışmaları üst seviyelerde tutmak:** Örgüt içerisinde bulunan bütün çalışanlar arasındaki iletişimin üst seviyelerde ve iyi olmasını sağlamak, hem çalışanları motive etmekte hem de çalışanlar tarafından destek olarak algılanmaktadır.
- **Örgüt içerisinde kayırmacılık yapmamak ve herkese adil davranmak:** Çalışanlar, örgüte yaptığı katkıları ile hak ettikleri karşılığı almak istemektedir. Örgüt içerisinde yönetime yakın kişilerin korunması ve yöneticilerin taraf tutması, örgütsel destek açısından olumsuz algılanmaktadır.
- **Çalışanlara önem vermek:** Çalışanlar, örgüt içerisinde sosyal bir varlıktır. Örgüt içerisinde önemsenmeyi, başarılarıyla övünülmeyi ve takdir edilmeyi istemektedirler. Böyle davranan yöneticiler, çalışanlar tarafından destekleyici yönetici olarak algılanacaklardır.

Örgütlerin destekleyici bir örgüt yapısına sahip olması, çok zor bir durum değildir. Çalışanlara değerli olduğunun hissettirilmesi, bireyleri örgüte daha fazla bağlayacaktır. Destekleyici bir örgüt yapısı oluşturulduğunda, çalışanların örgütlerine olan aidiyet duygusu da kuvvetlenmiş olacaktır (Kaya, 2012: 8).

1.2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN KURAMSAL TEMELLERİ

Algılanan örgütsel desteği oluşturan kuramsal temeller, örgütsel destek kuramı, karşılıklılık normu kuramı, kişileştirilmiş örgüt kuramı, sosyal değişim kuramı, lider-

üye etkileşimi kuramı ve Existence-Relatedness-Growth (ERG) kuramından meydana gelmektedir. Aşağıda, bahsi geçen kuramlar hakkında genel bilgilere değinilmiştir.

1.2.1. Örgütsel Destek Kuramı

Örgütsel destek kuramı, çalışanların örgütün katkılarına ne kadar değer verdiğine ve refahlarına ne derece önem verdiğine ilişkin inançlar oluşturduğunu varsaymaktadır (Eisenberger vd., 2001: 42). Örgütsel destek kuramına göre, algılanan örgütsel destek, sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılamakta ve çalışanlar tarafından örgüt adına artan çabaları ödüllendirmeye hazır olduklarını ortaya çıkarmak için kullanılmaktadır (Chen vd., 2009: 120). Örgütsel destek kuramı, çalışanın yer aldığı örgütte onay görmesi ve önem verilmesiyle birlikte oluşan destek sonucu, örgüt içerisinde refah ve mutluluğun sağlanması durumudur (Gülaydın, 2019: 18).

Örgütsel destek kuramı, algılanan örgütsel desteğin sonuçlarının temelinde yatan psikolojik süreçleri incelemektedir. Psikolojik süreçlerden ilki, karşılıklılık normuna dayanan algılanan örgütsel destek, örgütün refah ve mutluluğuyla ilgilenmek ve örgütün hedeflerine ulaşmasına yardımda bulunmak için yükümlülük duygusunu ortaya çıkarmalıdır. İkinci olarak, algılanan örgütsel destek, çalışanların saygı görme, ilgi ve onaylanma gibi sosyo-duygusal ihtiyaçlarını karşılamalı; çalışanların örgütsel üyeliği ve rol statüsünü kendi sosyal kimlikleriyle bir araya getirmelerine katkı sağlamalıdır. Üçüncü süreç, algılanan örgütsel destek örgütün, çalışanların artan performansını değerlendirdiği ve ödüllendirdiğine yönelik inancını güçlendirmelidir. Bu süreçlerin, hem çalışanlarda yüksek iş tatmini ve artan olumlu ruh hali hem de örgüt açısından artan duygusal bağlılık ve artan performans ile azalan işgücü devri gibi olumlu sonuçları bulunmaktadır (Rhoades & Eisenberger, 2002: 699).

Örgüt içerisinde çalışana sunulan fiziksel ve psikolojik imkânların, örgüt dışından bir baskı ya da yasalarla değil, örgütün politika ve uygulamaları sonucu meydana gelmesi, çalışanın örgüte olumlu bir bakış açısı kazanmasını sağlamaktadır. Sonuç olarak, örgütün çalışanına saygı göstermesi, takdir etmesi gibi sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılayan bir yaklaşım göstermesi, çalışanın örgüt içerisinde varlığını sürdürmesi hususunda hevesli ve tatminkâr olmasını sağlamaktadır (Erkoç, 2015: 7-8).

1.2.2. Karşılıklılık Normu Kuramı

Algılanan örgütsel desteği oluşturan kuramsal temellerden birisi, karşılıklılık normu kuramıdır. Gouldner (1960: 171)'a göre karşılıklılık normu evrenseldir ve bunun ortaya çıkabilmesi için iki durumdan söz edilmektedir. Birincisi, insanlar kendilerine yardım edenlere yardım etmeli; ikincisi ise insanlar kendilerine yardım eden kişilere zarar vermemelidir.

Karşılıklılık normu kuramı, algılanan örgütsel destek kavramına ilişkin temel bir ifadeyi temsil etmektedir. Çalışanların örgüt ile ilişkilerinde aktarım olayları ve psikolojik ihtiyaçları yerine getirme çabalarında, her iki tarafında beklentileri karşılanmaktadır. Bu karşılıklı beklenti ve tatmin edici gereksinimlerin giderilmesi, karşılıklılık süreci olarak kavramlaştırılmıştır (Levinson, 1965: 384; Kestek, 2016: 18).

Karşılıklılık normu kuramı, insanların elde ettikleri yararları karşılık olumlu davranış sergileyeceği esasına dayanmaktadır. Çalışanlar, örgüt adına yaptıkları olumlu katkıların örgüt tarafından kendilerine tatmin edici bir şekilde geri dönüş yapacakları inancına sahiptir. Aynı şekilde, örgütün de çalışanını ödüllendirmesi çalışanın iş performansında artış olacağını ve olumlu davranışlar sergileyeceğini göstermektedir. Karşılıklı olan bu ilişki, sözlü bir anlaşma gibidir ve bu ilişkide yapılan ihmaller, örgütsel süreçlerin gecikmesine neden olabilmektedir (Gürbüz, 2006: 53; Erkoç, 2015: 8).

Karşılıklılık normu temelinde örgütsel desteği hisseden çalışanlar, örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmasında daha çok çaba sarfetmektedir. Ayrıca, çalışanlar örgütlerinden hissettikleri destek sonucunda daha fazla gayret gösterecek ve bu gayretlerinin örgüt tarafından fark edileceğine ve ödüllendirileceğine yönelik inancının artmasına sebep olacaktır (Aydın, 2018: 4). Kısacası, karşılıklılık normu kuramında, çalışan kendisine yardım edenlere karşılık olarak, onlara yardımla karşılık vermektedir.

1.2.3. Kişileştirilmiş Örgüt Kuramı

Algılanan örgütsel desteğin oluşturan kuramsal temellerinden bir tanesi de Levinson (1965) tarafından ortaya çıkarılan kişileştirilmiş örgüt kuramıdır. Kişileştirilmiş örgüt kuramı, çalışanlar tarafından örgüte insani özellikler yükleme eğilimi şeklinde ifade edilmektedir. Algılanan örgütsel desteğin gelişmesi, bu

özelliklerin güçlendirilmesiyle meydana gelmekte ve gelişmektedir (Öztürk ve Eryeşil, 2016: 127).

Levinson, örgütün çalışanları tarafından gerçekleştirilen eylemlerin, yalnızca çalışanların kişisel amaçlarına atfetmek yerine, örgütün kendisinin eylemleri olarak görme eğiliminde olduğunu belirtmiştir. Levinson, örgütün kişileştirilmesinin altında birtakım sebeplerin bulunduğunu belirtmiştir. Bunları, “örgütü temsil eden kişilerin davranışları ile ilgili yasal, ahlaki ve finansal olarak belirli sorumluluk taşıması; çalışanların örgüt içerisindeki rolünün belirlenmesinde örgüt normlarının, politikalarının ve kültürünün etkili olması ve çalışanların başkaları üzerinde uygulayacağı gücün örgüt tarafından kararlaştırılması” şeklinde sıralamıştır (Rhoades & Eisenberger, 2002: 698).

Kişileştirilmiş örgüt kuramında, çalışanlar örgüt tarafından kendilerine yapılan iyi ya da kötü davranışları, örgüte insani özellikler yükleyerek değerlendirmektedir. Çalışanlar, örgütün kendilerine çabalarının karşılığının verilmesi, övgü, onaylanma ve takdir edilme gibi konularda örgüt hakkında bir fikre varırlar (Eisenberger vd., 1986: 501). Bunlar, çalışanların örgütün davranışlarının olumlu ya da olumsuz yönde olduğuna dair düşünceleridir (Rhoades & Eisenberger, 2002: 698).

1.2.4. Sosyal Değişim Kuramı

Algılanan örgütsel desteğin temellerini meydana getiren bir başka kuram, sosyal değişim kuramıdır. Sosyal değişim kuramı (Social Exchange Theory), sosyal değişimlerdeki insan davranışlarını açıklamak için Blau tarafından 1964 yılında ortaya atılmıştır (Çetin vd., 2016: 244).

Sosyal değişim kuramı, bireylerarası ve sosyal ilişkilerde kendiliğinden oluşan bir takım özelliklere odaklanmaktadır. Sosyal ilişkilerde, birey bir başkasına yardım ettiğinde, karşısındakinin de gerektiğinde ona yardım etmesini beklemektedir. Eğer birey, beklenen şekilde karşılık vermezse, bu onun yardım edilmeyi hak etmeyen bir birey olarak nitelendirilmesine neden olacaktır. Fakat birey, uygun bir şekilde karşılık verdiğinde, karşı tarafı daha fazla yardım etme konusunda teşvik edecektir. Sonuç olarak, bu durum, kişiler arasında karşılıklı bir bağ oluşturacaktır. Bireylerin karşılıklı sağladıkları yararlar sonucu elde ettikleri sosyal ödüller, bireylerin davranışlarını pekiştirirse de psikolojik pekiştirme süreci, değişimin ilişkisini açıklamada yetersiz

kalmaktadır. Bu sosyal ilişki, bireylerin birbirlerine bağlı karşılıklı eylemlerinin ortak ürünüdür (Blau, 1964: 4).

Sosyal değişim kuramında, karşılıklı iletişim ve etkileşim ön plana çıkmaktadır. Çalışanın kendine yararı dokunan bir durumla karşılaşması sonucunda, çalışanda da karşı tarafa yardım etme isteği oluşmaktadır (Erkoç, 2015: 10). Sosyal değişim kuramı, tarafların karşılıklı olarak iyilik yapmasını temel almaktadır. Kurama göre, iyiliği yapan taraf, karşı tarafında iyiliğine karşılık vereceği beklentisine girmektedir. Taraflar, birbirlerinin beklentilerini karşıladıkları sürece sosyal değişim kuramı devam etmektedir (Köksal, 2012: 5).

Esas itibariyle, çalışanların örgütsel destek algılamaları, örgüt tarafından sosyal değişimin karşılanacağına inanmaları sonucu meydana gelmektedir. Bundan dolayı, sosyal değişim kuramı, algılanan örgütsel desteğin temelini oluşturmaktadır (Gülaydın, 2019: 16).

1.2.5. Lider-Üye Etkileşimi Kuramı

Lider-üye etkileşimi kuramı, liderlik alanında liderlik süreçleri ve sonuçları arasındaki bağlantıları incelemeye yönelik kuramlardan biri olarak kabul edilmektedir (Gerstner & Day, 1997: 827). Dansereau ve arkadaşları tarafından, 1975 yılında Dikey İkili Bağlantı Modeli olarak ifade edilen bu kuram, bir lider ile bir üye arasındaki ilişkiyi ikili dikey yaklaşım çerçevesinde ele alarak diğer liderlik teorilerinden ayrılmaktadır (Dansereau vd., 1975: 47). Dikey İkili Bağlantı Modeli olarak adlandırılan kuram, daha sonra Leader-Member Exchange Theory (LMX) olarak literatürde tekrar adlandırılmıştır (Özutku vd., 2008: 194). Lider-üye etkileşimi kuramı, bir lider ile grup arasındaki ilişkiye odaklanmaktan ziyade, bir lider ile her ast arasındaki ilişkiye odaklanmaktadır. Her ilişkinin ya da bağlantının kalite açısından değerlendirildiğinde farklı olması muhtemeldir. Bu nedenle, aynı liderin bazı astlarıyla ilişkileri zayıf olurken; bazı astlarıyla güçlü ve güvenilir ilişkileri olabilir (Lunenburg, 2010: 1).

Lider-üye etkileşiminin temeli, lider ve üye arasında olan ikili ilişkilerin geliştirilmesine ve çalışma rollerinin zaman içerisinde değişmesine dayanmaktadır (Bauer & Green, 1996: 1538). Algılanan örgütsel destek, çalışan ve örgüt arasında varolan ilişkiyi etkilerken, lider-üye etkileşimi kuramı, çalışan ve yönetici arasında olan

ilişkiyi etkilemektedir. Çalışan ve yönetici arasında oluşan ilişki, çalışanların örgüte karşı algıladığı desteği etkileyebilmektedir (Kestek, 2016: 18). Wayne ve arkadaşlarının (1997) yaptığı çalışmada, algılanan örgütsel destek ile lider-üye etkileşimi arasında karşılıklı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Lider-üye etkileşimi kuramı, çalışanların örgütsel destek algılamalarında önemli bir rol oynamaktadır. Çalışan ve örgüt arasında varolan ilişki örgütsel desteği etkilediğinde, yönetici ve çalışan arasında olan ilişki de lider-üye etkileşiminden etkilenmektedir (Zaro, 2018: 12).

1.2.6. ERG Kuramı

Maslow'dan sonra içerik yaklaşımlarına katkı yapan bir düşünür olan Clayton Alderfer, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde bir takım değişiklikler yaparak daha da basitleştirmiştir. Alderfer'e göre, ERG kuramında ihtiyaçlar ön plandadır (Küçüközkan, 2015: 103).

ERG kuramında gereksinimler üç grupta toplanmaktadır (Onaran, 1981: 39; Gürbüz, 2012: 10):

Varolma: Bireyin yeme-içme, barınma gibi fizyolojik ihtiyaçlarını kapsamaktadır.

İlişki Kurma: Birey için, diğer insanlarla ilişkide bulunmak önemlidir. Bireyler bu gereksinimlerini giderebilmek için, diğer insanlarla iletişim kurmakta ve duygu ve düşüncelerini paylaşabilmektedir.

Gelişme: Bireyin kendisi ya da sosyal çevresi üzerinde yaratıcı ve üretici etkiler yapmak, kabiliyetlerini kullanma istekleri bu grupta yer almaktadır.

ERG kuramında, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi'ndeki sıralama temel alınmakla birlikte, ihtiyaçların sıralanması daha basittir. Öncelikle, alt düzeydeki gereksinimler karşılanmakta, daha sonra üst düzeydeki ihtiyaçlar tatmin edilmektedir (Koçel, 2020: 645).

ERG kuramı, algılanan örgütsel destek ile lider-üye etkileşimi kuramı arasında varolan olumlu ilişkiyi dengelemektedir. ERG kuramına göre, örgüt çalışanlarının gereksinimlerini giderebilmek için gayret sarf etmekte ve bireylerarası ilişkinin kalitesi örgüt aracılığıyla sağlanmaktadır. Böylelikle çalışanlar, örgüt tarafından sağlanan desteği ele alırken, yöneticileriyle olan ilişkilerini de ele almaktadır. Eğer çalışanın lideri ile ilişkisi iyi yönde bir değişim gösterirse, örgüt çalışanına işi ile ilgili memnun ve tatmin

edici katkıda bulunabilir. Böylelikle çalışan, örgütün, kendi refah ve mutluluğunu önemseydiğini düşünebilir (Liu, 2004: 23).

Tüm bu kuramlar doğrultusunda, algılanan örgütsel desteğe göre, çalışanlar örgüt içerisinde yer alan sosyal bir varlıktır. Çalışanlar, örgüt tarafından önemsenmek, övülmek ve takdir edilmek istenmektedir. Örgütler de çalışanların refah ve mutluluklarını önemseyerek, onların sosyo-duygusal ihtiyaçlarını karşılayarak amaç ve hedeflerine ulaşmak istemektedir (Yavuzer Zan, 2016: 5). Ancak burada önemli olan nokta, çalışanın örgütsel desteği ne düzeyde algıladığıdır. Her bireyin algılamaları farklı olmaktadır. Bir çalışana göre olumlu bir durum olarak değerlendirilen bir olay, başka çalışan tarafından olumsuz olarak algılanabilmektedir. Algılama durumları da bireysel ya da örgütsel faktörlerden dolayı değişebilmektedir. Çalışanın demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim durumu vb.) ya da yönetici desteği, örgütsel ödüller gibi örgütsel faktörler, çalışanların örgütsel destek algılamalarını etkileyebilmektedir. Takip eden kısımda, algılanan örgütsel desteği etkileyen faktörlere detaylı bir şekilde yer verilmiştir.

1.3. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Rhoades & Eisenberger (2002) yapmış olduğu çalışmada, algılanan örgütsel desteği etkileyen faktörleri örgütsel adalet, yönetici desteği, örgütsel ödüller ve çalışma koşulları ve bireysel özellikler olmak üzere dört grupta toplamıştır. İzleyen kısımda, algılanan örgütsel desteği etkileyen faktörler, Rhoades & Eisenberger tarafından yapılan çalışma dikkate alınarak dört grupta incelenmiştir.

1.3.1. Örgütsel Adalet

Bireylerin, günlük yaşamda adalet algılamalarını en çok değerlendirdikleri ortam, çalıştıkları örgütlerdir. Bilim insanları, örgütün faaliyetlerini verimli bir şekilde gerçekleştirmesi ve çalışanların örgütte etkin rol alabilmeleri için adalet kavramının önemli olduğuna vurgu yapmaktadır (Yıldırım, 2007: 256). Çalışanların, işe alınma süreci, performans değerlendirme, yapmış oldukları katkıların ödüllendirilmesi gibi çeşitli karar ve uygulamalarda adalet algılamaları etkilenmektedir (İyigün, 2012: 50). Bu değerlendirmelerde, ücret ve diğer faydaların eşit dağıtıldığını, örgütte eşitsizlik ve ayrımcılık yapılmadığını düşünen çalışanların adalet algılamalarının yüksek olduğu söylenebilmektedir (İşcan ve Naktiyok, 2004: 187).

Örgütsel adalet, bireylerin örgütteki adalet algılamalarını ortaya koymak için kullanılan bir kavramdır. Örgütsel adalet, dağıtımsal, işlemsel ve etkileşimsel adalet olmak üzere üç boyutta incelenmektedir (Karriker & Williams, 2009: 114). Dağıtımsal adalet, çalışanların kendi iş çıktılarının oranlarını (ödül, ücret, terfi vb.) diğer çalışanların iş çıktılarıyla karşılaştırması olarak ifade edilmektedir (Greenberg, 1990: 400). Çalışanlar, kendi iş çıktıları ile diğer iş arkadaşlarının iş çıktılarını değerlendirdiklerinde, durumu adaletli ya da adaletsiz olarak algılayabilmektedir. Kendi kazandıkları ile başkalarının kazandıklarını karşılaştırarak, çalışanın kendisine haksızlık yapıldığını düşünebilmektedir (Özdevecioğlu, 2003b: 78). Diğer boyut olan işlemsel adalet, karar alma sürecinde yer alan prosedürler ile ilgili adalet algılamaları anlamına gelmektedir (Eskew, 1993: 187). Dağıtımsal adalet, ödül ve ücret gibi sonuçların adilliğine odaklanırken, işlemsel adalet ise ödül ve ücret gibi sonuçların belirlenmesinde kullanılan metotların adilliğini incelemektedir. Aynı zamanda, işlemsel adalet, çalışanlar üzerinde derin izler bırakmakta ve örgütler için önemli sonuçları bulunmaktadır (İyigün, 2012: 58). Bies ve Moag, etkileşim adaletini, prosedürlerin uygulanması sırasında, kişiler arasında meydana gelen iletişime yönelik adalet algılamaları şeklinde tanımlamıştır (Karriker & Williams, 2009: 115).

Literatür incelendiğinde, yapılan çalışmalarda örgütsel adalet ve algılanan örgütsel destek arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmalarda, algılanan örgütsel destek ile işlemsel adalet boyutu arasında örgütsel adaletin diğer boyutlarına göre daha kuvvetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Moorman vd., 1998; Yoon & Thye, 2002; Wayne vd., 2002; Kurtessis vd., 2017).

1.3.2. Yönetici Desteği

Bir örgüt başarılı olmak, amaç ve hedeflerine ulaşmak istiyorsa, bunu çalışanları aracılığıyla gerçekleştirebilir. Eğer örgüt, yüksek performansa sahip çalışanlar istiyorsa, bunun için yöneticilerin çalışanlarına karşı gösterdiği destek tam olmalıdır (Emhan vd., 2013: 54). Yönetici desteği, algılanan örgütsel desteği etkileyen faktörlerden bir tanesidir. Çalışanlar, örgüte yönelik genel inançlar geliştirebildiği gibi, yöneticilerin de kendi katkılarına değer vermesi ya da refahları ile ilgilenmeleri konularında da birtakım görüşler ve öneriler geliştirebilmektedir. Çalışanların yöneticileri hakkındaki bu görüşleri, algılanan yönetici desteği olarak adlandırılmaktadır (Rhoades & Eisenberger, 2002: 700).

Çalışanın bakış açısına göre, çalışan ve yönetici arasında olan ilişki, örgütte meydana gelen ilişkilerden bir tanesidir. Çalışanlara iş yetkisi verme, iş performansını değerlendirme, tazminat belirleme gibi yöneticilerin birtakım görev ve sorumlulukları bulunmaktadır. Yönetici, örgüt adına kararlar alabilmekte ve örgütte kararları verirken, örgütün kaynaklarından yararlanmaktadır. Yönetici tarafından gerçekleştirilen destekleyici uygulama ve faaliyetler, yalnızca yönetici desteği olarak değil, ayrıca örgüt desteği olarak da görülmektedir (Silbert, 2005: 7).

Yönetici desteği ile algılanan örgütsel destek arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu yapılan çalışmalar ile ortaya konulmuştur (Stinglhamber & Vandenberghe, 2003; Yoon & Lim, 1999). Aynı zamanda, yönetici desteği, örgütsel destek açısından önem arz etmektedir. Çünkü yöneticiler, çalışanlara göre, örgütü temsil etmektedir. Bundan dolayı, yöneticilerden gelen destek, çalışanların gözünde örgütsel destek olarak değerlendirilmektedir (Eisenberger vd., 2002: 565). Bu kapsamda, yönetici desteğinin hem çalışanlar hem de örgüt açısından olumlu ya da olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Çalışanın yönetici desteğini olumlu algılaması durumunda hem örgüte bağlılıkları hem de iş performanslarının artma durumu söz konusudur. Ayrıca, yönetici desteğini algılayan çalışanların da algılanan örgütsel destek düzeylerinin artacağını belirtmek mümkündür. Çalışanların yönetici desteğini olumsuz algılaması sonucunda ise, algılanan örgütsel destek, iş performansı, örgütsel bağlılıklarının azalacağını belirtmek mümkündür.

1.3.3. Örgütsel Ödüller ve Çalışma Koşulları

Shore & Shore (1995), insan kaynakları uygulamalarının çalışanlar açısından önemli olduğunu ifade etmiştir. Tanınma, ücretlendirme, terfi, iş güvenliği, özerklik, eğitim, stres kaynakları ve örgütün büyüklüğü gibi kavramlar örgütsel ödül ve çalışma koşullarıyla ilgilidir. Örgütsel ödül ve çalışma koşullarıyla ilgili öğeler aşağıda açıklanmaktadır (Rhoades & Eisenberger, 2002: 700):

Tanınma, ücretlendirme ve terfi: Örgütsel destek kuramına göre, ödüllendirmeye yönelik yaratılan olumlu fırsatlar, çalışanların yardımlarının olumlu bir şekilde değerlendirilmesine ve böylelikle algılanan örgütsel desteğe olumlu bir şekilde katkıda bulunmasına sebep olmaktadır.

İş güvenliği: Örgütün, çalışana gelecekte de işe devam etmesine dair garanti vermesi, özellikle küçülmenin yaygınlaştığı son yıllarda güçlü bir örgütsel destek göstergesidir.

Özerklik: Özerklik, çalışanın iş ile ilgili kararlarla doğrudan ilgilenmesidir (Yoon & Thye, 2002: 101). Çalışma işlevlerini gerçekleştirecek farklılık ve özgürlüğe sahip olan çalışanlar, örgütün kendilerinin kabiliyetlerini, çabalarını ve katkılarını değerlendireceklerine inanacaklardır. Çalışanların işlerini yapmalarına yönelik örgütsel güvenlerinin vurgulanması ve yüksek seviyedeki özerklik ile algılanan örgütsel desteğin artmasına katkı sağlayacaktır (Kaplan, 2010: 51).

Stres Kaynakları: Stres, çalışanların aşamayacağını düşündüğü ve hissettiği çevresel talepleri ifade etmektedir (Lazarus & Folkman, 1984: 235). Çalışanlar işle ilgili stres kaynaklarını örgüt tarafından kontrol edilen şartlar olarak görse de strese neden olan kaynaklar, algılanan örgütsel desteğin azalmasına sebep olacaktır. Rolle ilgili stres kaynakları, fazla iş yükü, rol belirsizliği ve rol çatışması şeklinde incelenmektedir (Rhoades & Eisenberger, 2002: 700). Fazla iş yükü, bir çalışandan beklenen iş isteklerinin, çalışanın zamanında yetiştiremeyeceği kadar fazla olmasıdır (Yoon & Thye, 2002: 101). Rol belirsizliği, çalışanların sorumlulukları ile ilgili kesin bilgi olmaması olarak tanımlanmaktadır. Rol çatışması, iş sorumluluklarının diğer rollerle çatışması durumudur (Rhoades & Eisenberger, 2002: 700). Aşırı iş yükü, rol belirsizliği ve rol çatışması ile algılanan örgütsel destek arasında negatif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yoon & Lim (1999) yaptığı bir çalışmada, fazla iş yükünün algılanan örgütsel desteği düşürdüğü sonucuna ulaşmıştır. Yine aynı şekilde, Stamper & Johlke (2003) yaptığı çalışmada, rol belirsizliği ve rol çatışması ile algılanan örgütsel destek arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Eğitim: Resmi ve resmi olmayan iş eğitimi, çalışanın isteğine bağlı bir yatırım olup, hem çalışanların deneyimlerinin gelişmesine hem de algılanan örgütsel desteğin artmasına katkı sağlamaktadır (Wayne vd., 1997: 88; Rhoades & Eisenberger, 2002: 700).

Örgütün büyüklüğü: Büyük olan örgütlerde politika ve prosedürlerin daha resmi olması, çalışanların bireysel gereksinimleriyle daha az ilgilenilmesine yol açmaktadır. Küçük işletmelerde büyük işletmelere göre, çalışanların ihtiyaçlarıyla daha çok ilgilenilmesine

rağmen, gereksinimlerin karşılanmasında yetersiz kalınmakta ve bu durumda algılanan örgütsel desteğin azalmasına sebep olmaktadır (Rhoades & Eisenberger, 2002: 700).

Örgütsel ödüller ve çalışma koşulları, algılanan örgütsel desteği etkileyen faktörlerden bir tanesidir. Çalışanlara sağlanan çalışma koşulları, terfi, ücret gibi etkenler, çalışanların hem örgüte yönelik bakış açısını hem de performansında birtakım değişiklikler yaratmaktadır. Fakat ödüllendirme, terfi ve ücret gibi konularda, çalışanların algılamaları farklı olabilmektedir. Örgüt yapmış olduğu ödüllendirmenin adil ve tarafsız olduğunu düşünse de bu durum çalışanlar tarafından farklı olarak değerlendirilebilmektedir. Bu durum, bazı çalışanlar tarafından adil ve tarafsız olarak algılanarak örgütsel destek algılamalarının azalmasına sebep olmaktadır.

1.3.4. Bireysel Özellikler

Algılanan örgütsel desteği etkileyen bireysel faktörler, kişilik ve demografik özellikler (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, hizmet süresi) olarak iki şekilde sınıflanmaktadır. Kişilik, doğuştan gelen özellikler ile sonradan kazanılan özelliklerin toplamıdır (Pelit vd., 2010: 10). Bireylerin işe alınma süreçlerinde, kişilik özelliklerinin incelenmesi, örgütsel süreçlerin devamlılığı yönünden önem taşımaktadır. Çünkü kişilik özellikleri ile işi arasında uyum olmayan çalışanlar hem işinde başarısız olacak hem de örgüte zarar verecektir (Özsoy ve Yıldız, 2013: 7). Kişilik özelliklerine bağlı olarak, her bireyin bakış açıları farklı olduğundan dolayı algılamaları da farklı olmaktadır. Çalışanlar, kişilik özelliklerine bağlı olarak örgütlerinin kendilerine karşı olan tutumlarını olumlu ya da olumsuz algılayabilmektedir (Üren ve Çorbacıoğlu, 2012: 34). Pozitif etki, arkadaşça davranışların gelişmesini sağlayarak, çalışanların iş arkadaşları ve üstleriyle daha iyi ilişki kurmasını sağlayacaktır. Aksine, saldırgan ya da çekingen davranışlar, olumlu çalışma ilişkilerinin gelişimini engelleyeceği için örgütsel desteği azaltacaktır (Rhoades & Eisenberger, 2002: 701).

Algılanan örgütsel desteği etkileyen bir diğer faktör, demografik özelliklerdir. Algılanan örgütsel destek ile demografik özelliklerin incelendiği bir çalışmada (Rhoades & Eisenberger, 2002: 708), algılanan örgütsel destek ile demografik özellikler (yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi ve hizmet süresi) arasında zayıf bir ilişki bulunduğu ifade edilmiştir. Bireyler, yaşa bağlı olarak farklı duygu, düşünce, bakış açısı ve algılamalara sahip olabilmektedir. Örneğin, 20 yaşında işe başlayan bir genç ile 45 yaşında olan bir

çalışanın çalışma hayatı ile ilgili düşünceleri farklı olabilmektedir (Güner, 2007: 34). Bundan dolayı, yaşın algılanan örgütsel destek üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu düşünülmektedir. Hellman ve arkadaşlarının (2006) yaptıkları çalışmada, yaş ile algılanan örgütsel destek arasında anlamlı bir ilişki bulunurken, bazı çalışmalarda (Yoshimura, 2003; Laschinger vd., 2006) ise yaş ile algılanan örgütsel destek arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı ifade edilmiştir.

Algılanan örgütsel destek ile cinsiyeti ele alan az sayıda çalışma bulunmaktadır. Bazı çalışmalarda (Yoon & Lim, 1999; Johlke vd., 2002), cinsiyetin algılanan destek üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu bulunmuştur. Johlke vd., (2002: 119) kadınların algılanan örgütsel destek seviyelerinin, erkeklere göre daha düşük olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yoon & Lim (1999) yaptığı çalışmada, erkek ve yaşı büyük olanların, kadınlara oranla daha yüksek örgütsel destek algısına sahip oldukları sonucuna ulaşmıştır. Ancak, Amason & Allen (1997) tarafından yapılan çalışmada, algılanan örgütsel destek ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır (Yoshimura, 2003: 11).

Algılanan örgütsel destek ile eğitim durumu ilişkisi incelendiğinde, algılanan örgütsel destek ile eğitim durumu arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Rhoades & Eisenberger, 2002). Eğitim düzeyi daha yüksek olan çalışan, örgütsel desteği daha yüksek düzeyde algılayabilmektedir. Rhoades & Eisenberger'in çalışmasının aksine, Akalın (2006) tarafından yapılan çalışmada, lise mezunu olan çalışanların algıladıkları örgütsel destek düzeyinin, üniversite mezunu olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bireylerin eğitim düzeyleri arttıkça yaşamdan beklentilerinin de artması beklenmektedir. Bundan dolayı, üniversite mezunu olan bireylerin kendilerini, gördükleri destekten daha fazlasını hak ettiklerini ve örgütlerden aldıkları desteği yetersiz gördükleri yorumunun yapılması mümkündür (Akalın, 2006: 105).

Bir diğer demografik değişken hizmet süresidir. Rhoades & Eisenberger'in (2002) yaptıkları çalışmada, örgütte daha uzun çalışanların, algılanan örgütsel destek düzeylerinin yüksek olmasının etkisiyle örgütün farklı tutumlarına karşı daha olumlu düşünceler geliştirebildikleri sonucu ortaya çıkmıştır. Bunun sebebi ise, çalışanların örgütlerinden memnun olmaları ve bu nedenle çalışanların işlerini ve örgütlerini bırakmayı düşünmemeleridir (Soybakıcı, 2019: 51).

Örgütsel adalet, yönetici desteği, örgütsel ödül ve çalışma koşulları ve bireysel özellikler dışında da algılanan örgütsel desteği etkileyen faktörler bulunmaktadır. Ghani & Hussin (2009: 123) yaptıkları çalışmada, algılanan örgütsel desteği etkileyen faktörleri güven, bilgiye erişim ve öğrenme ve gelişme fırsatına erişim olarak sınıflandırmıştır. Çalışanların örgüte olan güveni, örgütle olan ilişkisindeki algılamalarını etkilemektedir. Örgüte duyulan güven, çalışanların sergiledikleri performansa ve gösterdikleri çabalara karşılık olarak bir beklenti oluşturmasına sebep olmaktadır. Bu beklentilerin karşılanması durumunda ise, çalışanların örgüte duyulan güvenleri gelişmektedir (Doğru, 2016: 30). Bilgiye erişim, çalışanların amaç ve hedeflerine ulaşmalarını sağlayan bir mekanizmadır. Bilgi paylaşımı sayesinde örgüt içerisinde planlı ve sistemli iyileştirmeler yapılabilir. Örgütler, çalışanlarının performans, memnuniyet ve bağlılıklarını artırmak için birtakım yetiştirme faaliyetleri uygulamaktadır. Yetiştirme faaliyetleri, takım çalışmalarını kolaylaştırmakta ve örgütte yaşanan sorunların çözülebilmesi için gerekli bilgi birikiminin sağlanmasında yararlı olmaktadır (Gül, 2010: 28).

Algılanan örgütsel destek, çalışanlar ve örgütler arasındaki ilişkiyi yansıtmakta ve çalışanların iş yaşamındaki tutum ve davranışlarını etkileyebilmektedir. Örgütün çalışanlarının fikirlerini, refah ve mutluluklarını önemsemesi, çalışanlar tarafından olumlu algılanarak tutum ve davranışlarına yansımaktadır. Ancak, algılanan örgütsel destek, çalışanların tutum ve davranışlarına olumlu yansıtılabileceği gibi olumsuz bir tutum da meydana gelebilmektedir. Bu bağlamda, aşağıda algılanan örgütsel desteğin örgüt ve çalışanlar açısından sonuçlarına detaylı bir şekilde değinilmiştir.

1.4. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN SONUÇLARI

Algılanan örgütsel destek, çalışanların refah ve mutluluklarının önemsendiğinin hissettirilmesi ve örgüt tarafından desteklenmesi şeklinde tanımlanmaktadır. Algılanan örgütsel destek, hem çalışanlarda hem de örgütlerde birtakım sonuçları meydana getirmektedir. Bu sonuçlar, olumlu ya da olumsuz sonuçlar olabilmektedir (Kaya, 2012: 20). Literatür incelendiğinde, algılanan örgütsel desteğin örgütsel bağlılık, iş tatmini, örgütte kalma isteği, iş performansı (Krishnan & Mary, 2012), işten ayrılma niyeti (Pack, 2005) gibi sonuçlarının olduğu görülmüştür. Rhoades & Eisenberger (2002) tarafından yapılan çalışmada da yukarıda belirtilen sonuçlar ele alınmıştır. Bu kapsamda, algılanan örgütsel desteğin sonuçları örgütsel bağlılık, işe bağlılık, iş

performansı, işte kalma isteği ve işten ayrılma niyeti olarak sınıflandırılmıştır. Yukarıda bahsedilen sonuçlara aşağıda detaylı bir şekilde yer verilmiştir.

1.4.1. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, örgütün amaç ve değerlerini benimsemek, örgüt adına çaba göstermek ve örgütteki üyeliğini devam ettirmek için güçlü bir arzu hissetmek şeklinde tanımlanmıştır (Steers, 1977: 46). Meyer & Allen, örgütsel bağlılığı duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı olmak üzere üç boyutta incelemiştir. Duygusal bağlılık, çalışanın örgütüyle özdeşleşerek katılım sağlaması ve örgüte yönelik geliştirdiği duygusal bağ olarak tanımlanmaktadır. Normatif bağlılık, bireylerin çalışmaya devam etme yükümlülüğü hissini yansıtmaktadır. Normatif bağlılık düzeyi yüksek olan çalışanlar, örgütte kalmaları gerektiğini düşünmektedirler (Meyer & Allen, 1991: 67). Devam bağlılığı ise, örgütten ayrılma ile ilgili maliyetlerin farkında olma durumu olarak tanımlanmaktadır (Karaalioglu, 2019: 17).

Örgütsel bağlılık, algılanan örgütsel desteğin en önemli sonuçlarından bir tanesidir. Algılanan örgütsel destek ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki, karşılıklılık ve sosyal değişim kuramı ile açıklanmaktadır (Uçar ve Ötken, 2010: 88). Eisenberger vd., (1986), sosyal değişim kuramı açısından, çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin örgüte bağlılıklarını artırdığını ileri sürmüştür. Konu ile ilgili yapılan araştırmalarda, algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur (Panaccio & Vandenberghe, 2009; Özdevcioğlu, 2003a; Çınar ve Yeşil, 2016; Uzun, 2018; Kalkandelen ve Göl, 2019). Bu çalışmalarda, örgütsel bağlılığın boyutlarından duygusal, normatif ve devam boyutları ile algılanan örgütsel destek arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Yukarıdaki çalışmalardan ve bilgilerden yola çıkarak, örgütte çalışan bireylerin algılanan örgütsel destek düzeyleri yüksekse, örgütsel bağlılıklarının da yüksek olması beklenmektedir. Örgütün çalışanlarının katkı ve çabalarının farkında olması ve bunu çalışanlarına hissettirmesi, çalışanların algıladıkları örgütsel destek düzeylerini arttıracak gibi örgüte olan bağlılıklarını da arttıracaktır. Bunun sebebi ise, örgütün amaç ve hedeflerine ulaşabilmesinde, çalışanların örgütte önemli bir rolü bulunmaktadır. Çalışanların örgüte bağlılıklarının yüksek olması durumunda, örgütün hedeflerine ulaşması daha da kolay hale gelmektedir.

1.4.2. İŖe Bağlılık

İŖe bağlılık, alıŖanların iŖlerini yaparken kendilerini din hissetmeleri, iŖlerinden tatmin olmaları ve iŖlerine yoęunlaŖmaları Ŗeklinde tanımlanmaktadır (Eryılmaz ve Doğan, 2012: 50). Örgütler, alıŖanlarının sosyo-duygusal ihtiyaçlarını, ödöl ve ücret gibi beklentilerini karŖılayarak, algılanan örgütsel desteğin ve iŖe bağlılıklarının artmasına katkı sağlamaktadır (Rhoades & Eisenberger, 2002: 701). İŖe bağlılık, örgütün performansına olumlu katkı sağlamaktadır. Bu bağlılık ile birlikte, alıŖanda alıŖma isteği ve motivasyon artacak bu durum da örgütün gelişimine katkı sağlayacaktır. İŖe bağlılıkta esas amaç, alıŖanların iŖine bağlılığını arttıracak yaklaŖım, ödöl ve uygulamalar geliŖtirmektir (Güner, 2007: 28).

alıŖanları iŖe bağlı kılmaya özendirecek ödöl ve uygulamaların oluŖturulması, alıŖanların örgütün kendisine gösterdiği bir destek olarak algılamasını sağlayacaktır. Bu durum, hem alıŖanların örgütsel destek algısının artmasına hem de iŖe bağlılığının artmasına katkı sağlayacaktır. Buradan hareketle, algılanan örgütsel destek ile iŖe bağlılık arasında anlamlı ve pozitif yönde bir iliŖkinin olduğunu belirtmek mümkündür ve bu durum alıŖmalarla kanıtlanmıŖtır. Literatür incelendiğinde, algılanan örgütsel destek ile iŖe bağlılık arasındaki iliŖkiyi ele alan alıŖmalarda (O'Driscoll & Randall, 1999; Duygulu vd., 2008; Wickramasinghe & Wickramasinghe, 2011), deęiŖkenler arasında anlamlı ve pozitif yönde bir iliŖki olduğu tespit edilmiŖtir. Diğer bir ifadeyle, örgütsel desteğin artması durumunda iŖe bağlılığında artacağı anlamına gelmektedir.

1.4.3. İŖ Performansı

İŖ performansı, örgütte alıŖanların görev ve sorumluluklarını ne derece uyguladığı, örgütü amaçlarına ne derece ulaŖtırdıęı ve alıŖanın kendi çıktılarının ne derecede yeterli olduğu ile ilgili bir kavramdır (Kurt, 2013: 5). Biswakarma (2016: 81), bireylerin performansını etkileyen en önemli faktörün, alıŖanın örgüt tarafından yeterince desteklenmesi olduğunu ifade etmiŖtir. Bundan dolayı, alıŖan, alıŖmalarının ve katkılarının örgüt tarafından değerli olduğunu ve örgütün refahını önemseyeceğini hissetmek için alıŖmak istemektedir. Örgütler için alıŖanların performansları, yer aldığı sektör içerisinde devamlılığının sürdürülebilmesi için oldukça önem taŖımaktadır.

alıŖanların performanslarının yüksek olması ve sürekliliğin sağlanması, örgütler açısından hem kar elde etmesine hem de sektörde yer alan diğer örgütler

arasında saygınlık kazanmasına katkı sağlamaktadır (Erkoç, 2015: 14). Algılanan örgütsel destek, iş aktivitelerinde ve hareketlerinde çalışanların performansının yükselmesine ve belirlenen standartların üstüne çıkılmasına katkı sağlamaktadır (Rhoades & Eisenberger, 2002: 702).

Literatürde algılanan örgütsel desteğin iş performansını arttırdığını gösteren çalışmalar bulunmaktadır (Armeli vd., 1998; Rhoades & Eisenberger, 2002; Laschinger vd., 2006; Turunç ve Çelik, 2010; Miao, 2011; Çınar ve Yeşil, 2016; Yılmaz, 2016; Yılmaz ve Tanrıverdi, 2017). Bu çalışmalar sonucunda, algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kısacası, bu sonuç, çalışanların algılanan örgütsel destek düzeylerinin yüksek olması durumunda iş performansının da artacağı anlamına gelmektedir. Tam tersi bir durum da meydana gelebilmektedir. Çalışanın algılanan örgütsel destek düzeyinin düşük olması iş performansının da azalacağı anlamına gelmektedir.

Yukarıda verilen bilgi ve çalışmalar ışığında, algılanan örgütsel desteğin hem çalışan hem de örgüt açısından önemli olduğunu belirtmek mümkündür. Örgüt tarafından verilen destek, çalışanın hem refah ve mutluluğuna hem de iş performansına katkı sağlamaktadır. Çalışanın örgütsel desteği yüksek düzeyde algılaması durumunda, çalışanın refah ve mutluluğu artarak iş performansına da yansıtacak ve iş performansında artış görülecektir.

1.4.4. İşte Kalma İsteği

Price & Mueller, işte kalma isteğini, çalışanların üyesi oldukları örgütte üyeliklerini sürdürme isteği şeklinde tanımlamıştır (1981: 546). İşte kalma isteği, gönüllülük esaslı bir davranıştır. Bu davranışın sergilenebilmesi için ise, örgütün çalışana gösterdiği destek önem taşımaktadır. Çalışanların algılanan örgütsel destek düzeylerinin yüksek olması durumunda işte kalma isteğinin de yüksek olması beklenmektedir (Gülaydın, 2009: 30).

Algılanan örgütsel destek ile işte kalma isteğini ele alan sınırlı sayıda çalışmaya rastlanılmıştır. Yapılan çalışmalar sonucunda, algılanan örgütsel destek ile işte kalma isteği arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Armstrong-Stassen & Ursel, 2009; Meng, 2010; Liu & Liu, 2016). Bu bilgi ve çalışmalardan yola çıkarak, örgütün çalışana destek vermesi, çalışanın hem örgüte hem de işe olan

bağlılığını arttıracak ve çalışanın işte kalma isteğinin de artmasına katkı sağlayacaktır. İşte kalma isteği, çalışan ve örgüt uyumunun sağlanmasının bir göstergesi olarak görülebilmektedir. İşte kalma isteği, bireyi etkileyen bir olay olsa da bu durumdan örgütlerde etkilenmektedir. İşte kalma isteği, aynı zamanda ekonomik ve sosyal anlamda örgüte olumlu katkılar da sağlamaktadır. Sonuç olarak, çalışanların örgütleri tarafından desteklenmesi, çalışanlarda örgüte karşı olumlu bir tutum oluşturacak ve çalışanların işte kalma isteği artacaktır.

1.4.5. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, bireyin mevcut işinden ayrıлып başka bir iş bulmayı beklemesi olarak tanımlanmaktadır (Kalifa vd., 2016: 32). Her çalışan, örgüte yönelik farklı tutumlar geliştirebilmektedir. Bu tutumlar, bireylerin demografik ve kişilik özellikleri ve bireyin sahip olduğu yaşam standartlarına göre farklılık gösterebilmektedir. Bundan dolayı, örgütsel desteğin bireyin algılamalarına göre değişebileceğini belirtmek mümkündür (Bal, 2018: 18). Psikolojik ve fiziksel şartların oluşturularak örgütsel desteğin sağlandığı örgütlerde, çalışanın örgütte kalma arzusu artmaktadır. Bu durum da işten ayrılma niyetini azaltan bir faktördür (Erkoç, 2015: 13).

İşten ayrılma, genellikle çalışanın bağlı olduğu örgütten ayrılması olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların örgütten ayrılmaları birtakım önemli sonuçlar meydana getirmektedir. Çalışanların işten ayrılmaları, işe alım, eğitim maliyetlerini artırma, çalışanların moralinin düşmesi, iş memnuniyetinin azalması ve müşterilerin hizmet kalitesi algısının düşmesi gibi sonuçları ortaya çıkarmaktadır (Cho vd., 2009: 374). Çalışanların işten ayrılması, örgüt açısından olumsuz bir durumdur. Çünkü çalışanın işten ayrılması örgütte maliyetlerin artmasına, çalışanların performans ve motivasyonlarının düşmesine neden olmaktadır.

İşten ayrılma niyetinin oluşmasında, algılanan örgütsel desteğin bir etkisinin olduğu düşünülmektedir. Literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında, algılanan örgütsel destek ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Hui vd., 2007; Riggles vd., 2009; Cho vd., 2009; Turunç ve Çelik, 2010; Demir, 2012; Shen vd., 2014; Anafarta, 2015; Öztürk ve Eryeşil, 2016; Koçak ve Yücel, 2018). Çalışanların örgüt tarafından destek eksikliği hissetmesi durumunda da işten ayrılma isteğinin oluşması olası bir durumdur. Bundan dolayı,

örgütlerin çalışanlara gösterecekleri destek, hem çalışanların işten ayrılma niyetlerinde azalışa hem de örgütlerin daha iyi bir seviyeye gelmelerine ve başarılı olmalarına katkı sağlayacaktır.

Algılanan örgütsel destek, çalışan ve işveren arasındaki ilişkiyi anlamak için geliştirilmiş bir kavramdır. Sosyal değişim kuramına göre, çalışanların tutum ve davranışlarının örgütün sağladığı desteğe göre değiştiği belirtilmiştir. Kurama göre, çalışanların örgütün destekleyici çalışma ortamına karşılık olarak bağlılık, sadakat ve güvenle karşılık vermesi beklenmektedir. Destekleyici bir çalışma ortamı, kariyerle ilgili becerileri geliştirmek ve kariyerle ilgili ağları genişletmek için fırsatlar ve stratejiler sunabilmektedir (Van der Heijden vd., 2009: 832). Kısacası, algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütün katkılarına ne derece değer verdiği ve örgütün çalışanların refahlarına ne ölçüde değer verdiğini belirleyerek, çalışan ve örgüt arasında olan ilişkinin kalitesinin belirlenmesinde önemli rol oynamaktadır (Liu, 2009: 308).

Algılanan örgütsel desteğin hem örgüt hem de çalışanlar açısından olumlu ve olumsuz çıktıları olabilir. Çalışanların örgüt tarafından algıladığı destek, onların işte gösterdikleri performanslarına yansiyarak gerçekleştirdikleri faaliyetleri etkileyebilmektedir. Yüksek düzeyde algılanan örgütsel destek, pozitif iş çıktıları ile sonuçlanırken; düşük düzeyde algılanan örgütsel destek, negatif iş çıktıları ile sonuçlanabilir. Bir ülkenin tanıtımı, turistlerin memnuniyeti ve turistlerin ülkeyi tekrar ziyaret etmesinden sorumlu olan turist rehberleri için, algılanan örgütsel destek oldukça önem bir role sahiptir. Çalıştığı acente tarafından yüksek düzeyde örgütsel destek algılayan turist rehberlerinin enerjisi ve performansı daha yüksek olabilir. Böylelikle, rehberlik yaptıkları grup üzerinde, ülke ile ilgili olumlu izlenimler yaratarak turizm sektörüne ve çalıştıkları acenteye olumlu katkılarda bulunabilirler. Öte yandan, çalıştığı acente tarafından beklediği düzeyde destek algılayamayan turist rehberleri, örgüte karşı olumsuz tutumlar geliştirebilir ve bu tutumları iş performansına yansıtabilir. Bu tutumlarla gerçekleştirilen bir turda, turist rehberi, turistler üzerinde olumsuz izlenimler bırakabilir ve hem ülkeye hem de örgüt imajının zedelenmesine neden olabilir.

İnsanların, mesleklerinde başarılı olabilmek ve istedikleri yerlere gelebilmeleri için, zihinsel, fiziksel ve duygusal ihtiyaçlarının giderilmesi gerekmektedir. Örgütlerin de varlıklarını sürdürebilmeleri ve başarılı olabilmeleri için canlılık düzeyi yüksek olan çalışanlara ihtiyacı vardır. Bu kapsamda, örgütler çalışanlarının canlı olabilmelerini

destekleyecek bir takım faaliyetler ve etkinlikler düzenlemektedir. Turist rehberlerinin acentelerden gördükleri destek, onların turlarda göstereceği performansa, işten tatmin olmalarına katkı sağlayacaktır. Turist rehberlerinin çalıştıkları örgüt tarafından gördükleri desteğin mesleki canlılık seviyelerinde olumlu yönde bir artış meydana getireceği beklenmektedir. Bu kapsamda, izleyen kısımda mesleki canlılık kavramı, mesleki canlılık boyutları (tutku, dinçlik, ustalık, iş tatmini) ve son olarak mesleki canlılığın sonuçlarına ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

2. MESLEKİ CANLILIK KAVRAMI

Bu kısımda, mesleki canlılık kavramının tanımı, mesleki canlılık boyutlarından tutku, dinçlik, ustalık ve iş tatminine, son olarak da mesleki canlılık sonuçları ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

2.1. MESLEKİ CANLILIK TANIMI

Canlılık kavramı, heyecan ve enerjik bir durumu tanımlamak için kullanılmaktadır (Ryan & Frederick, 1997: 534). Oxford English Dictionary (OED) canlılık kavramını, güçlü, aktif ve enerjik olma durumu olarak tanımlamaktadır (OED, 2019). TDK'ya göre canlılık, canlı olma durumu olarak tanımlanmıştır (TDK, 2019).

Canlılık, bir organizmanın andan ana deneyimleriyle değişen soyut bir özelliktir (Carmeli, 2009: 47). Canlılık, kaybolan öz kontrol gücünün iyileşmesine yardımcı olabilmektedir. Canlı hissetmek, bireylerin gücünü daha hızlı geri kazanmasını sağlamaktadır. Yani bireyler canlı hissettiklerinde, gücünü daha hızlı kazanabilir ve daha iyi performans gösterebilmektedir (Muraven vd., 2008: 574). Ayrıca, canlılık düzeyleri yüksek olan bireyler, gerçekleşen olayları olumlu görme eğilimindedir ve olumlu olayların yeniden gerçekleşeceğini beklemektedirler (Kark & Carmeli, 2009: 789). Canlılık, dinçlik hissi, aktif pozitif etki ve sakin enerji ile ilişkilidir. Ayrıca, canlılık mutluluk, tatmin ve memnuniyet gibi aktif olmayan pozitif durumlardan ayrılmaktadır (Ryan vd., 2010: 159).

Mesleki canlılık kavramı, öz-belirleme teorisine göre açıklanmaktadır. Öz belirleme teorisi ile ilgili yapılan çalışmalar, mutluluk ve diğer pozitif sonuçlar için temel psikolojik ihtiyaçların karşılanması önemine vurgu yapmaktadır. Öz-belirleme teorisine göre, özerklik, yeterlik ve ilişkili olma, olmak üzere üç temel psikolojik ihtiyacın olduğu belirtilmektedir. Bu ihtiyaçların karşılanması, bireylerin iyi oluşları

açısından önem taşımaktadır ve ihtiyaçların karşılanması sonucunda bireylerin canlılıklarının artacağı savunulmaktadır (Ryan, 1995: 397; Uzunbacak ve Akçakanat, 2018: 3223; Milyavskaya & Koestner, 2011: 387).

Mesleki canlılık konusu literatürde pek yaygın olmayan bir konudur. Ancak araştırmacılar, mesleki canlılıkla aynı özelliklere sahip olan fakülte canlılığı konusunu incelemişlerdir. Fakülte canlılığı, işe katılım, memnuniyet, üretkenlik ve genel mesleki uyum durumu olarak tanımlanmaktadır (Lindholm, 2001: 37). Mesleki canlılık kavramı, ABD’de bulunan okullardaki okul müdürlerinin canlılığını ölçmek için ilk kez Harvey (2002) tarafından kullanılmıştır. Mesleki canlılık, tükenmişliğin zıttı olarak tanımlanmaktadır. Harvey tarafından mesleki canlılık, yüksek tatmin, üretkenlik ve katılım arasında meydana gelen bir sinerji olarak tanımlanmıştır. Çalışanların tutku, canlılık, ustalık ve memnuniyetle tutarlı bir şekilde çalışabilme ve örgütün hedeflerini takip ederek kendi hedeflerini gerçekleştirebilme becerisine sahip olduklarını belirtmiştir (Harvey, 2002: 10). Bir kişinin mesleki canlılığa sahip olması, işini tutku ve enerjik bir şekilde yapması, işinde usta olması ve yaptığı işten tatmin olması anlamına gelmektedir (Aydınlı Kulak, 2016: 230). Mesleki canlılığı yüksek olan bireyler, yalnızca fiziksel değil zihinsel olarak da kendilerini iyi hissederek çalışmaktadır (Ryan & Frederick, 1997: 530). Aynı zamanda, mesleki canlılığı yüksek olan kişiler, enerjik, iş sorumluluklarının bilincinde, işlerini ustalıkla yerine getirmektedir ve yüksek iş tatminine sahip olan bireylerdir. Mesleki canlılığa sahip olan bireyler, yalnızca üretken ve yaratıcı özelliklere sahip değildir aynı zamanda, iletişim kurdukları kişilere de önemli derecede enerji vermektedirler (Ryan & Bernstein, 2004: 273).

Bu bilgiler ışığında, mesleki canlılığın çalışanların yaşamlarında önemli bir role sahip olduğunu belirtmek mümkündür. Mesleki canlılık, çalışanların mesleklerini tutku, dinçlik, ustalık ve tatminle yerine getirmesi olarak tanımlanmaktadır. Mesleğini tutku, dinçlik, ustalık ve tatminle yapmayan bireylerin, mesleklerinde başarılı olmaları beklenmemektedir. Bundan dolayı, mesleki canlılık, bireylerin çalışma hayatında önemli bir etkiye sahiptir.

2.2. MESLEKİ CANLILIK BOYUTLARI

Mesleki canlılık, tutku, dinçlik, ustalık ve iş tatmini olmak üzere dört boyutta ele alınmaktadır. Bu boyutlara aşağıda detaylı bir şekilde değinilmiştir.

2.2.1. Tutku

Tutku kavramının, gayret, sevgi, coşku ve heves olmak üzere birçok eş anlamlı sözcükleri bulunmaktadır. Tutku, yapılan işe karşı güçlü içsel bir arzu duyma şeklinde tanımlanmaktadır (Harvey & Donaldson, 2003: 31). Vallerand ve arkadaşları (2003: 756), tutku kavramını insanların sevdikleri, önemli buldukları, zamanını ve enerjisini harcadığı bir etkinliğe yönelik gösterdiği güçlü bir eğilim olarak tanımlamıştır. Tutku, genellikle insanların bir şeye, bir aktiviteye ve diğer insanlara olan bağlılığını belirtmek için kullanılmaktadır (Baker, 2006: 45). Bireyin yaptığı faaliyetleri ile kendi kimliğini içselleştirmesi, tutkunun önemli bir özelliğidir. Bireyin faaliyetlere katılım sürecinde, bazı faaliyetler o kadar tanımlayıcıdır ki kişinin kimliğinin özelliklerini yansıtmaktadır (Vallerand vd., 2008: 375).

Bireylerin yaptığı faaliyetler ile kimliğini içselleştirme sonucu, iki tür tutkunun meydana gelmesi beklenmektedir. Bunlar uyumlu tutku (harmonious passion) ve saplantılı tutkudur (obsessive passion) (Vallerand vd., 2008: 375). Uyumlu tutku, bireyi faaliyete katılmayı seçmeye yönlendiren motivasyonel bir güç olarak tanımlanmaktadır. Böylece, birey kendi faaliyetini kontrol altında tutarak faaliyete serbestçe zaman ve enerji ayırmaktadır (Forest vd., 2011: 28). Saplantılı tutku, kişinin kimliğinde, bir faaliyetin kontrollü bir şekilde içselleştirilmesi anlamına gelmekte ve bu durum, kişinin sevdiği faaliyetlerde bulunması için bir iç baskı oluşturmaktadır (Vallerand & Houliort, 2003: 175). Saplantılı tutku, kişinin yaptığı faaliyetlerin, kişinin kimliğine kontrollü bir şekilde içselleştirilmesinden meydana gelmektedir. Böyle bir içselleştirme, ya sosyal kabul ve benlik saygısı gibi belirli koşullara bağlı olması ya da etkinlik katılımından kaynaklanan heyecan duygusunun kontrol edilemez hale gelmesi nedeniyle içsel veya kişilerarası baskıdan kaynaklanmaktadır. Saplantılı bir tutkusu olan bireyler, yaptıkları aktiviteleri sevmelerine rağmen, kendilerini kontrol edilemeyen bir dürtü yaşama eğiliminde bulmaktadırlar. Uyumlu tutku türünün, saplantılı tutkudan daha fazla olumlu etkiye ve daha az olumsuz etkiye yol açtığı varsayılmaktadır. Bunun nedeni ise, bireylerin yaptıkları faaliyetleri içselleştirmesi, bireyin göreve daha esnek bir şekilde katılmasına ve böylece görev katılımını daha eksiksiz deneyimlemesine yol açmasıdır (Vallerand vd., 2007: 509).

Yukarıda verilen bilgiler ışığında, tutku kavramının bireylerin mesleklerinde önemli bir yeri olduğu sonucu çıkarılabilir. Bireylerin mesleklerine karşı tutku

duyabilmeleri için, öncelikle mesleklerini sevmeleri gerekmektedir. Mesleğini severek yapmayan bireylerin, mesleğine karşı tutku duymaları beklenmemektedir. Bunun için, kişilerin mesleklerini seçerken ben bu mesleği yapabilir miyim, bu mesleği isteyerek mi seçiyorum gibi kendine sorular sorarak düşünmeleri gerekmektedir. Aksi takdirde, ileride meslekte başarılı olmaları beklenemez. Bireylerin mesleklerine karşı olan tutkuları, mesleğe yönelik tutum ve davranışlarında da etkili olmaktadır. Turist rehberlerinin mesleklerini sevmemesi, turlara isteksiz gitmesine neden olacaktır. Bu isteksiz durum, bireylerin mesleklerine tutku duymamasına neden olabilmektedir.

2.2.2. Dinçlik

Dinçlik, bireylerin işlerini yaparken gösterdikleri enerji ve büyük ölçüde bir fark yaratma arzusundan meydana gelmektedir. Bu enerji, bireylerin işlerini yaparken gösterdikleri zihinsel, fiziksel ve duygusal çabaların şeklini almaktadır (Reyes-Gonzalez, 2007: 85). Shirom'a göre dinçlik, bireylerin fiziksel güce, duygusal enerji ve bilişsel canlılığa karşı sahip oldukları hisleridir ve bu hisler, işte yaşanan orta yoğunluktaki duyguları ifade etmektedir (Shirom, 2011: 50).

Dinçlik, kişinin tutkusunu harekete geçirme amacına yönelik zihinsel, fiziksel ve duygusal enerjinin yüksek seviyelerde kullanılması olarak ifade edilmektedir (Harvey, 2002: 32). Dinçlik, bireylerin meslek hayatında karşılaştıkları bir takım etmenlerle ilişkisi sonucu ortaya çıkan pozitif duygular olarak ifade edilmekte ve fiziksel güç, duygusal enerji ve bilişsel canlılık olarak meydana gelmektedir (Alanyalı, 2006: 69). Fiziksel güç, bireyin fiziksel yeteneklerini ifade etmektedir. Duygusal enerji, bireyin diğer bireylere karşı sempati duyma ve empati kurma yeteneklerini ifade etmektedir. Bilişsel canlılık ise bireyin düşünce süreçleri ve zihinsel çevikliğine işaret etmektedir (Shirom, 2011: 51). Admasachew & Dawson (2015) ile Leither & Maslach (1994), dinçliğin, tükenmişliğin alt boyutu olan bitkinliğin zıttı olduğunu belirtmiştir. Bitkinlik, düşük enerji düzeyini; dinçlik, yüksek enerji düzeyini ifade etmektedir (Gençer ve Ayyıldız, 2018: 608). İşinde dinçlik gösteren bir birey, yorulsa dahi çalışmaya devam etmektedir. Böylelikle, yaratıcılık hissi artmakta ve başarıları yükselmektedir (Örücü ve Uçku, 2019: 73).

Dinçliğin yaşam süresi de dâhil olmak üzere önemli sağlık sonuçları ve iş sonuçlarıyla ilişkili olduğu belirlenmiştir. Bireylerin işte sahip oldukları enerjilerine

ilişkin duygularını yansıtan dinçliğin, iş performansı ve örgütsel etkinliği arttırması beklenmektedir. Bunun nedeni, dinçliğin işte gösterilen motivasyon süreçleriyle yakından ilişkili olmasıdır (Shirom, 2011: 56). Yukarıdaki bilgiler ışığında, dinçlik, bireyin işini yüksek bir enerji ve tutkuyla yapması olarak tanımlanabilir. Birey, işini severek ve isteyerek yaptığından dolayı, hem fiziksel hem de zihinsel açıdan enerjik olacaktır. Bu durum da, bireyin işini başarıyla yapmasını sağlamaktadır (Zor ve Özsoy, 2019: 36).

Dinçlik, turizm sektöründe çalışanlar için özellikle de turist rehberleri açısından önemli bir rol oynamaktadır. Turist rehberlerinin çalıştıkları gün boyunca fiziksel ve zihinsel olarak enerjilerinin yüksek olması gerekmektedir. Düzensiz ve uzun çalışma saatlerine sahip olan turist rehberleri için dinçlik, tur boyunca gösterecekleri performanslarında ve tur sırasında yapacakları anlatımlarında etkili olmaktadır. Ayrıca, turist rehberlerinin tur boyunca dinç olması, rehberin tura katılan turistler ile etkili iletişim kurmasında ve turistlerin eğlenceli ve kaliteli zaman geçirmesinde önemli katkı sağlamaktadır. Bu durum da, turistlerin, tur bitiminde turdan ve turist rehberinden memnun olarak ayrılmasını sağlayacaktır.

2.2.3. Ustalık

Ustalık, bilgi, beceri ve yetkinliklerin kazanılması ve rutin olarak sergilenilmesinden daha fazlasıdır. Harvey (2002: 35), ustalığı bireyin bilgisine ve kendine olan güvenini gösteren faaliyetlere karşı, tutkusunu ve enerjisini etkili bir şekilde kullanma yeteneği olarak tanımlamaktadır. Blumberg, mesleki olarak canlı olan bireylerin görev ve sorumluluklarını yerine getirmede kullandıkları becerileri nedeniyle usta olduklarını ifade etmiştir (Blumberg, 1989'dan akt. Baker, 2006: 53). Böylece, ustalığın mesleki canlılığın ayırt edici bir işareti olduğu ve mesleğinde usta olan bireylerin, ayakları üzerinde durabildiği, fikirlerini koruyabildikleri belirtilmiştir (Harvey, 2002: 36).

Ustalık boyutu, iş yapmadaki anlayış ve beceriyi ifade etmektedir (Harvey & Donaldson, 2003: 31). Harvey'e göre, mesleki açıdan canlı olan bireyler, ustalığa sahiptir. Bu ustalığı da tutku ve dinçlik ile birleştirmektedirler. Harvey, bireylerin meslek hayatı boyunca edinmiş oldukları ustalığın ve becerilerin, kişilerin performanslarını arttırdığını ve mesleki canlılığa hizmet ettiğini ifade etmektedir (Dinç

vd., 2019: 2093). Mesleki canlılığa sahip olan bireyler, zaman içerisinde, ustalık ve kolaylıkla mesleklerinde çeşitli zorlukların üstesinden gelebilmek için gerekli beceri ve yetkinliklerin çoğunu edinmişlerdir (Harvey, 2002: 34). Çalışanların yüksek düzeyde ustalığa sahip olmaları, zorluklarla karşılaşmadıkları, strese maruz kalmadıkları ya da hayal kırıklığına uğramadıkları anlamına gelmemektedir. Ancak, doğuştan gelen ya da sonradan kazandıkları mesleki canlılıklarından dolayı, zorluklarla ve stresle baş etmeye hazır oldukları anlamına gelmektedir (Baker, 2006: 54).

Yukarıda verilen bilgilerden hareketle, ustalık, meslekte belli bir bilgi birikimi ve yetkinliğe sahip olma durumu olarak tanımlanabilir. Mesleğinde usta olan bireyler, meslekte karşılaştıkları sorunlar ile kolaylıkla başa çıkabilmektedir. Bu durum, turist rehberleri açısından ele alındığında, mesleğine uzun yıllar emek harcayan ve bilgi birikimi yüksek olan turist rehberlerinin mesleklerinde ustalığa sahip olduklarını belirtmek mümkün olabilir. Aynı zamanda, meslekte belli bir seviyeye gelmiş, uzun yıllar mesleğine emek harcamış turist rehberlerinin, meslekte karşılaştıkları zorluklar ya da tur sırasında karşılaştıkları sorunlarla kolay bir şekilde başa çıkabileceği düşünülmektedir. Sorunlarla kolaylıkla başa çıkabilmesinin altında ise, uzun yıllar meslekte edindiği tecrübeler bulunmaktadır.

2.2.4. İş Tatmini

İş tatmini, mesleki canlılığın önemli boyutlarından bir tanesidir. İş tatmini, Locke tarafından, kişinin işinden ya da iş tecrübesinden kaynaklanan olumlu duygusal durum olarak tanımlanmaktadır (Reyes-Gonzales, 2007: 94). Kişinin amaçlarına ulaşması veya yüksek seviyede verimlilik göstermesi, doyumunu oluştururken; amaçlarına ulaşamaması ve yüksek seviyede verimlilik gösterememesi doyumsuzluk olarak tanımlanmaktadır (Durmuş ve Günay, 2007: 140).

İş tatmini, işte var olan koşulların veya bir işe sahip olmanın sonucu olarak ortaya çıkan sonuçların (ücret, güvenlik) kişisel bir değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır. Aynı zamanda, iş tatmini içsel tepkilerin (hisler, duygular) bir algılamasıdır (Schneider & Snyder, 1975: 319). İş tatmini, tutku sonucu, dinçlik ve ustalık yoluyla ortaya çıkmaktadır (Aydınlı Kulak, 2016: 230). Bu durumun sağlanmasında, örgütler önemli rol oynamaktadır. İş tatmini, bireyden bireye farklılaşmasından dolayı, örgütün yapacağı en önemli şey, çalışanların en uygun bir

şekilde tatmine ulaşmalarına yardımcı olmaktadır (İşcan ve Timuroğlu, 2007: 125). İş tatmini, çalışanların performansında, başarısında ve örgütün verimliliğinde önemli bir rol oynamaktadır. İş tatmini sonuçları bakımından incelendiğinde, hem örgütsel hem de bireysel sonuçları bulunmaktadır. İş tatmini çok istenen ancak zor elde edilen bir kavramdır. Aynı zamanda, örgütte verimliliği sağladığından dolayı, iş tatmini yöneticiler tarafından da istenilen bir durumdur (Çöp ve Doğanay, 2020: 38).

Çalışanların yüksek performans göstermeleri ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri, işten tatmin olmalarına bağlıdır. Çalışanların iş tatmininin düşük olması, hem örgüte bağlılığını etkilemekte hem de çalışanların isteksiz olmasına ve işten ayrılmasına neden olmaktadır. Bundan dolayı, örgütler çalışanların işten tatmin olmalarını sağlamak için birtakım faaliyetlerde bulunabilir. Örgütlerin, çalışanların refah ve mutluluklarını sağlayacak, ekonomik olarak beklentilerini karşılayacak ve çalışanların maddi-manevi tüm ihtiyaçlarını giderecek faaliyetleri hayata geçirmesi gerekmektedir. Böylelikle, çalışanlar yüksek iş tatminine sahip olacak ve işinde gösterdiği performans, motivasyon ve verimliliği yüksek olacaktır.

Mesleki canlılığı yüksek olan bireyler, bir fark yaratmak için güçlü bir içsel tutkuya, güçlü bir iş ahlakına, iş sorumluluklarını ustalıkla ele alma becerisine ve sonuç olarak yüksek seviyede iş tatminine sahiptirler. İş tatmini olmadan çalışanlar, doğru mesleği seçip seçmedikleri konusunda şüpheye düşmekte ve başka bir iş yapmayı istemeye başlamaktadırlar. Mesleğe karşı olumsuz tutumlar geliştiğinde ise, diğer mesleki canlılık boyutlarının da etkilenmesi muhtemel olacaktır. Olumsuz tutumlar ortaya çıktığında, tutku ve dinçlik azalmakta, ustalıkla çalışmak daha zor hale gelebilmektedir (Harvey, 2002: 38).

Mesleki canlılık kavramı, olumlu bir kavram olduğundan dolayı, sonuçlarına bakıldığında genellikle olumlu sonuçları bulunmuştur. Bunlar, iş performansı, kariyer bağlılığı, güven gibi sonuçlardır. Bu sonuçlara, aşağıda detaylı bir şekilde yer verilmiştir.

2.3. MESLEKİ CANLILIK SONUÇLARI

Çalışma ortamında canlılık kavramı, coşku ve hareketlilik anlamına gelmektedir. Bu nedenle, mesleki canlılık kavramı iş tatmini, örgütsel bağlılık gibi olumlu sonuçlarla ilişkilidir (Cernas-Ortiz vd., 2018: 2).

Mesleki canlılığın sonuçları incelendiğinde, mesleki canlılık ile iş performansı (Carmeli, 2009), kariyer bağlılığı (Baruch vd., 2014), güven (Chu vd., 2015), demografik özellikler (çalışma süresi, cinsiyet) (Harvey & Donaldson, 2003) arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmaların sonuçlarına aşağıda değinilmiştir.

Carmeli (2009) İsrail’de faaliyet gösteren beş şirketteki (özel dedektiflik firması, yazılım geliştirme şirketi, insan kaynakları yönetimi şirketi, fotoğraf uygulamaları geliştiren bir firma ve gıda zinciri şirket) 190 çalışana yönelik yaptığı çalışmada, bireylerarası ilişkilerin canlılık duygularını nasıl kolaylaştırdığı veya zorlaştırdığı, mesleki canlılığın çalışanların performansını etkileyip etkilemediğini incelemiştir. Çalışmadan elde edilen bulgularda, mesleki canlılık ve iş performansı arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, mesleki canlılığın yüksek kaliteli ilişkiler ile iş performansı arasındaki ilişkide aracı rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Mesleki canlılık ile kariyer bağlılığı arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkinin olduğu yapılan bir çalışma sonucunda belirlenmiştir. Baruch ve arkadaşlarının (2014) İsrail’de faaliyet gösteren ileri teknoloji, mühendislik ve altyapı sektörlerinde çalışan yöneticilere yönelik yaptığı çalışmada, kariyer bağlılığı ile mesleki canlılık arasında ilişki olup olmadığını belirlemeye çalışılmıştır. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, kariyer bağlılığı ile mesleki canlılık arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Mesleki canlılığın sonuçlarından bir tanesi de güven olarak belirlenmiştir. Güven, bir tarafın, diğer tarafın eylemlerine karşı savunmasız kalma isteği olarak tanımlanmaktadır (Mayer vd., 1995: 712). Çalışanın örgüte ve yöneticisine duyduğu güven, çalışanın tatmininin ve örgüte olan duygusal bağlılığının artmasına katkı sağlamaktadır. Aynı zamanda, yüksek seviyede güvene sahip olan bir çalışan, pozitif duygular ve olumlu ruh hali içerisindedir. Chu ve arkadaşları da yaptıkları çalışmada (2015), mesleki canlılık ile güven arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Harvey ve Donaldson (2003), çalışanların mesleki canlılık düzeylerinin kıdem, cinsiyet ve desteğe göre değiştiğini tespit etmişlerdir. Yaptıkları çalışmada, mesleki

canlılık ve kıdem durumu arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bireylerin çalışma süresinin uzun olması, mesleki canlılık seviyelerinin düşmesine sebep olmaktadır. Yine aynı çalışmada, kadın çalışanların erkek çalışanlara göre mesleki canlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların, yöneticileri ya da çalışma arkadaşları tarafından gördükleri destek, bireylerin mesleki canlılık seviyelerinin yükselmesini ve daha başarılı hissetmelerini sağlamaktadır.

Yukarıdaki bilgiler ve yapılan çalışmalardan yola çıkarak, mesleki canlılığın çalışanların mesleklerinde önemli olduğunu belirtmek mümkündür. Çünkü mesleki canlılık, bireylerin mesleklerinde gösterdiği / göstereceği performansı ve mesleğe olan bağlılıklarını etkilemektedir. Turist rehberleri için de meslekte gösterdikleri performans, mesleğe olan bağlılıkları açısından önemlidir. Bundan dolayı, turist rehberlerinin mesleki canlılıklarının yüksek olması gerekmektedir. Turist rehberi, ülkeye gelen turistlerin karşılanmasından ülkeden ayrılmasına kadar olan süreçte, turistlerle ilgilenen, onların sorunlarıyla ilgilenen ve en iyi şekilde hizmet vermeye çalışan kişilerdir. Bu açıdan, turist rehberlerinin ülkeye gelen turistlerle en iyi şekilde iletişim kurması ve onların ülkeden memnun ayrılmasını sağlaması gerekmektedir. Bundan dolayı da turist rehberlerinin hem meslekte gösterdikleri canlılık hem de mesleğe olan bağlılıkları önem taşımaktadır.

Turist rehberlerinin mesleklerinde gösterdikleri canlılık seviyeleri ne kadar yüksek olursa mesleğe olan bağlılıkları da bir o kadar yüksek olacaktır. Ancak gerek turist rehberliği mesleğinin çalışma koşulları, gerek Dünyada ve Türkiye’de yaşanan sorunlardan dolayı ülkeye turistin gelmemesi gibi durumlar turist rehberlerinin mesleğe olan bağlılıklarını etkileyebilmektedir. Bu özelliklere sahip bir mesleğin başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi de ancak mesleği sevmekle mümkün olabilmektedir. Tam tersi bir durumda meydana gelebilmektedir. Bireyler, turist rehberliği mesleğini sadece hayatını devam ettirmek için de yapabilirler. Ancak, böyle bir tutuma sahip olan turist rehberlerinin meslekte başarılı olması beklenemez ve ileride meslekten ayrılma gibi olumsuz sonuçlar da meydana gelebilmektedir. Bu kapsamda, mesleki bağlılık, turist rehberleri açısından büyük bir öneme sahip olduğundan dolayı izleyen kısımda mesleki bağlılık ile ilgili yerli ve yabancı literatürde yer alan bilgilere değinilmiştir.

3. MESLEKİ BAĞLILIK KAVRAMI

Bu kısımda, mesleki bağlılık kavramının tanımı ve önemine, mesleki bağlılık boyutlarından duygusal, normatif ve devamlılık bağlılığına, mesleki bağlılığı etkileyen faktörlere ve son olarak da mesleki bağlılığın sonuçlarına yer verilmiştir.

3.1. MESLEKİ BAĞLILIK TANIMI VE ÖNEMİ

Meslek, bireyin geçimini sağlaması için uğraştığı özel bir çalışma alanı olarak tanımlanmaktadır (Lee vd., 2000: 800). TDK'ya göre ise “meslek, belirli bir eğitim ile kazanılan, sistemli bilgi ve becerilere dayalı, insanlara yararlı mal üretmek, hizmet vermek ve karşılığında para kazanmak için yapılan, kuralları belirlenmiş iş” şeklinde tanımlanmıştır (TDK, 2019). Bağlılık ise çalışanların işyerlerinde sergiledikleri tutum ve davranışları etkileyen bir kavramdır (Ceylan ve Bayram, 2006: 106). Her bireyin, mesleklerinde, para kazanma arzusunun ötesine geçen derin bir bağlılık duyması gerekmektedir (Benligiray ve Sönmez, 2011: 29).

İnsanların meslekleri, yaşamlarının bir parçası haline gelmiştir. Bireyler, gününün büyük bir bölümünü çalıştıkları işyerlerinde geçirmektedirler. Bu açıdan, çalışanların mesleklerine olan bağlılıkları önem taşımaktadır. Literatür incelendiğinde, mesleki bağlılık kavramı ile ilgili birçok tanım yapıldığı görülmüştür. Baysal ve Paksoy'a göre (1999: 8) mesleki bağlılık, bireyin belirli bir alanda beceri ve uzmanlık kazanması sonucu, mesleğinin hayatındaki önemini ve mesleğini hayatında ne kadar merkezi bir yere yerleştirdiği ile ilgili bir kavramdır. Başka bir tanımda, mesleki bağlılık, mesleki hedef ve değerlere inanma, meslek adına önemli çabalar göstermeye istekli olma ve mesleğin bir parçası olma arzusu olarak tanımlanmaktadır (Teng vd., 2009: 302). Mesleki bağlılık, bir bireyin mesleği adına belirli faaliyetler yürüttüğü, mesleki hedef ve değerlere olan inancı ve mesleğini devam ettirme niyeti olarak da tanımlanabilir (Urumsah vd., 2018: 357). Morrow (1983: 489) mesleki bağlılığı, kişilerin mesleklerinin yaşamlarında önemli bir hale gelmesi şeklinde tanımlamıştır. Mesleki bağlılık, örgütsel bağlılık ve kariyer bağlılığından farklı olarak, bireyin belirli bir alanda uzmanlık kazanmak üzere yaptığı çalışmalar sonucu mesleğinin hayatındaki önemini anlamasıdır (Aydın, 2010: 16).

Mesleki bağlılık, hem çalışanlar hem de örgütler açısından büyük önem arz etmektedir. Çalışanların mesleklerine bağlılıkları, yaptıkları işin daha anlamlı olduğunu

anlamalarını sağlayacak ve onları motive edecektir (Kaya ve Zerenler, 2014: 49). Mesleki bağlılık kavramı, bireylerin mesleki açıdan gelişiminin sağlanmasında, hizmet kalitesinin artmasında önemli bir rol oynamaktadır (Kaya, 2012: 53). Bireylerin iş yaşamı ve meslekleri hayatlarının bir parçasıdır. Aynı zamanda, mesleki bağlılık bireylerin yaşam tatminlerinin artmasına da katkı sağlamaktadır (Zedef, 2017: 9). Mesleki bağlılığı yüksek olan bir birey, mesleki bağlılığı düşük olan bir bireye göre mesleğine yönelik daha fazla aidiyet duygusu hissetmekte ve daha olumlu tecrübeler yaşamaktadır (Lee vd., 2000: 800).

Mesleki bağlılık ile ilgili literatür incelendiğinde, farklı kavramların kullanıldığı görülmektedir. Bunlar occupational commitment, professional commitment ve career commitment kavramlarıdır. Occupation (meslek), professional (diploma gerektiren meslek) ve career (kariyer) kavramlarının kullanıldığı ve bu konuyla ilgili bir tartışma olduğu bilinmektedir (Kaya ve Zerenler, 2014: 53). Aranya ve Ferris (1984: 3), profesyonel bağlılık ifadesini kullanmaktadır. Profesyonel bağlılık ise, belirli bir meslekle özdeşleşmenin ve buna dâhil olmanın yanı sıra, meslek adına çaba gösterme ve mesleğe yönelik devamlılığı sürdürme isteği şeklinde tanımlamışlardır. Blau (1985: 278), kariyer bağlılığını kullanmış ve kariyer bağlılığını, bireyin mesleğine ya da yaptığı işe yönelik tutumu şeklinde tanımlamıştır. Meyer vd., (1993: 539) ise kariyer ve profesyonel bağlılığı kullanmak yerine mesleki bağlılık kavramını kullanmayı tercih etmiştir. Onlara göre, profesyonel olan ve profesyonel olmayan tüm bireyler, çalışma hayatı boyunca mesleki bağlılık deneyimi geçirebilmektedir.

Mesleki bağlılık kavramının kullanımına ilişkin bir görüş ayrılığı varken, mesleki bağlılık boyutları arasında da farklı görüşler bulunmaktadır. Bazı araştırmacılar mesleki bağlılığı tek boyutlu (Morrow, 1983; Blau, 1985) ele alırken, bazı araştırmacılar çok boyutlu (Meyer vd., 1993; Blau, 2003) olarak ele almaktadır. Mesleki bağlılık boyutlarına takip eden kısımda detaylı bir şekilde yer verilmiştir.

3.2. MESLEKİ BAĞLILIK BOYUTLARI

Bu çalışmada, Meyer vd., (1993) tarafından geliştirilen üç boyutlu mesleki bağlılık boyutundan bahsedilmiştir. Bu boyutlar duygusal, normatif ve devam bağlılığıdır. Bu boyutlara aşağıda ayrıntılı bir şekilde değinilmiştir.

3.2.1. Duygusal Bağlılık

Duygusal bağlılık, bireyin mesleği ile özdeşleşmesi, mesleğe katılımı ve mesleğe yönelik duygusal bağlılığı olarak tanımlanmaktadır. Duygusal bağlılık, mesleklerde ve örgütlerde en çok istenilen bağlılık boyutudur. Bunun sebebi ise birey, mesleğine duygusal açıdan bağlı olduğu için meslekte kalmaya özellikle çaba sarf etmektedir (Kaya ve Zerenler, 2014: 69).

Duygusal bağlılığa sahip olan çalışanlar, kendilerini mesleğinin bir parçası olarak görmekte ve meslekleri onlar için bir anlam ifade etmektedir. Yani, çalışanlar bir yükümlülük hissettiklerinden değil, istedikleri için mesleklerine devam etmektedir (Boylu vd., 2007: 58). Duygusal bağlılık, kişilik özellikleri ve mesleğe yönelik faktörlerle ilgili tutumsal bir durumdur ve çalışanın mesleğindeki hedeflere ulaşma yolunda gösterilen gönüllülük esasına dayanmaktadır (Mir vd., 2002: 190). Duygusal bağlılık, bireyin mesleği ile özdeşleşmesi ve mesleği ile arasında duygusal bir bağ oluşması sonucu meydana gelmektedir (Kaya ve Selçuk, 2007: 179). Duygusal bağlılığın gelişimi, deneyimlere dayalı olarak mesleki seçim ve değişikliklerle başlamaktadır. Bireyler kariyerinin başlarında düşük duygusal bağlılığa sahip olmaktadır fakat kariyer hedeflerine ulaştıkça, mesleği ile uyum sağladıkça duygusal bağlılığı artmaktadır (Weng & McElroy, 2012: 257).

Duygusal bağlılık, diğer sektörlere oranla turizm sektörü için daha önemli bir role sahiptir. Bunun nedeni ise turizm sektöründe hizmet verenin insan olmasından dolayı, sektörde çalışan bireyler turistlerin deneyimini doğrudan etkileme gücüne sahiptir. Turizm sektöründe önemli bir yeri bulunan turist rehberleri açısından da duygusal bağlılık önemli bir rol oynamaktadır. Çünkü turist rehberleri, tur boyunca turistlerle etkileşim halinde olmaktadır. Bundan dolayı, turist rehberlerinin duygusal bağlılıklarının yüksek olması, turun başarılı bir şekilde geçmesini sağlamaktadır (Yetgin, 2017: 40).

3.2.2. Devam Bağlılığı

Devam bağlılığı, çalışanların örgütten ayrılmaları sonucunda gelecek olumsuzlukları dikkate alması ve mecburiyet hissederek mesleğinde çalışmaya devam etmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Zerenler ve Ögüt, 2007: 582). Devam bağlılığında çalışanlar mesleğinde duygusal ya da normatif nedenlerden dolayı değil

zorunluluklardan dolayı kalmaya devam etmektedir. Bu zorunluluklar, mesleğini değiştirme sonucu oluşacak maliyetler ve mesleğe yapılan yatırımlardan dolayı meydana gelmektedir (Demirci, 2018: 15). Devam bağlılığında birey, meslekten ayrılması ile kalmasının analizini yaparak mesleğinde kalmaya karar vermektedir (Sağsan ve Fırtına, 2015: 5).

Blau (2003: 471), devam bağlılığının iki ayrı boyuttan meydana geldiğini ileri sürmüştür. Bu iki boyut, birikmiş maliyetler ve alternatiflerin sınırlılığıdır. Birikmiş maliyetler, mesleğe sahip olmak için harcanan zaman, alınan eğitimler ve ücretleri ifade etmektedir. Alternatiflerin sınırlılığı ise, yeni bir meslek seçmek için varolan seçeneklerin algılanamaması olarak ifade edilmektedir.

Devam bağlılık düzeyi yüksek olan çalışanlar, duygusal ve normatif bağlılığı yüksek olan çalışanlara göre mesleki etkinlik ve faaliyetlere daha az katılma isteğinde bulunmaktadır (alık, 2019: 6). Bireyin mesleği ile özdeşleşmesi, mesleği için aşırı çaba sarf etmesi olarak ifade edilen duygusal bağlılık, bireyin başka seçeneği olmadığından mesleğine bağlılık göstermesini ifade eden devam bağlılığından daha değerli bir bağlılık türüdür (etin vd., 2010: 129)

3.2.3. Normatif Bağlılık

Normatif bağlılık, bir bireyin mesleğinde kalma yükümlülüğü anlamına gelmektedir (Blau, 2001: 283). Bu yükümlülük, maddi kaynaklardan dolayı değil, çalışma ortamı, iş arkadaşları gibi dış faktörlerden kaynaklanmaktadır (Özer ve Uyar, 2010: 92). Normatif bağlılıkta, birey mesleğini devam ettirmeyi bir görev olarak görmektedir. Yüksek normatif bağlılığa sahip olan çalışanlar, mesleğine devam etmeyi doğru bir davranış olarak görmektedir (Arbak ve Özmen, 2009: 54). Normatif bağlılığa sahip olan bir birey, mesleğinde çevreden kaynaklı bir baskı hissettiğinden dolayı, mesleğinde kalma yükümlülüğü hissetmektedir. Çünkü birey, toplumda kazandığı itibarı mesleği sayesinde kazanmıştır ve normatif bağlılıkta meslek, birey için toplum tarafından verilmiş bir görev olarak görülmektedir (Yıldırım, 2019: 57).

Normatif bağlılık, bireyin kültüründen ya da çalışma etiğinden kaynaklanabilir ve bu durumda bireyin örgütte kalma zorunluluğu hissetmesine yol açabilmektedir. Normatif bağlılık, örgütün hedef ve amaçlarıyla ilişki yansıtmadığı için duygusal bağlılık ve devam bağlılığından ayrılmaktadır. Böylece, bir çalışanın normatif

bağlılığının altında yatan sadakat ve görev duygusu, bireyi örgütte kalması için etkilemektedir (Clugston, 2000: 478).

Normatif bağlılık, turist rehberleri açısından ele alınırsa, turist rehberleri meslek hayatında birçok kişi ile iletişim içerisine girmektedir. Aynı zamanda, mesleğini yaparken farklı deneyimler yaşamakta, farklı yerler görmektedir. Böylece meslek, turist rehberlerinin sosyalleşme ve deneyim ihtiyacını karşıladığından dolayı, görev ve sadakat duygusu mesleğe karşı bir mecburiyet hissedilmesine ve normatif bağlılığın gösterilmesine sebep olabilmektedir (Özoğul ve Ege, 2018: 374).

Üç bağlılık boyutu da bireyin meslekte kalma olasılığı ile ilişkilidir. Ancak kişinin mesleğe katılımının niteliği, hangi mesleki bağlılık boyutunun baskın olduğu bireyden bireye farklılaşabilmektedir (Meyer vd., 1993: 540). Duygusal, devam ve normatif bağlılığın ortak yönü, birey ile meslek arasında işten ayrılma niyetini azaltan bir bağın oluşmasına neden olmasıdır. Bu bağın niteliği bağlılık boyutlarına göre farklılık göstermektedir. Duygusal bağlılık düzeyleri yüksek olan çalışanlar istedikleri için; devam bağlılık düzeyleri yüksek olan çalışanlar ihtiyaç duydukları için; normatif bağlılık düzeyleri yüksek olan çalışanlar ise, zorunlu oldukları için mesleklerine devam etmektedirler (Allen & Meyer, 1990: 3).

Bazı bireyler mesleklerinde isteyerek kalmakta ve mesleklerine çok fazla çaba sarf etmektedir. Bazı bireyler ise, mesleklerine birtakım zorunluluklardan dolayı devam etmekte ve bağlanmaya çalışmaktadır. Bireylerin mesleğine bağlı olmasının hem kendileri hem de örgütler açısından olumlu sonuçları bulunmaktadır. Ancak mesleki bağlılığı arttıran ve azaltan birtakım faktörler bulunmaktadır. Çalışanların bu faktörleri bilmesi gerekmektedir. Mesleki bağlılığı etkileyen faktörler de aşağıda detaylı bir şekilde verilmiştir.

3.3. MESLEKİ BAĞLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Mesleki bağlılığı etkileyen faktörler iki başlıkta incelenmiştir. Birincisi, bireysel faktörler, ikincisi ise örgütsel faktörlerdir. Bireysel faktörler, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, çalışma süresi ve kişilik olarak sıralanmaktadır. Örgütsel faktörler ise, yapılan iş ile faktörler ve mesleğin yapısı ile ilgili faktörler olarak iki grupta incelenmektedir.

3.3.1. Bireysel Faktörler

Kişilerin mesleği ile kişisel özellikleri arasındaki uyum çok önemlidir. Bireysel faktörler, demografik değişkenler (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, çalışma süresi) ve yapısal özellikler (kişilik, değerler) olmak üzere iki grupta incelenmektedir. Yapısal özelliklere bakıldığında en önemli olan faktör, bireyin kişiliğidir (Demirci, 2018: 17). Dubrin (1994) kişiliği, bireyin yaşama biçimi şeklinde tanımlamıştır (Yücel ve Kaynak, 2008: 687). Bundan dolayı, mesleki bağlılığın oluşmasında, bireyin kişiliği önem taşımaktadır. Bu durumun oluşması da bireyin kişiliğine uygun meslek seçip seçmediği ile ilgilidir (Kaya, 2012: 72).

Literatür incelendiğinde, çalışmaların genellikle demografik değişkenlerin mesleki bağlılığı nasıl farklılaştırdığı ile ilgili olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmalarda, yaşın mesleki bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisinin görüldüğü tespit edilmiştir (Meyer vd., 1993; Wang vd., 2012; Cihangiroğlu vd., 2015a; Derin vd., 2017; Spurk vd., 2019; Büyükyılmaz vd., 2019). Araştırmacılar, bireylerin yaşlarının ilerledikçe mesleki bağlılıklarının da artacağını belirtmişlerdir. Bu durumun nedeni de bireylerin yaşının ilerlemesinden dolayı, meslek değiştirme seçeneklerinin azalması olarak açıklanmaktadır.

Mesleki bağlılık cinsiyete göre ele alındığında, kadın ve erkek çalışanların mesleki bağlılıkları arasında anlamlı bir fark görülmemiştir (Lee vd., 2000; Zheng & Wu, 2018). Cinsiyet, mesleki bağlılığın boyutlarına göre değerlendirildiğinde (Ataç, 2019), çalışanların duygusal bağlılığının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği; normatif bağlılığın anlamlı bir farklılık gösterdiği, erkeklerin normatif bağlılık düzeylerinin kadınların normatif bağlılık düzeylerine göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Demografik özelliklerden medeni duruma bakıldığında, mesleki bağlılık ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki görüldüğü tespit edilmiştir. Evli olanların bekâr olan bireylere göre mesleki bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Blau, 1985; Tsai vd., 2014; Lu vd., 2014; Aktaş ve Çetin, 2015). Bazı çalışmalarda ise mesleki bağlılığın medeni duruma göre bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır (Cihangiroğlu vd., 2015b; Büyükyılmaz vd., 2019).

Mesleki bağıllık ile eğitim durumu ele alındığında, bireylerin mesleki bağıllık düzeylerinin eğitim durumuna göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir (Aranya & Jacobson, 1975; Lu vd., 2002; Teng vd., 2007; Uysal, 2013; Sağsan ve Fırtına, 2015; Büyükyılmaz vd., 2019).

Çalışma süresine bakıldığında, mesleki bağıllık ile çalışma süresi arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bireylerin meslekte geçirdikleri çalışma süreleri arttıkça mesleki bağıllıklarının da arttığı görülmüştür (Ceylan ve Bayram, 2006; Blau & Holladay, 2006; Çetin vd., 2010). Bu çalışmaların aksine, Gwyn (2011) hemşirelik öğretmenlerine yaptığı çalışmada, meslekte çalışma süresinin mesleki bağıllığı etkilemediği sonucuna ulaşmıştır. Özmen ve arkadaşlarının yaptıkları çalışmada ise (2005), çalışma süresinin mesleki bağıllık boyutlarından duygusal bağıllığı zayıflattığı, devam bağıllığını ise güçlendirdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Demografik değişkenler ile ilgili çalışmalara bakıldığında, çalışmaların çoğunluğunda demografik özelliklerin mesleki bağıllık ile anlamlı ve pozitif yönde ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Mesleki bağıllık ile demografik değişkenlerin bazıları (cinsiyet, eğitim durumu) arasında negatif yönde ilişkiler çıksa da genel olarak demografik değişkenlerin, mesleki bağıllık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğunu belirtmek mümkündür. İzleyen kısımda, mesleki bağıllığı etkileyen örgütsel faktörlerle ilgili bilgilere yer verilmiştir.

3.3.2. Örgütsel Faktörler

Mesleki bağıllığı etkileyen örgütsel faktörler, yapılan iş ile ilgili ve mesleki yapısına ilişkin faktörler olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır (Zedef, 2017: 26).

Yapılan iş ile ilgili faktörlerden bir tanesi iş stresidir. İş stresi, kişinin çalışma ortamında algıladığı koşulların ve olayların sonucu olarak gösterdiği farkındalık ya da kişisel işlev bozukluğudur (Parker & DeCotiis, 1983: 161). Çalışma yaşamında stresi etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bunlar işin yapısı, içeriği ve insan ilişkileridir. Bu faktörler, çalışanları fiziksel ve ruhsal yönden etkileyebilmektedir. Bu durum, çalışanları olumsuz yönden etkileyebilmektedir (Zedef, 2017: 26). Örneğin, polis memurlarının mesleklerindeki düzensiz çalışma saatleri, vardiya değişiklikleri, travmatik ve tehlikeli çalışma koşulları bireylerde strese neden olmakta ve mesleğe olan bağıllıklarını etkileyebilmektedir (Moon ve Jonson, 2012: 249). Aynı şekilde, bu

durumu turist rehberleri için de belirtmek mümkündür. Turist rehberlerinin uzun ve düzensiz çalışma saatleri, mesleğin sezonluk olması, mesleğin güvencesinin olmaması gibi faktörler bireylerde strese neden olabilmekte ve mesleğe olan bağlılığını etkileyebilmektedir. İş ile ilgili bir diğer faktör, çalışanın işe karşı olan tutumudur. İşe karşı tutum, çalışanların tatmini ve motivasyonu hakkında iş ile ilgili özellikleri tanımlamak için kullanılmaktadır (Demircan Çakar ve Ceylan, 2005: 55). Motivasyon, işe karşı tutumu belirleyen bir faktördür. Motivasyon, işe yönelik hedeflere ulaşmada gösterilen çaba olarak tanımlanmaktadır (Robbins & Judge, 2019: 204).

Mesleğin yapısına ilişkin faktörler kariyer imkânları, mesleki imaj, örgütsel ödüller, ücret sistemi, etik anlayışı olarak sıralanabilir (Boylu vd., 2007: 59). Kariyer imkânları ile mesleki bağlılık arasındaki ilişki önem taşımaktadır. Eğitim seviyesi ve mesleki bağlılığı yüksek, belirli bir kariyer hedefi olan çalışanların, kariyerine ilişkin konularda, bireye daha fazla önem verilmesi gerekmektedir. Bunun nedeni, bu çalışanlar örgüt tarafından gerekli fırsatlar yaratılmadığında meslekten ve örgütten ayrılmayı düşünebilmektedir (Ceylan ve Bayram, 2006: 118). Çalışanlar için kariyer imkânları yaratmak, mesleki bağlılık açısından önemlidir. Çalışana kariyer imkânlarının sunulması, çalışanın toplum tarafından bir itibar kazanmasını ve maddi olarak güçlenerek kendini daha güçlü hissetmesini sağlamaktadır. Bu unsurlar da, çalışanların mesleki bağlılıklarının belirlenmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Yıldırım, 2019: 62). İmaj kavramı, bir kişi, kurum, nesne ya da mesleğin toplumda bırakmak istediği izlenim olarak tanımlanmaktadır (Demiröz ve Kavak, 2019: 233). Mesleki imaj, bir bireyin meslek hakkında sahip olduğu düşünce, inanç ve izlenimleridir (Örs, 2003: 6). Mesleki imajı belirleyen birden çok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler, mesleğin başarısı, medya, kültürel değerler ve mesleği yapanların tutum ve davranışları olarak sıralanabilmektedir. Bu da çalışanların mesleki bağlılığını etkilemektedir (Bağçeci vd., 2013: 37). Mesleki bağlılığı etkileyen mesleğin yapısına ilişkin faktörlerden bir tanesi de örgütsel ödüllerdir. Örgüt, çalışanını mesleki bir davranışından dolayı ödüllendirdiğinde çalışanın hem örgütsel bağlılığı hem de mesleki bağlılığı güçlenecektir (Stevens vd., 1978; Bartol, 1979). Terfi de örgütsel ödüllerin içerisinde yer almaktadır. Stevens ve arkadaşlarına (1978) göre, birçok örgüt çalışanları terfi ettirmede teknik beceri ve yetenekleri göz önüne almaktadır. Aynı zamanda, çalışmada elde edilen bulgularda, terfi ile mesleki bağlılık arasında anlamlı ve pozitif yönde bir

ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ücret sistemi, çalışanları tatmin etmenin yollarından bir tanesidir. Çalışanlar, çalışmalarını karşılığında elde ettiği ücret ve benzeri ödemelerin düzeyi ölçüsünde tatmin olmaktadır (Ünal Alp, 2007: 43). Bir diğer faktör olan etik anlayışı, bireylerin yaptıkları işi önemsemesi ve en iyi şekilde gerçekleştirmesi olarak ifade edilmektedir. Buna mesleki bağlılık da denmektedir. Bireylerin çalışma hayatında sürekli olarak kendilerini geliştirmesi mesleğine verdiği önemi göstermektedir (Kaya, 2012: 76).

Mesleki bağlılık, hem çalışanlar hem de örgüt açısından önemli sonuçlar meydana getirmektedir. Çalışanlar açısından iş doyumunu, örgüt açısından çalışanın işte göstereceği performans önem taşımaktadır. Mesleki bağlılığı etkileyen faktörler, bütün bireylerde farklılık gösterdiğinden dolayı, bireylerin mesleki bağlılık düzeyleri de değişmektedir. Bu bilgilerden yola çıkarak, mesleki bağlılığı yüksek olan bireylerin iş doyumunu, örgütsel vatandaşlık davranışları, iş performansı ve örgütsel bağlılık düzeylerinin yüksek; tükenmişlik düzeylerinin düşük olacağını belirtmek mümkündür. Takip eden kısımda, mesleki bağlılığın sonuçlarına detaylı bir şekilde değinilmiştir.

3.4. MESLEKİ BAĞLILIK SONUÇLARI

Mesleki bağlılık sonuçları iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı, tükenmişlik, yaşam tatmini ve örgütsel bağlılık şeklinde sıralanmaktadır. Aşağıda detaylı bir şekilde yer verilmiştir.

3.4.1. İş Tatmini

İş tatmini, çalışanların mesleklerini ne derece sevdiği ve mesleği ile ilgili sergiledikleri tutumlar olarak tanımlanmaktadır (Spector, 1997: 2). Başka bir tanımda ise iş tatmini, bireyin iş tecrübeleri sonucunda meydana gelen olumlu ruh hali şeklinde tanımlanmaktadır (Erdoğan, 1999: 231).

İş tatmini, örgütler, çalışanlar ve işverenler açısından oldukça önemlidir. Çalışanların iş tatminlerinin yüksek olması, örgütün amaçlarına ulaşmasına ve başarılı olmasına yardımcı olabilmektedir. Mesleki bağlılığı yüksek olan bir bireyin iş tatmininin de yüksek olması beklenmektedir. Bu durum, yapılan çalışmalarla da kanıtlanmıştır. Yapılan çalışmalara bakıldığında, mesleki bağlılık ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Fresko vd., 1997; Blau & Lunz, 1998; Lee vd., 2000; Lu vd., 2002; Lu vd., 2007; Wang vd., 2012; Caricati vd.,

2014; Demir, 2016; Karakaş vd., 2017; Demirci, 2018; Demirci, 2018). Irving ve arkadaşlarının (1997) iş tatminini mesleki bağlılığın alt boyutlarına göre inceledikleri çalışmada, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunurken; devam bağlılığı boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Aynı şekilde, Dorenkamp & Ruhle (2019) yaptıkları çalışmada, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönde; devam bağlılığı ile iş tatmini arasında ise anlamlı ve negatif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

İş tatmini, hem bireyler hem de örgütler için önemli bir rol oynamaktadır. Örneğin, turist rehberlerinin uzun çalışma saatleri, düzensiz çalışma koşulları, taban ücretin altında ücret alma gibi sorunlar, iş tatminini etkileyebilmektedir. Bu durumda ise, bireyin iş performansında azalma ve mesleki bağlılık düzeyinde düşüş görülebilmektedir. Yapılan çalışma ve bilgilerden yola çıkarak, iş tatmininin mesleki bağlılık üzerinde önemli bir etkisinin olduğunu belirtmek mümkündür. Bunun için, örgütlere önemli görevler düşmektedir. Örgütün çalışanın iş tatminini sağlayabilmesi için birtakım uygulama ve faaliyetler gerçekleştirmesi gerekmektedir. Çalışanın iş tatmininin yüksek olması, hem mesleğe ve örgüte olan bağlılığın artmasını hem de çalışanın en verimli şekilde performansını sergilemesini sağlayacaktır.

3.4.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireyin isteğine bağlı, resmi ödül sistemini dikkate almayan, örgütün işlevlerini etkili bir şekilde yerine getirmesine yardımcı olan davranışlar şeklinde tanımlanmaktadır (Organ, 1997: 86). Örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen çalışanlar, çalışma arkadaşlarına yardımcı olma, işe zamanında gelmeye dikkat etme, yöneticilerine işlerinde yardımcı olma ve işe daha fazla katılım gösterme gibi davranışlar göstermektedir. Çalışanlar, göstermiş olduğu davranışları gönüllülük esasına göre yapmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışının çalışanlar tarafından yayılması, örgütte daha verimli bir iş ortamı oluşmasına ve çalışanın bağlılığının artmasına yol açmaktadır (Aydın, 2010: 61).

Mesleğine bağlı olan çalışanların, örgütte de aynı performansı sergileyerek iyi bir vatandaş olmaları beklenmektedir. Bundan dolayı, mesleki bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olması beklenmektedir.

Yapılan çalışmalara bakıldığında ise, mesleki bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir (Cohen, 2006; Dinçel, 2012). Mesleki bağlılığın boyutları açısından değerlendirildiğinde ise, Aslan (2008) yaptığı çalışmada, duygusal bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki tespit etmiştir. Normatif bağlılık ve devam bağlılığı boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Sonuç olarak, mesleğini seven, mesleğine bağlı olan çalışanların, yüksek örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyeceği beklenmektedir.

3.4.3. Tükenmişlik

Bireyler, hayatının çoğunluğunu iş hayatında geçirmektedir. Bundan dolayı, meslekler bireyler için oldukça önem taşımaktadır. Fakat bireylerin iş hayatında yaşadıkları sorunlar, bireyleri olumsuz yönde etkilemektedir. Bu sorunlar da bireylerde tükenmişliğe sebep olmaktadır (Çalık, 2019: 34).

Tükenmişlik, uzun süren zorlu çalışma koşullarına katılımdan kaynaklanan fiziksel, zihinsel ve duygusal tükenme olarak tanımlanmaktadır (Schaufeli & Greenglass, 2001: 501). Tükenmişliğin üç alt boyutu bulunmaktadır. Bunlar, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyinde düşmedir. Duygusal tükenme, duygusal açıdan aşırı yorulma ve duygusal kaynakların tükenmesi olarak tanımlanmaktadır. Duygusal tükenmenin temel nedeni, aşırı iş yükü ve işyerindeki kişisel çatışmalardır (Maslach & Goldberg, 1998: 64). Duyarsızlaşma, çalışanın müşterilere ve örgüte karşı katı tutum ve davranışlar sergilemesi olarak tanımlanmaktadır. Bireyin tükenmişliğe bağlı olarak özgüveninde azalma meydana gelmekte ve bu durumda müşterilere karşı gösterdiği olumsuz tutum ve davranışlara neden olmaktadır (Demirel ve Seçkin, 2009: 148). Son boyut olan kişisel başarı düzeyinde düşme ise örgütte yeterlilik ve üretkenlik duygularındaki düşüş anlamına gelmektedir (Maslach & Goldberg, 1998: 64).

Literatürde mesleki bağlılık ile tükenmişliği ele alan çalışmalara bakıldığında, değişkenler arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki olduğu görülmektedir (Knudsen vd., 2013; Fırat, 2015; Tüm kaya ve Uşt u, 2016; Yetgin, 2017; Tepeli vd., 2017). Chang ve arkadaşlarının (2017) yaptığı çalışmada, tükenmişliğin duygusal ve normatif bağlılık üzerinde negatif etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak devam bağlılığı ile

tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Çiftçioğlu (2011) İstanbul'da Yeminli Mali Müşavirler Odası üyesi olan muhasebecilere yönelik yaptığı çalışmada, yalnızca tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenmişliğin, mesleki bağlılık boyutlarından duygusal bağlılık ve meslekten ayrılma niyeti arasında kısmi aracılık rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Mesleki bağlılığın iş doyumu, örgütsel vatandaşlık davranışı ve tükenmişlik dışında başka sonuçları da bulunmaktadır. Bu sonuçlardan bir tanesi yaşam tatminidir. Mesleki bağlılık, bireylerin yaşam tatmininin yükselmesinde etkili olmaktadır. Bunun nedeni ise, bireylerin meslekleri yaşamlarında önemli rol oynamaktadır. Mesleğinde mutlu ve huzurlu olan bireylerin, yaşam tatmin düzeylerinin de yüksek olması beklenmektedir (İştahlı, 2013: 84).

Mesleki bağlılığın bir diğer sonucu örgütsel bağlılıktır. Mowday ve arkadaşları, örgütsel bağlılığı, çalışanların örgütün hedef ve değerlerine yüksek seviyede inanması, örgütün amaçları için yoğun çaba sarfetmesi ve örgütte kalmak için duyulan güçlü bir arzu olarak tanımlamaktadır (Boylu vd., 2007: 56). Mesleğine bağlı olan çalışanların, örgütte başarılı olmaları ve örgüte bağlı olmaları beklenmektedir. Tam tersi bir durum da gerçekleşebilmektedir. Bireylerin mesleğine yönelik tutumları, örgüte yönelik tutumlarını da etkileyebilmektedir. Birey, mesleğine bağlı olabilir ancak örgütüne bağlı olmayabilir (Ceylan ve Bayram, 2006: 107). Örgütsel bağlılık ile mesleki bağlılık arasında ilişki olduğu, mesleki bağlılığı artıran uygulamaların örgütsel bağlılığı da artırdığı belirlenmiştir. Örgütlerin, çalışanların örgütsel bağlılıklarını sağlama ve arttırmada kullandıkları yöntemleri, mesleki bağlılığı sağlamada da kullanmaları gerekmektedir (Cihangiroğlu vd., 2015a: 371).

Mesleki bağlılık, çalışan ve mesleği arasındaki ilişkiyi ele alan bir kavramdır. Yapılan çalışmalara bakıldığında, mesleki bağlılığın örgütü, çalışanları ve çalışma arkadaşlarını etkilediğini belirtmek mümkündür. Aynı zamanda, mesleki bağlılık hem çalışanlar hem de örgütler için önem taşımaktadır. Çünkü mesleki bağlılık seviyesi yüksek olan bir çalışanın hem motivasyonu hem de işte gösterdiği performansı yüksek olacaktır. Performans ve motivasyonu yüksek olan bir çalışan da örgüte olumlu katkılar sağlayacaktır. Bu durumda, örgütün amaçlarına ve hedeflerine ulaşmasına yardımcı olacaktır.

Bu bölüme kadar algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık ile ilgili yerli ve yabancı literatürde yer alan bilgilere detaylı bir şekilde yer verilmiştir. İkinci bölümde, değişkenler arasındaki ilişkileri ele alan çalışmalara yer verilmiştir. Ayrıca algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık ile ilgili yerli ve yabancı literatürde yapılan hem turizm alanında hem de farklı alanlarda yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK, MESLEKİ CANLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİLER, KONUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDE MEVCUT DURUM

Araştırmanın bu bölümünde algılanan örgütsel destek ve mesleki canlılık; algılanan örgütsel destek ve mesleki bağlılık; mesleki canlılık ve mesleki bağlılık arasındaki ilişkilere yer verilmiştir. Ayrıca, konularla ilgili yerli ve yabancı literatürde yapılan bazı çalışmalara değinilmiş ve turist rehberliği mesleğindeki mevcut durumdan bahsedilmiştir.

1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE MESLEKİ CANLILIK İLİŞKİSİ

Hızlı teknolojik gelişmeler ve iş dünyasında meydana gelen değişikliklere rağmen, insan sermayesi örgütlerdeki başarının belirlenmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Ancak insanlar robot değildir ve zor görevlerle başa çıkmak ve sonuçlar elde etmek için fiziksel ve zihinsel enerjiye ihtiyaç duymaktadır. Birçok örgüt, örgütsel başarı için çalışanların önemini kabul etmekte ve çalışanlarının çalışma saatleri içerisinde canlı olabilmeleri için çeşitli etkinlikler ve uygulamalar düzenlemektedir (den Kamp vd., 2018: 493). Örgütler tarafından çeşitli etkinlik ve uygulamaların düzenlenmesi çalışanlar tarafından destek olarak algılanabilmektedir. Bu durum da, algılanan örgütsel destek ile mesleki canlılık arasındaki ilişkinin önemini ortaya koymaktadır.

Algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütün katkılarına ne ölçüde değer verdiği ve refahını önemseydiği ile ilgili inançları olarak tanımlanmaktadır (Eisenberger vd., 1986: 501). Sosyal değişim kuramına göre, çalışanlar örgütün bağlılık, sadakat, güven gibi sosyo-duygusal kaynaklarına karşılık verme yükümlülüğü hissetmektedir. Destekleyici bir çalışma ortamına sahip olan bir örgüt, çalışanlarına kariyerleri ile ilgili becerileri geliştirme ve kariyerle ilgili ağları genişletme gibi fırsatlar sunabilmektedir (Chu vd., 2015: 1336). Bundan dolayı, algılanan örgütsel destek, örgütlerde çalışanların refah ve mutluluklarının da önemli bir öncülü olarak kabul edilmektedir (Jain & Sinha, 2005: 260). Rhoades ve Eisenberger (2002), algılanan örgütsel desteğin, mesleki

canlılığın temel bileşenleri olan olumlu ruh hali ve memnuniyet gibi bireysel sonuçlarla olumlu bir ilişkisi olduğunu savunmaktadır.

Destekleyici bir örgütte çalışan bireyler, görüş ve önerilerine değer verildiğini hissetmektedirler. Çalışanlar, değer gördüklerini hissettikleri takdirde, kendilerinin örgütte sürekli olduklarını düşünürler ve kendilerini güvende hissederler (Örücü ve Uçku, 2019: 78). Bu durum, yerli ve yabancı literatürde yapılan çalışmalarla da kanıtlanmıştır. Dinç ve arkadaşları (2019) tarafından Kemer’de faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerdeki büro çalışanlarına yönelik yapılan çalışmada, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışmadan elde edilen bulgularda, turizm çalışanlarının algılanan örgütsel destek düzeylerinin artması durumunda mesleki canlılığında anlamlı bir şekilde artış gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu olumlu yöndeki artışın mesleki canlılığın dört alt boyutunda (tutku, dinçlik, ustalık, iş tatmini) görüldüğü tespit edilmiştir. Benzer şekilde, mesleki canlılık boyutlarından olan tutku boyutu ile algılanan örgütsel destek ilişkisinin ele alındığı çalışmalarda, değişkenler arasında pozitif yönde ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Özdemir vd., 2019; Örücü ve Uçku, 2019). Verilen bilgi ve çalışmalardan hareketle, algılanan örgütsel destek ile mesleki canlılık arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğunu belirtmek mümkündür.

Bir örgütün çalışana gösterdikleri destek, ne kadar yüksek olursa bireylerin meslekte gösterecekleri canlılıkları da doğru orantılı olarak yüksek olacaktır. Bu durumun akside düşünülebilir bireylerin algılanan örgütsel destek düzeyleri düşükse mesleki canlılıklarının da düşük olması beklenecektir. Sonuç olarak, algılanan örgütsel destek ile mesleki canlılık arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğunu belirtmek mümkündür.

2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE MESLEKİ BAĞLILIK İLİŞKİSİ

Çalışanların, örgütlerinden gördükleri destek şüphesiz bireyi olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışanların örgüt tarafından algıladıkları desteğin bireylerin mesleklerindeki bağlılığını etkilemesi beklenmektedir. Algılanan örgütsel destek, çalışanların bağlılıklarında önemli bir rol oynamaktadır. Kim (2017) tarafından yapılan çalışmada, algılanan örgütsel desteğin bağlılık ve memnuniyetin öncül değişkeni olduğu sonucu tespit edilmiştir. Algılanan örgütsel destek, örgütlerin

temsilcilerini temsil ettiğinden dolayı genel olarak örgüte karşı olumlu tutum ve davranışları teşvik edebilir (Zheng & Wu, 2018: 5).

Sosyal değişim kuramına göre, bir örgütten ilgi ve iyi muamele gören çalışanlar, işverenlerine ve örgütlerine karşı, olumlu tutum ve davranışlar sergilemektedirler. Karşılıklılık normuna göre, yüksek düzeyde algılanan örgütsel desteğe sahip olan çalışanlar memnuniyetlerini belirleyebilir ve bunu örgüte bağlılık duygusu olarak aktarabilirler. Ayrıca, çalışanlar olumlu iş tutumları (mesleki bağlılık) ve davranışları şeklinde de örgüte olumlu yanıt verebilirler (Zheng & Wu, 2018: 6). Algılanan örgütsel destek ile mesleki bağlılık arasındaki ilişki incelendiğinde, anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Örgüt tarafından çalışana gösterilen ilgi ve destek, algılanan örgütsel destek ile mesleki bağlılık arasında daha olumlu bir ilişki yaratmaktadır (Zheng & Wu, 2018: 15).

Literatürdeki konuyla ilgili bilgilerden yola çıkarak, algılanan örgütsel desteğin bireyin hem iş hem de sosyal yaşamını etkileyen bir kavram olduğunu belirtmek mümkündür. Bunun nedeni ise, bireyler yaşamlarının büyük bir kısmını iş hayatında geçirmektedir. Bireylerin, iş hayatında karşılaştıkları ve çalıştıkları örgütlerle yaşanan sorunlar bireylerin sosyal yaşamına da yansıtacak hem iş hem de yaşam doyumunun azalmasına neden olacaktır. Bunun için, çalışanların işlerinden, örgütlerinden, yöneticilerinden memnun olmaları sosyal yaşamında da yaşam doyumunun yüksek olmasına katkı sağlayacaktır. Çalışanların, örgütlerinden algıladıkları destek, mesleki bağlılıklarında da etkili olabilmektedir. Çalışanlar örgütte kendilerine değer verildiğini hissettiğinde ve örgütün desteğini sürekli olarak arkalarında hissettikleri takdirde örgüte yönelik duygusal olarak bir bağlılık hissedeceklerdir. Algılanan örgütsel destek ve mesleki bağlılığı yüksek olan çalışanlar, çalışma hayatında daha mutlu ve iyimser olacaktır. Bu durum, bireylerin mesleğe ve örgüte daha çok katkı sunmalarını sağlayacaktır.

3. MESLEKİ CANLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK İLİŞKİSİ

İnsanlar, hayatının büyük çoğunluğunu mesleklerinde geçirmektedir. Bu nedenle, bireylerin mesleklerindeki refah ve mutlulukları önem taşımaktadır (Russell, 2008: 118). Bunun nedeni, çalışanların mesleklerinde refah ve mutlulukları ne kadar yüksek olursa, mesleki canlılık ve mesleki bağlılıkları da yüksek olacaktır.

Mesleki canlılık, Harvey (2002) tarafından yüksek tatmin, üretkenlik ve katılım arasında meydana gelen bir sinerji olarak tanımlanmıştır. Çalışanların tutku, canlılık, ustalık ve memnuniyetle tutarlı bir şekilde çalışabilme ve örgütün hedeflerini takip ederek kendi hedeflerini gerçekleştirebilme becerisine sahip olduklarını belirtmiştir. Turist rehberleri açısından mesleki canlılık ise, mesleki başarılarını en üst düzeye çıkarmalarına ve hedeflerine ulaşmalarını sağlayan yüksek memnuniyet, üretkenlik ve bağlılık arasında meydana gelen bir sinerji olarak tanımlanmaktadır (Baruch vd., 2014: 518). Mesleki canlılığı meydana getirecek unsurlar şüphesiz örgütler tarafından çalışana sağlanan refah ve mutluluk seviyesini arttıran kriterler olacaktır. İnsanlar bireysel gereksinimlerini karşılayabilmenin yanı sıra, iş gereksinimlerini karşılamak ve arzu ettikleri başarıyı elde edebilmek için yoğun bir çaba ve enerji harcamaktadırlar (Cheung & Tang, 2007: 74). Harcanan bu çaba ve enerji ile refah ve mutluluk dengesi doğrudan ilişkilidir. Birey harcadığı enerjinin karşılığını maddi ve manevi çerçevede yeterli ölçüde alamazsa refah ve mutluluk seviyesi de o oranda azalacaktır. Eğer harcadığı enerjinin karşılığını maddi ve manevi çerçevede yeterli ölçüde alabilirse refah ve mutluluk seviyesi yine o oranda yükselecek ve bu noktada mesleki canlılık ortaya çıkacaktır. Bireylerin refah ve mutluluklarının yüksek olması ve mesleklerini önemsemeleri durumunda, bireyler kendilerini mesleğine adamakta ve mesleklerine bağlanmaktadır. Enerji ve coşku ile gerçekten yapmak istediklerini yapmaktadırlar. Mesleki canlılığı yüksek olan çalışanların arzu ve istekten yoksun değil, tam aksine istekli ve çalışkan bir tutum sergilemeleri beklenmektedir. Bu noktada, çalışanların mesleğe olan bağlılıklarında da artış beklenmektedir. Çalışanlar mesleklerinde hayal kırıklığı yaşasalar bile, mesleklerine karşı bir bağlılık duyduklarından dolayı, geri adım atmamaktadırlar çünkü mesleklerini önemsemekte ve mesleklerine bağlıdırlar (Harvey, 2002: 39).

Mesleki canlılık ile mesleki bağlılık arasındaki ilişkiyi doğrudan ele alan çalışma bulunamamıştır. Mesleki canlılık boyutlarından olan iş tatmini ile mesleki bağlılığı ele alan çalışmalar bulunmaktadır. Yapılan bu çalışmalarda, iş tatmini ile mesleki bağlılık arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (Lu vd., 2002; Wang vd., 2012). Çalışanların iş tatmini ve mesleki bağlılıkları, aynı zamanda bireylerin işte kalma niyetinin artmasında da etkili olmaktadır. Ücret artışı, iş yükünün azaltılması, terfi ve iş tutkusunun geliştirilmesi gibi uygulamalar yapılarak çalışanların iş tatmini ve

mesleki bağılıklarının artması sağlanabilir (Wang vd., 2012: 547). Böylelikle, çalışanların mesleki canlılık ve mesleki bağılıklarında da artış sağlanmaktadır.

4. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEKLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDEKİ MEVCUT DURUM

Algılanan örgütsel destekle ilgili farklı alanlarda yapılan birçok çalışma bulunmaktadır. Algılanan örgütsel destekle ilgili yapılan çalışmalar çoğunlukla, öğretmen, hemşire, doktor, banka çalışanlarına ve akademisyenlere yönelik yapılmıştır. Turist rehberleri özelinde konuyla ilgili sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Turist rehberliği mesleği her ne kadar serbest çalışılan bir meslek olarak düşünülse de turist rehberleri sürekli olarak seyahat acenteleriyle iletişim halindedir. Bu kapsamda, turist rehberlerinin seyahat acentelerinden algıladıkları destek önem taşımaktadır. Turist rehberlerinin acentelerden algıladıkları destek, bireyin meslekte sergileyeceği tutum ve davranışlarda, örgüte, yöneticilerine ve çalışma arkadaşlarına karşı gösterecekleri tutum ve davranışlarda da etkili olmaktadır. İzleyen kısımda öncelikle algılanan örgütsel destek ile ilgili farklı alanlarda yapılan çalışmalara yer verilmiş, daha sonra turizm sektöründe yapılan çalışmalara değinilmiştir.

Settoon ve arkadaşlarının (1996) Amerika Birleşik Devletlerinin güneyinde bulunan bir hastanede çalışanlar üzerine yaptıkları çalışmada, çalışan-örgüt değişimi ve ast-müdür değişimi göstergelerinin katkılarını incelemeyi amaçlamışlardır. Çalışmadan elde edilen sonuçlar, algılanan örgütsel desteğin örgütsel bağılılıkla, lider-üye değişiminin ise vatandaşlık ve rol-içi davranışlarla ilişkili olduğunu göstermiştir.

Armeli ve arkadaşları (1998) polis memurlarına yönelik yaptıkları çalışmada, sosyo-duygusal ihtiyaçların, algılanan örgütsel destek ve iş performansı arasındaki ilişkiyi nasıl etkilediğini incelemiştirlerdir. Çalışma sonucunda, güçlü sosyo-duygusal ihtiyaçları olan polis memurlarının algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında pozitif bir ilişki gösterdiği tespit edilmiştir.

Allen ve arkadaşlarının (2003) mağaza satış görevlileri ve sigorta şirketi çalışanlarına yönelik yaptığı çalışmada, destekleyici insan kaynakları uygulamalarının (ödülleri, büyüme fırsatı, karar alma sürecine katılım) algılanan örgütsel desteğin gelişimine katkı sağladığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, algılanan örgütsel desteğin örgütsel bağılılık ve iş tatmini ile ilişkilerinde aracılık rolü bulunduğu tespit edilmiştir.

Duygulu ve arkadaşları (2008) akademik personelin örgütlerinden aldıkları desteğin, iş doyumunu ve işlerine olan bağlılıklarının örgütsel bağlılıklarına etkilerini yaptıkları çalışmayla ortaya koymuşlardır. Çalışmada yapılan analizlerde, akademik personelin duygusal bağlılığa; iş doyumunun devam bağlılığına; işe bağlılık ve örgütsel desteğin ise normatif bağlılığa etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

Aslan ve Güzel'in (2016) Konya il merkezinde bulunan üç hastanede 270 sağlık çalışanına yönelik yaptığı çalışmada, algılanan örgütsel desteğin yabancılaşmayı negatif yönde ve düşük düzeyde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Başgüt (2019) Adana'da farklı ilaç şirketlerine bağlı olarak çalışan tıbbi satış mümessillerine yönelik yaptığı çalışmada, algılanan örgütsel destek ve psikolojik sahiplenme arasındaki ilişkide, örgüt temelli özsaygının aracılık rolü belirlenmiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, algılanan örgütsel destek ve psikolojik sahiplenme arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu, örgüt temelli özsaygının da aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir.

Chung (2017) çeşitli örgütlerde bulunan çalışanlara yönelik yaptığı çalışmada, işten çıkarma, kişi-örgüt uyumu, algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık davranışı ve sapkın davranışlar arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Elde edilen bulgularda, kişi-örgüt uyumunun işten çıkarma ve hem örgütsel vatandaşlık davranışı hem de sapkın davranışlar arasındaki ilişkide aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. Algılanan örgütsel desteğin, kişi-örgüt uyumu ile hem örgütsel vatandaşlık davranışı hem de sapkın davranışlar arasındaki ilişkiyi ılımlaştırdığı sonucu tespit edilmiştir.

Zorlu, Avan ve Baytok (2019) yaptıkları çalışmada, algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme üzerindeki etkisini belirlemek ve akademisyenler bağlamında örgüte uyumun aracılık rolünü test etmeyi amaçlamışlardır. Çalışmadan elde edilen bulgular, değişkenler arasında güçlü bir ilişki olduğunu ve algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşmeye önemli katkıda bulunduğunu göstermektedir. Ayrıca, algılanan örgütsel desteğin örgütsel özdeşleşme üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmazken, örgüte uyumun örgütsel özdeşleşmeyi önemli ölçüde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Albalawi ve arkadaşlarının (2019) yaptıkları çalışmada, algılanan örgütsel destek, algılanan alternatif iş fırsatları ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide örgütsel bağlılığın aracılık rolünü ve iş tatmininin düzenleyici rolünü incelemiştir. Çalışma sonucunda, örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti ve algılanan örgütsel destek,

algılanan iş fırsatları ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, iş tatmininin örgütsel destek, algılanan alternatif iş fırsatı ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide düzenleyici rolü olmadığı tespit edilmiştir.

Sökmen ve Benk (2019) akademisyenlere yönelik yaptıkları çalışmada, algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve diğergamlık arasındaki ilişkileri ortaya koymuşlardır. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, algılanan örgütsel destek ile diğergamlık ve iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğuna ulaşılmıştır. Regresyon analizi sonucunda, algılanan örgütsel desteğin diğergamlık ve iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu; iş tatmininin de diğergamlık üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Lubis & Nurhayati (2020) Jakarta'da akreditasyona sahip üniversitelerde öğrenim gören yüksek lisans öğrencilerine yönelik yaptıkları çalışmada, aracı değişken olarak iş okul çatışması yoluyla, algılanan örgütsel destek ve iş yükünün iş tatmini üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkiye sahip olduğu ancak iş okul çatışmasını etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. İş yükünün iş tatmini üzerinde negatif yönde bir etkisi varken, iş okul çatışması üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, iş okul çatışmasının algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinde aracı rol oynadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Kim vd.'nin (2004) Kore'de faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanlara yönelik yaptıkları çalışmada, lider-üye etkileşimi ve algılanan örgütsel destek ile etkileşimin örgüte duyulan güveni etkilediğini, aynı zamanda algılanan örgütsel desteğin aracı bir değişken olan örgüte duyulan güven aracılığıyla örgütsel bağlılığı etkilediği tespit edilmiştir.

Karatepe (2011) Kamerun'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlara yönelik yaptığı çalışmada, algılanan örgütsel destek ve performans sonuçları arasındaki ilişkide kariyer tatmininin aracı rolü belirlenmiştir. Çalışmada algılanan örgütsel desteğin hizmet iyileştirme performansı ve iş performansını yalnızca kariyer tatmini aracılığıyla etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Chiang & Hsieh (2012) Tayvan'da bulunan otel işletmelerindeki çalışanlara yönelik yaptığı çalışmada, çalışanların algılanan örgütsel destek, psikolojik

güçlendirme, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş performansını nasıl algıladıkları ve değişkenler arasındaki ilişkileri incelemiştir. Çalışmada, algılanan örgütsel destek ve psikolojik güçlendirmenin örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlar, algılanan örgütsel desteğin iş performansını pozitif yönde etkilemediğini göstermektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışının, algılanan örgütsel destek ve iş performansı arasında kısmi aracılık rolü olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, örgütsel vatandaşlık davranışının psikolojik güçlendirme ve iş performansı arasında da kısmi aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir.

Cheng ve arkadaşlarının (2013) Tayvan'da bulunan otel çalışanlarına yönelik yaptıkları çalışmada, etiksel bağlamın iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin önemli bir yordayıcısı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda, iş değerleri ve algılanan örgütsel desteğin etiksel bağlam ve iş yanıtları arasındaki ilişkide aracı rolü olduğu tespit edilmiştir.

Kurt (2013) tarafından hazırlanan “algılanan sosyal destek ve iş performansı ilişkisinde işe bağlılığın aracı etkisi: Turizm işletmelerinde bir araştırma” adlı yüksek lisans tezinde, algılanan yönetici ve arkadaş desteğinin iş performansına doğrudan etkisi bulunduğu tespit edilirken, algılanan örgütsel desteğin iş performansına doğrudan etki etmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Garg & Dhar (2014) Hindistan'da faaliyet gösteren küçük ve orta ölçekli otellere yönelik yaptıkları çalışmada, otel çalışanlarının bağlılık düzeylerini etkileyen faktörleri incelemek ve çalışanlar tarafından sağlanan hizmet kalitesinin etkisini belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda, örgütsel bağlılığın öncülleri (algılanan örgütsel destek, iş stresi ve lider-üye etkileşimi) ve sonuçları (hizmet kalitesi) arasında tam bir aracı rolü olduğu tespit edilmiştir. Lider-üye etkileşimi ve algılanan örgütsel desteğin örgütsel bağlılığı anlamlı ve pozitif yönde etkilediği, iş stresinin ise örgütsel bağlılığı anlamlı ve negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Yim (2014) tur rehberlerine yönelik yaptığı çalışmada, algılanan örgütsel desteğin rol performansı ile anlamlı ve pozitif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Aynı şekilde, algılanan yönetici desteğinin de rol performansı ile anlamlı ve pozitif yönde ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Loi ve arkadaşlarının (2014) Macau'da faaliyet gösteren dört otelde bulunan 141 yabancı çalışana yönelik yaptığı çalışmada, algılanan örgütsel destek ve iş arkadaşı desteğinin çalışanların ses davranışına ve iş stresine etkisi belirlenmiştir. Çalışma sonucunda, algılanan örgütsel desteğin teşvik edici ses çıkarma davranışı ile olumlu yönde ilişkisi olmasına rağmen, algılanan örgütsel desteğin etkisi daha güçlü olduğu tespit edilmiştir. Yalnızca, algılanan örgütsel desteğin yıkıcı ses çıkarma davranışı üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi bulunmaktadır.

Guchait ve arkadaşları (2015) Hindistan'da faaliyet gösteren zincir bir restorantta çalışanlara yönelik yaptıkları çalışmada, algılanan örgütsel desteğin işlemsel ve ilişkisel sözleşmeler üzerindeki etkilerini ve bu iki tür psikolojik sözleşmenin çalışanın ayrılma niyetini nasıl etkilediğini incelemiştir. Çalışmada, algılanan yönetici desteğinin çalışanların örgütsel destek algılarını arttırdığı, algılanan örgütsel desteğin ilişkisel psikolojik sözleşmeyi artırdığını fakat işlemsel sözleşmeleri artırmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tsai ve arkadaşlarının (2015) turizm ve otelcilik sektöründe faaliyet gösteren işletmelere yönelik yaptıkları çalışmada, örgütsel desteğin örgütsel çalışma ortamını ve yaratıcılığı kolaylaştıran atmosferi nasıl etkilediğini incelemek amacıyla bir model geliştirmiş ve test etmişlerdir. Yapılan analizler sonucunda, örgütsel desteğin, çalışma ortamı ile ilişkili olan bilgi paylaşımı, terfi ve motivasyon ile pozitif yönde ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, çalışma ortamı, örgütsel destek ve çalışanın yaratıcılığında aracı bir rol oynamaktadır.

Akgündüz ve Çakıcı (2015) Türkiye'de faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarına yönelik yaptığı çalışmada, algılanan örgütsel desteğin örgütsel stres ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif bir etkiye, aynı şekilde örgütsel stresin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda, algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde, örgütsel stresin tam aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir.

Yılmaz (2016) İstanbul'da bulunan beş yıldızlı otellerde çalışan aşçıların iş stresi ve iş yaşam kalitesi ile iş performansı arasında algılanan örgütsel desteğin rolünün belirlenmesi amacıyla bir çalışma yapmıştır. Çalışmada, algılanan örgütsel destek ve iş

yaşam kalitesi ile iş ortamı, iş koşulları ve sağlanan hizmetler alt boyutlarının iş performansı ile anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Jaiswal & Dhar (2016) Hindistan'ın Uttarakhand eyaletinde faaliyet gösteren 34 otelde bulunan müşteri ve çalışanlara yönelik yaptıkları çalışmada, algılanan örgütsel destek, psikolojik güçlendirme ve lider üye değişiminin çalışanların bağlılık düzeyi üzerindeki etkisi ve bunların hizmet kalitesi üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışmada, örgütsel bağlılığın algılanan örgütsel destek ve hizmet kalitesi, lider-üye değişimi ve hizmet kalitesi arasında tam bir aracı değişken olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Cheng ve arkadaşlarının (2016) tur liderlerine yönelik yaptığı çalışmada, iş becerikliliği ile iş sonuçları arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmada, bireysel ve ortak çalışma becerikliliğinin çalışanların işlerinden memnun kalmasını, örgüte bağlılıklarını ve iş performansını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda, algılanan örgütsel desteğin iş becerikliliği ve iş sonuçları arasındaki ilişkide ılımlaştırıcı bir etkisi olduğu belirlenmiştir.

Vatankhah ve arkadaşlarının (2017) İran'da faaliyet gösteren kamu ve özel havayollarında görevli olan kabin memurlarına yönelik yaptıkları çalışmada, algılanan örgütsel desteğin yüksek performanslı iş uygulamaları ve üretken olmayan çalışma davranışları arasındaki ilişkide aracı rolü incelenmiştir. Çalışma sonucunda, yüksek performanslı iş uygulamalarının göstergesi olarak güçlendirme, ödüllendirme ve terfinin üretken olmayan çalışma davranışları ile aralarında anlamlı ve negatif bir ilişki bulunduğu belirlenmiştir. Ayrıca, bu ilişkide algılanan örgütsel desteğin aracı rolü olduğu da tespit edilmiştir.

Akgündüz ve Şanlı (2017) İstanbul, Mersin ve Antalya'da bulunan otel işletmelerindeki çalışanlara yaptığı çalışmada, çalışan desteği ve algılanan örgütsel desteğin işe gömülmürlük ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemiştir. Çalışma sonucunda, algılanan örgütsel desteğin otel çalışanlarının işe gömülmürlüğü üzerinde anlamlı ve pozitif; işten ayrılma niyeti üzerinde ise anlamlı ve negatif bir etkisi bulunmuştur.

Cheng & O-Yang (2018) Tayvan'da bulunan otel işletmeleri çalışanlarına yönelik yaptığı çalışmada, algılanan örgütsel desteğin ılımlaştırıcı etkisi ile birlikte, iş becerikliliği, iş tatmini ile iş tükenmişliğinin aracılık etkisini araştırmıştır. İş

becerikliliği iş tatmini ile pozitif yönde ilişkiliyken, tükenmişlik iş becerikliliği ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi negatif yönde etkilemektedir. Ayrıca, algılanan örgütsel destek, iş becerikliliği, tükenmişlik ve memnuniyet arasındaki ilişkileri ılımlaştırıcı kılmaktadır.

Bal (2018) Ankara’da bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarına yaptığı çalışmada, çalışanların algıladıkları örgütsel destek ile örgüte uyum düzeylerinin algılanan hizmet performansı üzerindeki etkisi ortaya çıkarılmıştır. Çalışma sonucunda, algılanan örgütsel destek, örgüte uyum ve hizmet performansı arasında orta-yüksek düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca, algılanan örgütsel destek ve örgüte uyum seviyelerinin hizmet performansı üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Aksoy ve Sökmen (2018) Antalya Belek’te yer alan bir otel işletmesinin servis ve bar bölümlerinde çalışanlara yönelik yaptığı çalışmada, algılanan örgütsel desteğin, örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş tatmini ile ilişkisini ve bu değişkenler üzerindeki etkisini ortaya koymayı amaçlamışlardır. Çalışma sonucunda, algılanan örgütsel destek, örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, algılanan örgütsel desteğin diğer değişkenleri anlamlı düzeyde etkilediği tespit edilmiştir.

Zorlu ve Bal (2019) Ankara’da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlara yönelik yaptıkları çalışmada, algılanan örgütsel destek ve örgüte uyumun algılanan hizmet performansına etkisini belirlemişlerdir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, algılanan örgütsel destek ve örgüte uyumun algılanan hizmet performansı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Soybakıcı (2019) Afyonkarahisar’da beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlara yönelik yaptığı çalışmada, örgütsel sessizlik ve algılanan örgütsel destek arasındaki ilişkiyi ortaya koymuştur. Çalışma sonucuna göre, örgütsel sessizlik boyutlarının (kabullenici, savunmacı, prososyal sessizlik) algılanan örgütsel desteğe göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Kalkandelen ve Göl (2019) İstanbul’da lüks konseptte hizmet veren bir otel işletmesinde 177 çalışana yönelik yaptıkları çalışmada, algılanan örgütsel destek düzeyi ve bazı demografik özelliklerin (yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalıştıkları

pozisyon, kurumdaki çalışma süreleri), çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerine etkilerini incelemiştir. Çalışma sonucunda, çalışanların algılanan örgütsel destek düzeyleri ile duygusal bağlılık ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif yönde; algılanan örgütsel destek düzeyleri ile normatif ve devam bağlılığı arasında da pozitif yönde bir ilişki fakat bu ilişkinin anlamlı olmadığı belirlenmiştir.

Bu çalışmalardan hareketle, algılanan örgütsel destek ile ilgili farklı alanlarda çalışmaların yapıldığını belirtmek mümkündür. Turizm sektöründe ise ağırlıklı olarak otel işletmelerine yönelik çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Literatür taraması yapıldığında, turizm sektöründe yer alan turist rehberlerine yönelik algılanan örgütsel destek ile ilgili sınırlı sayıda çalışma yapıldığı tespit edilmiştir.

5. MESLEKİ CANLILIKLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDEKİ MEVCUT DURUM

Mesleki canlılık, iş performansı, motivasyon, tükenmişlik, bağlılık gibi sonuçlar açısından önemli bir kavramdır. Mesleki canlılığı önemli bir kavram yapan ise, çalışanların performansını, motivasyonunu arttıran, tükenmişliği azaltan, örgüte ve mesleğe bağlılıklarını arttıran enerjinin kaynağı olmasıdır (Uzunbacak ve Akçakanat, 2018: 3223). Mesleki canlılık kavramı, turist rehberliği mesleği açısından ele alındığında ise, turist rehberliği sürekli hareketlilik gerektiren bir meslektir. Bu bakımdan, turist rehberliği mesleğinde bireylerin gün boyu enerjik olması gerekmektedir. Ayrıca, çok fazla bilgi birikimine sahip olan turist rehberleri, mesleklerine daha fazla zaman ve enerji harcamaktadırlar böylelikle yüksek düzeyde mesleki canlılığa sahiptirler (Chu vd., 2015: 1337).

Mesleki canlılık kavramı ile ilgili yerli ve yabancı kaynaklardan literatür taraması yapıldığında, çok fazla çalışmaya rastlanılmamıştır. Mesleki canlılık ile ilgili turizm sektöründe yalnızca bir çalışmaya rastlanılmış olup, diğer alanlarda yapılan çalışmalara yer verilmiştir. Yapılan çalışmaların sonuçlarına aşağıda detaylı bir şekilde yer verilmiştir.

Baker (2006) yaptığı çalışmada, 2002 yılında Harvey tarafından tanımlanan ilkökul ve ortaokul müdürlerinin mesleki canlılık düzeylerinin okullardaki öğrencilerinin başarılarıyla bir ilişki olup olmadığını belirlemiştir. Çalışma sonucunda, müdürlerin mesleki canlılık düzeyleri ile öğrenci başarıları arasında istatistiksel bir

ilişki bulunamamıştır. Bununla birlikte, müdürlerin deneyim yılı ile öğrenci başarıları arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, müdürlerin mevcut okullarda çalıştıkları yıl sayısı ile öğrenci başarıları arasında da anlamlı bir ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Reyes-Gonzales (2007) dokuz farklı okul müdürüne yönelik yaptığı çalışmada, okul lideri olarak sahip oldukları rollerin uygulamaları ve işlerindeki günlük zorluklarla nasıl başa çıktığını incelemeyi amaçlamışlardır. Çalışmadan elde edilen sonuçlar, mesleki canlılığın, okul müdürlerinin deneyimlerini ve kullandıkları kaynakları, işte olumlu, tutkulu ve kalıcı olma yeteneklerini etkileyen yararlı bir yapı olabileceğini göstermiştir.

Crouse (2013) ABD'nin Connecticut eyaletindeki hemşirelik fakültesindeki program ve fakülte yöneticilerine yaptığı çalışmada, katılımcıların yenilikçilik, mesleki gelişim ve mesleki canlılık algıları incelenmiştir. Çalışmanın bulguları, Connecticut eyaletindeki hemşirelik fakültesinin uygun mesleki gelişim faaliyetlerine katılma şansına sahip olduğunu göstermiştir. Çalışmadan elde edilen en önemli bulgu, katılımcıların mesleki gelişimleri arttıkça mesleki canlılıklarının da arttığı sonucudur.

Baruch ve arkadaşlarının (2014) yaptıkları çalışmada, örgütte başarılı kariyer olgusunu açıklayan ve mesleki canlılığın öncüllerine odaklanan bir model geliştirmişlerdir. Bu model, başarılı kariyer için temel bir bileşen olan mesleki canlılığın rolüne odaklanmaktadır. Anket tekniği kullanılarak yapılan çalışma, yüksek teknoloji, mühendislik ve altyapı sektörlerinde görev yapan yönetici ve çalışanlarına uygulanmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgularda, kariyer tutumu ve mesleki canlılık arasında anlamlı ve pozitif yönde, mesleki canlılık ile kariyer bağlılığı arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, mesleki canlılık ile örgütsel hiyerarşideki konum, kariyer memnuniyeti ve yaşam tatmini arasında da anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Chu ve arkadaşları (2015) yaptıkları çalışmada, mesleki canlılığı kariyer gelişiminde olumlu bir boyut olarak önermişler ve mesleki canlılığın belirleyicilerini ve sonuçlarını incelemiştir. Araştırmanın verileri, Çin'de bulunan bir devlet üniversitesinde İşletme Yönetimi Yüksek Lisans programına kayıtlı öğrencilerden toplanmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlar, algılanan örgütsel destek ve güvenin

öğrencilerin mesleki canlılığı ve kariyer memnuniyeti ile yakından ilişkili olduğunu göstermiştir. Ayrıca, mesleki canlılığın algılanan örgütsel destek, güven ve kariyer memnuniyeti arasında kısmi aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir.

6. MESLEKİ BAĞLILIKLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR VE TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDEKİ MEVCUT DURUM

Turist rehberliği mesleği, turizm sektörü içerisinde önemli bir konumdadır. Ülkeye gelen turistlerle sürekli olarak iletişim halinde olan turist rehberlerinin, turistlerin memnuniyetinin sağlanmasında önemli rolleri bulunmaktadır. Mesleki bağlılığın iş performansının ve motivasyonun artırılması, müşteri memnuniyetinin sağlanması gibi önemli sonuçları bulunmaktadır (Cohen, 2006; Arslantürk, 2016). Bu kapsamda, turist rehberleri için mesleki bağlılık önem arz etmektedir. Mesleki bağlılığı yüksek olan turist rehberlerinin meslekleri ile özdeşleşecekleri ve turist rehberliği mesleğine yönelik olumlu duygular besleyeceği ifade edilmektedir (Özoğul ve Ege, 2018: 379).

Mesleki bağlılık ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, birçok farklı alanda çalışmaların olduğu görülmüştür. Yapılan çalışmaların çoğunluğunun öğretmen, doktor, muhasebeci ve hemşirelere yapıldığını belirtmek mümkündür. Yerli ve yabancı literatür taraması yapıldığında ise, turist rehberlerinin mesleki bağlılıklarının incelendiği sınırlı sayıda çalışma bulunmuştur. İzleyen kısımda, farklı alanlarda ve turizm sektöründe yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

Vandenberg & Scarpello (1994) önceden yapılan çalışmalarda mesleki bağlılık ve örgütsel bağlılık arasındaki genel ilişkinin değerlendirildiği, hiçbir çalışmanın iki değişken arasındaki nedenselliği belirlemediğini ifade etmişlerdir. Bundan dolayı, yazarlar yaptıkları çalışmada, mesleki bağlılığı örgütsel bağlılığın nedensel bir öncülü olarak görmüşlerdir.

Chang vd., (2007) Tayvan'da bulunan 30 hastanede çalışan hemşirelere yönelik yaptıkları çalışmada, üç bileşenli örgütsel bağlılık / mesleki bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışmada, normatif örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti ile negatif yönde; duygusal mesleki bağlılığın işten ayrılma niyeti ile negatif yönde ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, meslekten ayrılma niyeti,

duygusal mesleki bağlılık ve örgütten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracı rol oynamaktadır.

Greenfield'in (2008), işletme alanından lisans mezunu olan kişilere yaptığı çalışmanın iki amacı bulunmaktadır. İlk amaç, bireyin etik ideolojisinin ve mesleki bağlılık düzeyinin kazanç yönetimi kararı üzerindeki etkisini incelemektir. İkinci amaç, kişisel yararın bireyin etik yönelimini veya mesleki bağlılığını, kazançları yönetme fırsatı bağlamında etkileyip etkilemediğini incelemektir. Çalışmada, bireyin etik yönelimi ile karar verme süreci arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, yüksek düzeyde mesleki bağlılığa sahip olan çalışanların, kazanç yönetimi davranışına girme olasılıkları daha az, fırsatçı davranışlar sergileme olasılıkları daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tak ve Çiftçioğlu (2008), Bursa'da bulunan ilköğretim okulu ve liselerde görev yapan öğretmenlere yönelik yaptığı çalışmada, mesleki bağlılık ile örgütte kalma niyeti arasında bir ilişki olup olmadığını belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışma sonucunda, mesleki bağlılık ile örgütte kalma niyeti arasında doğrudan bir ilişki bulunamamıştır. Fakat çalışmada, iş tatmininin aracı etkisiyle mesleki bağlılığın örgütte kalma niyeti üzerinde etkili olabileceği tespit edilmiştir.

Teng vd., (2009) Tayvan'da iki tıp merkezinde bulunan hemşire ve yatan hastalara yönelik yaptıkları çalışmada, mesleki bağlılığın hasta güvenliği ve hasta tarafından algılanan bakım kalitesini nasıl etkilediği incelenmiştir. Çalışmada, mesleki bağlılığın hasta güvenliği ve hasta tarafından algılanan bakım kalitesini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, mesleki bağlılığın enfeksiyonların sıklığı hariç tüm hasta güvenliği göstergelerini olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir. Mesleki bağlılığın, duyarlılık ve empati açısından, algılanan bakım kalitesini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Gambino (2010), hemşirelik okuluna kayıtlı ve kar amacı gütmeyen devlet üniversitesinin büyük bir tıp merkezinde çalışan hemşirelere yönelik yaptığı çalışmada, hemşirelerin mesleğe girme motivasyonu, mesleki bağlılık ve emekliliğe kadar bir işverenle işte kalma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma sonucunda, işte kalma niyetinin en güçlü göstergesinin normatif bağlılık ve yaş olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada, yüksek düzeyde normatif bağlılığı olan ve daha yaşlı olan çalışanların,

emekliliğine kadar mevcut işverenleri için çalışmaya devam etme olasılıklarının, daha genç olan veya yüksek düzeyde normatif bağlılık göstermeyen çalışanlara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Özer ve Uyar (2010) Türkiye genelinde bulunan muhasebecilere yönelik yaptığı çalışmada, muhasebecilerin etik felsefelerinin mesleki bağlılıkları üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamışlardır. Çalışmada, bireylerin etiksel yönelimi ile mesleki bağlılık boyutları arasındaki ilişki incelenmiştir. Muhasebe çalışanlarının etik yöneliminin mesleğine karşı duyduğu bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Meslekleriyle ilgili etik bir problem hakkında karar vermede adalet ve deontoloji yönelimli muhasebe çalışanlarının, normatif ve duygusal bağlılıkları öne çıkarken, etik açıdan rölativist ve sonuç odaklı muhasebecilerin devam bağlılık düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Shah & Abualrob (2012) tarafından Pakistan İslamabad’da devlet okullarında, öğretmen meslektaşlığının mesleki bağlılık üzerindeki etkisi belirlenmiştir. Araştırmada yapılan analizler sonucunda, öğretmen meslektaşlığının Pakistan’da bulunan öğretmenleri arasında mesleki bağlılığı pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Chen & Kao (2012) Tayvan Polis Koleji öğrencilerine yönelik yaptıkları çalışmada, iş değerleri ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Aynı zamanda, psikolojik sözleşme ve mesleki bağlılığın aracılık etkileri de araştırılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, iş değerlerinin psikolojik sözleşme ve mesleki bağlılık üzerinde olumlu bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Ayrıca psikolojik sözleşme ve mesleki bağlılığın hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde olumlu etkileri olduğu bulunmuştur.

Kaya (2012) “psikolojik sermaye ve mesleki bağlılık ilişkisine kariyer planlamasının etkilerinin belirlenmesine yönelik bir model önerisi” adlı doktora tezi sonucunda, psikolojik sermayenin mesleki bağlılıkla arasında pozitif ve zayıf bir ilişki, mesleki bağlılık boyutlarının kariyer planlama basamakları ile aralarında pozitif ve zayıf bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Uysal (2013), 30 günlük stajını tamamlamış önlisans öğrencilerine yönelik yaptığı çalışmada, mesleki bağlılık gelişiminde örgüt ikliminin etkisini ortaya konmaya çalışmıştır. Çalışmada, örgüt ikliminin altı boyutuna (güven, saygı, liderin tutumu,

tatmin olma, iletişim, destek algısı) göre mesleki bağlılık gelişimi test edilmiştir. Çalışma sonucunda alt boyutların hepsi ile mesleki bağlılık gelişimi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Aktaş ve Çetin (2015) kamu ve özel sağlık sektöründeki hemşirelere yönelik yaptığı çalışmada, bireysel performans ile iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasındaki etkileşiminde mesleki bağlılığın aracı rolünün belirlenmesi hedeflenmiştir. Hemşirelerin iş-aile ve aile-iş çatışması algıları, mesleki bağlılık ve bireysel performans arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda, aile-iş çatışması ile bireysel performans arasındaki ilişkide mesleki bağlılığın kısmi aracılık etkisi mevcutken, iş-aile çatışması ile bireysel performans arasındaki ilişkide mesleki bağlılığın aracı rolü olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Uştu ve Tümkaya (2017) Şanlıurfa merkez ilçesinde çalışan sınıf öğretmenlerine yönelik yaptıkları çalışmada, öğretmenlerin örgütsel bağlılık, mesleki bağlılık ve işten ayrılma niyet düzeylerinin belirlenmesi ve mesleki bağlılık, işten ayrılma niyeti ve bazı demografik özelliklerinin örgütsel bağlılıklarını ne düzeyde yordadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgulara, sınıf öğretmenlerinin örgütsel bağlılık boyutlarından duygusal bağlılıkları orta düzeyde; devam ve normatif bağlılık düzeyleri ise düşük düzeyde çıkmıştır. Öğretmenlerin duygusal bağlılıklarını en iyi yordayan değişken mesleki bağlılık ve hizmet yıllarıyken; devam bağlılıklarını en iyi şekilde yordayan değişken işten ayrılma niyetidir. Normatif bağlılık boyutunu ise, işten ayrılma niyeti ve cinsiyet en iyi şekilde yordamaktadır.

Doğan ve arkadaşları (2017) Ağrı'da okullarda görev yapan öğretmenlerin motivasyonlarında örgüte olan bağlılıklarının mı yoksa mesleğe olan bağlılıklarının mı etkili olduğunu belirlemek amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Yapılan analizler sonucunda, motivasyon ile mesleki bağlılık; mesleki bağlılık boyutlarından duygusal, birikimli maliyetler ve sınırlı alternatifler ve normatif boyutu arasında anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Araştırmadan elde edilen bir diğer sonuç ise, motivasyon ile devamlılık boyutu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Duygusal ve normatif bağlılık arasında ise anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Ayaz ve arkadaşlarının (2018) hemşirelere yönelik yaptıkları çalışmada, stajın son sınıf hemşirelik öğrencilerinin mesleki bağlılık ve tükenmişlikleri üzerindeki etkisi

belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda, staj yapan öğrencilerin staj sonrasında tükenmişlik ve mesleki bağlılık düzeylerinin arttığı tespit edilmiştir.

Çelik ve Yıldız (2018) yaptıkları çalışmada, Gaziantep'te bulunan kamu ve özel hastanelerde çalışan hemşirelerin mesleki bağlılık düzeyinin, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisiyle; mesleki bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracı rolü olup olmadığını incelemiştir. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, normatif bağlılığın özdeşleşmeyi anlamlı ve pozitif yönde etkilediği; duygusal bağlılığın, normatif bağlılığın ve örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyetini anlamlı ve negatif yönde etkilediği; normatif bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracı rolünün bulunduğu tespit edilmiştir.

Büyükyılmaz ve arkadaşlarının (2019) Karabük, Zonguldak ve Bartın illerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarına yönelik yaptıkları çalışmada, çalışanların mesleki bağlılık düzeylerini ve iş tatmininin demografik özelliklere göre değişip değişmediği belirlenmiştir. Çalışma sonucunda, çalışanların mesleki bağlılık ve iş tatminlerinin cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu açısından farklılaşmadığı belirlenmiştir. Ancak, yaş, aylık gelir ve mesleği isteyerek seçme durumuna göre farklılaştığı tespit edilmiştir.

Turizm sektöründe mesleki bağlılık ile ilgili birçok araştırma bulunmaktadır. Turizm sektöründe yapılan çalışmaların turist rehberlerine, konaklama işletmelerine ve turizm eğitimi alan öğrencilere yönelik yapıldığı görülmüştür. Takip eden kısımda bu çalışmaların bir kısmına değinilmiştir.

Özdevecioğlu ve Aktaş (2007), bireylerin mesleklerine, kariyerlerine ve örgütlerine bağlı olmalarının yaşam tatminlerini nasıl etkilediğini ve bu ilişkide, iş-aile çatışmasının aracılık rolünü ele almışlardır. Bu kapsamda, Antalya ve Nevşehir illerinde faaliyet gösteren turistik tesislerdeki çalışanlara yönelik yaptıkları çalışmada, üç bağlılık türünün yaşam tatmini ile anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Frauman vd., (2011) milli park ve rekreasyon alanlarında çalışanlara yönelik yaptığı çalışmada, çalışanların boş zaman ve para ile ilgili algılarının mesleki bağlılığa

etkilerini araştırmışlardır. Çalışmadan elde edilen bulgularda, boş zaman ve paranın mesleki bağlılıkla anlamlı bir ilişkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Hanan & Zainal (2012) Kuala Lumpur'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldıızlı otellerde bulunan şeflere yönelik yaptığı çalışmada, mesleki kültür ve mesleki bağlılık arasındaki ilişkide görev süresinin etkisini ortaya koymuşlardır. Çalışmada, mesleki kültürün  boyutunun (z yeterlilik, yaygınlık, ezoterik) mesleki bağlılığın  boyutuyla (duygusal, normatif, devamlılık) ilişkili olduğu tespit edilmiştir. z yeterliliğin mesleki bağlılık üzerinde en fazla etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır, bunu yaygınlık ve ezoterik (gizli) bilgi takip etmektedir.

Lee & Chen (2013) yaptıkları çalışmada, turizm endüstrisinde çalışanların bağlılığı ve iş tutumu arasındaki ilişkiyi ve hizmet kalitesi üzerindeki etkisini ortaya koymayı amaçlamıştır. Çalışmada, alışanların yaş, cinsiyet, iş düzeyi, eğitim düzeyi ve iş durumu açısından demografik özelliklerinin iş tutumu ve çalışanın işe bağlılığı üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, alışanlar arasında işe bağlılık ile iş tutumu arasında bir ilişki olmadığı; iş tutumu, işe bağlılık ve kaliteli hizmet sunumu arasında da bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

İştahlı (2013) “duygusal emeğin çalışanların örgütsel bağlılık ve mesleki bağlılıkları üzerindeki etkisi: Duygusal zekânın rolü” adlı yüksek lisans tezinde, İstanbul Atatürk Havalimanında yolcu hizmetleri biriminde çalışan memurların duygusal emek düzeylerini, duygusal zekâ düzeylerini, mesleklerine ve örgütlerine olan bağlılıklarını ölçmek, duygusal emeğin çalışanların mesleki ve örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisini ortaya koymayı amaçlamıştır. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, çalışanların duygusal emek düzeylerinin mesleki ve örgütsel bağlılıkları üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda, duygusal emeğin duygusal bağlılık ve normatif bağlılık ilişkisinde duygusal zekânın aracı rolü tespit edilmiştir. Duygusal emeğin devam bağlılığı ve mesleki bağlılık ilişkisinde ise duygusal zekânın aracı rolü bulunamamıştır.

İyitoğlu (2015), n lisans eğitimi gören turizm ğrencilerinin iş etiği algılarının belirlenmesi ve mesleki-örgütsel bağlılıkları ile olan ilişkisini değerlendirdiği çalışmada, turizm işletmelerinde etik kuralların uygulanması ile örgütsel bağlılık ve

mesleki bağıllık arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Arslantürk (2016) turist rehberlerine yönelik yaptığı çalışmada, mesleki bağıllığı iki değişken açısından değerlendirmiştir. Bunlardan ilki, ikinci bir işte çalışma durumu, diğeri ise turist rehberliği eğitim durumudur. Çalışma bulgularına göre, ikinci işte çalışma durumu ve turist rehberliği eğitim durumuna göre, mesleki bağıllığın boyutları (duygusal, devam, normatif) arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Saltık ve arkadaşlarının (2016) Muğla'da bulunan sekiz otelin çalışanlarına yönelik yaptıkları çalışmada, birey-meslek uyumu ve mesleğin sosyal statüsüne yönelik algının mesleki bağıllık ve mesleği bırakma niyeti üzerindeki etkisi belirlenmiştir. Çalışmada, birey-meslek uyumu ve mesleğin sosyal statüsüne yönelik algının mesleki bağıllık üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, mesleki bağıllığın, mesleği bırakma niyeti üzerinde negatif etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Çaylıkoca (2017) Kemer'de faaliyette bulunan otel işletmelerindeki çalışanlara yönelik yaptığı çalışmada, örgütsel bağıllığın mesleki bağıllık üzerinde anlamlı bir etkisi olup olmadığını ortaya koymaya çalışmıştır. Çalışmada yapılan analizler sonucunda, örgütsel bağıllığın mesleki bağıllık üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Yetgin (2017) Türkiye'de eylemli olarak çalışan turist rehberlerinin tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin mesleki bağıllık düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemeye çalışmıştır. Çalışma sonucunda, turist rehberlerinin mesleki bağıllık ve ekonomik kaygı düzeylerinin yüksek, tükenmişlik seviyelerinin ise düşük olduğu belirlenmiştir. Turist rehberlerinin mesleki bağıllık ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki, tükenmişlik ile ekonomik kaygı düzeyleri arasında ise pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda, ekonomik kaygı düzeyinin mesleki bağıllık boyutlarından sadece devam bağıllığını düşük düzeyde ve pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Özoğul (2017) turist rehberlerine yönelik yaptığı çalışmada, kişilik özelliklerinin mesleki bağıllık boyutları üzerindeki etkisinde, psikolojik sermayenin aracı rolü olup olmadığı belirlenmiştir. Çalışmadan elde edilen bulgularda, kişilik özelliklerinden

deneyime açıklık, dışadönüklük ve sorumluluğun mesleki bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi olduğu tespit edilmiştir. Deneyime açıklık ve uyumluluk özellikleri, devam bağlılığıyla pozitif yönde, duygusal denge devam bağlılığı ile negatif yönde ilişkilidir. Psikolojik sermayenin duygusal, normatif ve devam bağlılığı üzerinde pozitif etkileri olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yıldız ve arkadaşlarının (2019) lise düzeyinde turizm eğitimi gören ve en az bir dönem staj yapmış, 11 ve 12. sınıf öğrencilerine yönelik yaptıkları çalışmada, demografik özelliklerinin turizme yönelik mesleki bağlılık düzeylerini belirlemeyi amaçlamışlardır. Çalışmada, öğrencilerin cinsiyet ve staj yaptıkları işletmeye göre, mesleki bağlılık düzeylerinde anlamlı farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğrencilerin sınıf düzeylerine göre, mesleki bağlılık düzeylerinde anlamlı bir farklılık olmadığı sonucu tespit edilmiştir.

Yetgin ve Benligiray (2019) yaptıkları çalışmada, Türkiye'deki eylemli tur rehberlerinin ekonomik kaygı ve tükenmişlik düzeylerinin mesleki bağlılıkları üzerindeki etkilerini ortaya koymayı amaçlamaktadırlar. Çalışma sonucunda, tur rehberlerinin mesleki bağlılık ve tükenmişlik düzeyleri arasında negatif; tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeyleri arasında pozitif yönde güçlü bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca, ekonomik kaygı düzeyinin devam bağlılığı üzerinde az pozitif yönde etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Akgöz ve Samatova (2020) Bişkek'te faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmesi çalışanlarına yönelik yaptıkları çalışmada, çalışanların mesleki algı ve mesleki bağlılıklarının hangi durumlara göre değiştiği araştırılmıştır. Katılımcıların cinsiyetleri ile mesleki algıları arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir. Katılımcıların cinsiyetleri ile mesleki bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir. Aynı zamanda, mesleki algı ile mesleki bağlılık arasındaki ilişki de incelenmiştir. Bu kapsamda, mesleki algının mesleki bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bu bölüme kadar, algılanan örgütsel destek ile mesleki canlılık; algılanan örgütsel destek ile mesleki bağlılık ve mesleki canlılık ile mesleki bağlılık arasındaki ilişkiye değinilmiştir. Aynı zamanda algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılıkla ilgili yerli ve yabancı literatürde hem farklı alanlarda hem de turizm

alanında yapılmış çalışmalara yer verilmiştir. Takip eden bölümde, araştırmanın amacı, önemi, hipotezler, araştırmanın kapsam ve sınırlılıkları, veri toplama yöntemleri, elde edilen bulgular, tartışma ve sonuçlara yer verilmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN MESLEKİ CANLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: TURİST REHBERLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın amacı, önemi ve hipotezleri, araştırmanın kapsam ve sınırlılıkları, araştırmada kullanılan veri toplama ve analiz yöntemi, çalışmanın evreni ve örnekleme, uygulanan ankete yönelik elde edilen bulgular ve son olarak da bulgulara dayalı olarak tartışma, sonuç ve ilgili taraflara önerilere yer verilmiştir.

1. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ VE HİPOTEZLERİ

Bu araştırmanın amacı, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık ve mesleki bağlılık üzerindeki etkisini belirlemektir.

Yerli ve yabancı literatür incelendiğinde, algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılığı birlikte ele alan bir çalışma bulunmamıştır. Algılanan örgütsel destek ile mesleki canlılık (Dinç vd., 2019) ya da algılanan örgütsel destek ile mesleki bağlılığı (Lin vd., 2013) ele alan çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalarda, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılığı ve mesleki bağlılığı anlamlı ve pozitif yönde etkilediği sonuçlarına ulaşılmıştır. Bu çalışmalardan hareketle, turist rehberlerinin çalıştıkları acenteler tarafından gördükleri desteğin mesleki canlılık ve mesleki bağlılığı olumlu yönde etkilediği öngörülmektedir. Bu doğrultuda, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık ve mesleki bağlılık üzerinde bir etkisi olduğu düşünülmektedir. Çalışmanın değişkenlerini oluşturan algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık ile ilgili turizm sektöründe özellikle turist rehberlerine yönelik bir çalışma bulunmamıştır. Bu nedenle, bu çalışmanın ilgili alanda ilk çalışma ve eksikliği giderecek olması bakımından önemli olduğu düşünülmektedir.

Örgütlerin devamlılığını sürdürülebilir hale getirebilme amacıyla, çalışanlara sağladığı örgütsel destek ve destek sonucunda çalışanların mesleğe yönelik tutumları önemli hale gelmeye başlamıştır. Turizm sektöründe insandan insana bir hizmetin olması, bu sektörün en önemli özelliklerindedir. Sektörde verilen hizmetin kalitesi ise çalışanlar tarafından belirlenmektedir. Örgüt tarafından çalışanların görüş ve önerilerine

değer verilmesi, örgütün çalışanlarının sürekli arkasında durması ve bütün çalışanlara eşit davranılması gibi faktörler, çalışanların örgütsel destek algılamalarını etkilemektedir (Seçilmiş vd., 2019: 303). Turizm sektörünün içerisinde yer alan turist rehberleri, sektörde yer alan diğer çalışanlara oranla turistlerle daha çok iletişim halindedir. Bu kapsamda, turist rehberlerinin meslekte sergileyecekleri davranışlar da acentelerden algıladıkları destek etkili olmaktadır. Turist rehberliği mesleği, sürekli hareketli ve enerjik olmayı gerektiren bir meslektir. Bu nedenle, mesleki canlılık kavramı turist rehberliği açısından önemli bir kavramdır. Mesleki canlılık alt boyutlarından olan ustalık ve dinçliğin turist rehberliği açısından ayrı bir yeri bulunmaktadır. Çünkü turist rehberlerinin gün boyunca hareket halinde olması, uzun yürümeyi veya tırmanmayı gerektiren durumlar gibi nedenlerden dolayı enerjik ve dinç olması gerekmektedir. Bir destinasyonun tanıtılmasında, anlatılmasında ve meslekte karşılaşılan sorunlara çözüm bulmada turist rehberlerine önemli görevler düşmektedir. Bunun için turist rehberlerinin belli bir bilgi birikimine ve tecrübeye sahip olması gerekmektedir. Bu durumda da ustalık alt boyutu ortaya çıkmaktadır. Bu bilgilerden hareketle, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık üzerinde bir etkiye sahip olduğu düşünülmektedir.

Çalışanlar, örgütün kendilerine yarar sağlayan tutum ve davranışlarına karşılık olarak örgüte ve mesleklerine yönelik olumlu tutum ve davranışlarla karşılık verecektir. Dolayısıyla, örgütün desteğine karşılık olarak, çalışanlar örgütlerinden, mesleklerinden ve yöneticilerinden memnuniyet duyacaktır. Örgütün çalışanların maddi ve manevi ihtiyaçlarını karşılaması, görüş ve önerilerine değer vermesi sonucu çalışanlar da iş tatmini ile karşılık verecektir (Demircan Çakar ve Yıldız, 2009: 77). Bu durum da, bireylerin hem örgüte hem de mesleklerine yönelik olumlu tutumlar sergilemesini sağlayacak ve performans ve motivasyonlarının artmasına katkı sağlayacaktır.

Algılanan örgütsel destek, yönetim literatüründe çok yaygın bir konudur. Konuyla ilgili farklı alanlarda ve farklı değişkenlerle ilişkilendirilmiş birçok çalışma bulunmaktadır. Çalışmalarda, algılanan örgütsel desteğin, iş performansı (Turunç ve Çelik, 2010), iş tatmini (Miao, 2011), örgütsel bağlılık (Üren ve Çorbacıoğlu, 2012), yönetici desteği (Yim, 2014) ile anlamlı ve pozitif; işten ayrılma niyeti (Allen vd., 2003; Afacan, 2014), tükenmişlik (Cheng & O-Yang, 2018) ve iş stresi (Gary & Dhar, 2014) ile anlamlı ve negatif yönde bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak, algılanan

örgütsel destek ile mesleki canlılık ilişkisini ele alan yalnızca iki çalışma bulunmuştur (Baruch vd., 2014; Chu vd., 2015). Bu çalışmalarda ise, doğrudan algılanan örgütsel destek ile mesleki canlılık ele alınmamıştır. Yapılan çalışmalarda, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılığı arttırabileceği hususu vurgulanmakla birlikte, konunun turist rehberleri özelinde incelenmesi önemli bir araştırma konusunu oluşturmaktadır. Bu kapsamda, bu çalışmada, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik geliştirilen araştırmanın ilk hipotezi şu şekildedir:

H1: Algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

İnsanların yaşamlarının çoğunu iş hayatında geçirmesinden dolayı, bireylerin çalıştıkları örgütler ile aralarındaki bağ önem taşımaktadır. Blau'unun (1964) sosyal değişim kuramına göre, çalışanlar örgütün yarar sağlayan tutum ve davranışlarına olumlu karşılık verme eğilimindedir. Örgütsel destek düzeyleri yüksek olan bir örgütte çalışanlar, çalışma arkadaşlarına, yöneticilerine ve mesleğine karşı bir bağlılık hissetmektedirler. Buna bağlı olarak da çalışanlar, mesleğe yönelik tutum ve davranışlar sergilemektedir. Mesleki bağlılık, çalışanların çalışma davranışlarını belirleyen en önemli göstergedir ve bireyin seçtiği mesleğe yönelik tutumlarını göstermektedir. Turist rehberliği mesleği, uzun ve düzensiz çalışma saatlerine sahip olan bir meslektir. Bu nedenle, çalışanların mesleki bağlılıklarını etkileyen zaman, enerji, bilgi ve beceri gibi faktörlere zaman harcamaları gerekmektedir (Zheng & Wu, 2018: 4).

Örgütlerinde Sosyal Değişim Kuramına yer veren yöneticiler, örgütlerinde çalışana yönelik desteğin önemini vurgulamaktadır. Bu destek, örgütlerin hem iş hem de iş dışı konularda çalışana destek vermesi şeklinde gerçekleştirilmektedir. Çalışanlar örgütün kendisine önem verdiği, kendisini desteklediği, kendisine arka çıktığı ölçüde örgüt ile özdeşleşmekte ve hem mesleğine hem de örgüte karşı duygusal bağlılık geliştirmektedir. Duygusal bağlılık, bireylerin mesleğini severek yapması ve meslekte kalmayı istemesi olarak ifade edilmektedir. Duygusal bağlılığa sahip olan çalışanlar, mesleki gelişimine daha çok önem vermekte ve bunun için mesleğiyle ilgili faaliyetlere katılma eğilimi göstermektedir (Yetgin, 2017: 40). Bundan dolayı, örgütler bu açıdan bir değerlendirme yaptığında duygusal bağlılığı yüksek olan çalışanlar istemektedir. Bu durumun oluşması da örgütün çalışana gösterdiği desteğe bağlıdır.

Turist rehberlerinin belirli bir çalışma alanının olmaması, geniş bir coğrafyada çalışmaları, sezonluk bir iş olması ve belirli bir çalışma saatlerinin olmaması gibi nedenlerden dolayı, turist rehberlerinin mesleki bağlılıklarının vurgulanması gerektiği düşünülmektedir. Literatür incelendiğinde de algılanan örgütsel destek ve mesleki bağlılığı birlikte ele alan sınırlı sayıda çalışma bulunmuştur ancak söz konusu bu çalışmalar doğrudan turizm sektörü ve turist rehberlerine yönelik değildir. Yapılan çalışmaların farklı alanlarda (hemşire, banka çalışanları, öğretmen vb.) olduğu tespit edilmiştir. Turizm alanında algılanan örgütsel destek ve mesleki bağlılığı ele alan çalışmaların az olmasından dolayı, bu çalışmanın literatüre önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Yapılan çalışmalarda, algılanan örgütsel desteğin, mesleki bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkisi olduğuna yönelik sonuçlar mevcuttur. Bu çalışmanın turist rehberlerine yönelik olması bakımından önemli olduğu düşünülmektedir. Bu kapsamda, çalışmada algılanan örgütsel desteğin mesleki bağlılık üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik geliştirilen hipotez şu şekildedir:

H2: Algılanan örgütsel desteğin mesleki bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır.

Yukarıda belirtilen araştırmanın amacı ve hipotezleri doğrultusunda ayrıca araştırmada şu sorulara cevap aranmıştır:

- 1- Turist rehberlerinin algıladıkları örgütsel destek düzeyleri nedir?
- 2- Turist rehberlerinin mesleki canlılık düzeyleri nedir?
- 3- Turist rehberlerinin mesleki bağlılık düzeyleri nedir?
- 4- Turist rehberlerinin örgütsel destek algıları, mesleki canlılık düzeyleri ve mesleki bağlılık düzeyleri, demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- 5- Turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeyleri ile mesleki canlılık boyutları (tutku, dinçlik, ustalık, iş tatmini) arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- 6- Turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeyleri ile mesleki bağlılık (duygusal, devam, normatif) boyutları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- 7- Turist rehberlerinin mesleki canlılıkları ile mesleki bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

2. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI

Araştırmada zaman ve maliyet unsurları göz önüne alındığında, belirli bir gruptan, konuya yönelik ve sınırlı sayıda turist rehberinden bilgi toplanmıştır. Araştırma, Türkiye’de faaliyette olan 13 turist rehberi odasına üye olan eylemli turist rehberleri ile sınırlandırılmıştır. Çalışmaya eylemsiz turist rehberleri dâhil edilmemiştir. Turist rehberlerinin sorulara verdikleri cevapların farklı amaçlarla kullanılacağı turist rehberlerinin aklına gelebilmektedir. Bu konuda, anket formunda isim belirtilmemesi, verilen cevapların sadece bilimsel amaçlar için kullanılacağına ilişkin bir açıklama eklenmiştir.

Araştırmanın coğrafi olarak sınırlarını Türkiye’de faaliyette olan TUREB üyesi 13 turist rehberi odasına kayıtlı eylemli turist rehberleri oluşturmaktadır. Çalışmaya yönelik bir diğer sınırlılık zaman, maliyet, ulaşılabilirlik gibi nedenlerden dolayı evrenin tamamına ulaşılmasının mümkün olmadığı durumdur. Bu sebepte araştırmanın evreninden belli bir örnekleme anket uygulanmıştır.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmanın bu kısmında veri toplama yöntemi, araştırmanın evren ve örnekleme ve araştırmada kullanılan veri analiz yöntemlerine yer verilmiştir.

3.1. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Araştırmada, öncelikle algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık ile ilgili yerli ve yabancı literatür taraması yapılarak kuramsal çerçeve oluşturulmuştur. Bu doğrultuda, uygulama aşamasında veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Uygulanan anket dört bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde, turist rehberlerinin demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, gelir, medeni durum, eğitim durumu) ve diğer özelliklerini (bağlı bulunduğu oda, hangi dilde rehberlik yaptığı, ana geçim kaynağı) belirlemeye yönelik 11 kapalı uçlu soru sorulmuştur.

Anketin ikinci bölümünde, algılanan örgütsel desteği ölçmek amacıyla, Eisenberger, Cummings, Armeli ve Lynch (1997) tarafından geliştirilen 8 maddeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Anketin üçüncü bölümünde, mesleki canlılığı ölçmek amacıyla, Harvey (2002) tarafından geliştirilen Uzunbacak ve Akçakanat (2018)

tarafından Türkçe'ye uyarlanan 17 ifadeden oluşan mesleki canlılık ölçeği kullanılmıştır. Anketin dördüncü bölümünde ise, mesleki bağlılığı ölçmek için kullanılan Meyer, Allen ve Smith (1993) tarafından geliştirilen ve Türkçe çevirisi Yetgin (2017) tarafından yapılan turist rehberlerine uyarlanmış olan 17 ifadeden oluşan ölçekten yararlanılmıştır. Kullanılan ölçeklerin derecelendirilmesinde 5'li Likert dereceleme (1=hiç katılmıyorum; 5=çok katılıyorum) kullanılmıştır.

3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini Türkiye'de çalışma kartına sahip eylemli turist rehberleri oluşturmaktadır. TUREB kayıtlarına göre rehber odalarına kayıtlı 11096 turist rehberi vardır. Bu rehberler arasından 8167 turist rehberi eylemli olarak çalışmaktadır. Bu kapsamda, söz konusu araştırmanın evrenini 13 turist rehberi odasına (ARO, ADRO, ANRO, ATRO, BURO, ÇARO, GARO, İRO, İZRO, MUTRO, NERO, ŞURO, TRO) kayıtlı 8167 eylemli turist rehberi oluşturmaktadır. Rehber odalarına kayıtlı turist rehberi sayıları Tablo 1'de verilmiştir.

Evrenin tamamına ulaşılması zaman, maliyet, ulaşılabilirlik gibi kısıtlardan dolayı mümkün olmadığından örneklem alma yoluna gidilmiştir. Örnekleme yöntemlerinden tabakalı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Her bir turist rehberi odası bir tabaka olarak ele alınmıştır. Örneklem sayısının belirlenmesinde nicel değişkenler ve sınırlı evrenler için kullanılan formülden yararlanılmıştır. Bu formül aşağıda verilmiştir (Ural ve Kılıç, 2018: 42).

$$n = \frac{N \cdot s^2 \cdot Z_{\alpha}^2}{(N - 1) \cdot H^2 + Z_{\alpha}^2 \cdot s^2}$$

n=Örneklem büyüklüğü,

N=Evren büyüklüğü,

α =Standart sapma değeri,

H=Etki büyüklüğü,

Z=Belirli bir anlamlılık düzeyine α veya güven düzeyine $1 - \alpha$ karşılık gelen ve teorik değer.

Örneklem formülünde standart sapma değeri $s=1$; Z değeri $Z=1,96$ ve etki büyüklüğü ise $H=0,1$ olarak alınmıştır. Bu formüle göre, ulaşılabilecek örneklem sayısı 367 olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda, odalara kayıtlı eylemli turist rehberlerine hem

yüzyüze hem de internet ortamından anketler ulaştırılmış ve toplamda 379 anket değerlendirilmiştir.

Tablo 1. Anket Uygulanan Turist Rehberlerinin Rehber Odalarına Göre Dağılım Oranları

Üye Olunan Oda	Odaya Kayıtlı Rehber Sayısı	Eylemli Turist Rehberi Sayısı	Araştırmaya Katılan Eylemli Turist Rehberi		
			Sayı	Eylemli Rehberler İçindeki Oranı	Oda İçindeki Oranı
ADRO	171	121	6	%4,9	%3,5
ANRO	816	470	33	%7,0	%4,0
ARO	1706	1269	31	%2,4	%1,8
ATRO	661	538	25	%4,6	%3,7
BURO	130	98	6	%6,1	%4,6
ÇARO	197	159	11	%6,9	%5,5
GARO	165	122	4	%3,2	%2,4
İRO	4716	3445	114	%3,3	%2,4
İZRO	1100	807	33	%4,0	%3,0
MUTRO	424	304	13	%4,2	%3,0
NERO	740	637	85	%13,3	%11,4
ŞURO	143	100	8	%8,0	%5,5
TRO	127	97	10	%10,3	%7,8
Toplam	11096	8167	379	%4,6	%3,4

3.3. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ

Araştırmada, çalışmaya katılan turist rehberlerinin demografik ve bazı bireysel özelliklerine ilişkin veriler, frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmak sureti ile verilmiştir. Ayrıca, araştırmada, ölçeklerin yapı geçerliliği için faktör analizi, güvenilirlik analizi için, Cronbach's Alpha kat sayıları hesaplanmıştır. Bununla birlikte, katılımcıların algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık düzeyleri, frekans ve yüzde dağılımlarının yanı sıra, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri ile betimlenmiştir. Verilerin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek için Kolmogorov-Smirnov testi yapılmıştır. Diğer taraftan, algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılığın demografik özelliklere göre karşılaştırılmasında, veriler normal dağılım gösterdiğinden parametrik testlerden t testi ve varyans analizi yapılmıştır. Algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık arasındaki ilişki korelasyon ve regresyon analizleriyle belirlenmiştir. Araştırmada yapılan korelasyon analizi ile ilgili değişkenler arasında olan ilişkinin düzeyine yönelik literatürde (Kalaycı, 2018: 116), korelasyon katsayısı 0-0,25 arasında çok zayıf, 0,26-0,49 arasında zayıf, 0,50-0,69 arasında orta, 0,70-0,89 arasında yüksek, 0,90-1,00 arasında çok yüksek

olarak değerlendirilmektedir. Araştırmada korelasyon analizine ait bulguların yorumlanmasında bu değerlendirme dikkate alınmıştır.

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmaya katılan eylemli turist rehberlerinden elde edilen veriler doğrultusunda, katılımcıların demografik ve bazı bireysel özelliklerine ilişkin bulguları, ölçekler ve alt ölçeklere ilişkin bulgular ve araştırmanın konusunu oluşturan değişkenler ile demografik özelliklerin karşılaştırılmasına ilişkin bulgular izleyen kısımda sunulmuştur. Son olarak, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık ve mesleki bağlılık üzerindeki etkisinin ve arasındaki ilişkinin belirlenmesi için yapılan analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

4.1. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK VE BAZI BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Katılımcıların demografik ve bazı bireysel özelliklerine ilişkin bulgular, frekans ve yüzde dağılımları Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2 incelendiğinde, katılımcıların %63,1’inin erkek, %36,9’unun kadın olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin medeni durumlarına bakıldığında, katılımcıların %58,8’i bekâr, %41,2’si evlidir. Katılımcıların yaş aralıkları incelendiğinde, %44,6’sının 26-35 yaş aralığında, %19,0’ının 18-25 yaş aralığında, %17,7’sinin 36-45 yaş aralığında, %13,2’sinin 46-55 yaş aralığında, %5,5’inin ise 56 yaş ve üzerinde olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin deneyim yılı incelendiğinde, %43,3’ünün 2-7 yıl, %21,9’unun 8-13 yıl, %15,3’ünün 1 yıl ve daha az, %9,2’sinin 14-19 yıl, %6,3’ünün 20-25 yıl ve üzeri, %4,0’ının ise 20-25 yıl deneyime sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin %39,8’i seyahat acentesine bağlı tam zamanlı, %25,1’i bağımsız olarak sezonluk, %18,5’i seyahat acentesine bağlı sezonluk, %16,6’sı ise bağımsız olarak tam zamanlı çalışmaktadır. Turist rehberlerinin rehberlik yaptıkları dil / diller incelendiğinde, %65,7’sinin İngilizce, %8,2’sinin Almanca, %4,0’ının Rusça, %3,4’ünün Arapça, %2,9’unun Fransızca ve %15,8’inin diğer dillerde (İspanyolca, Japonca, İngilizce-Almanca, Çince, Endonezce) rehberlik yaptıkları belirlenmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin %81,0’ının ana geçim kaynağı turist rehberliği iken, %19,0’ının ana geçim kaynağı turist rehberliği değildir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin %71,5’i turist

rehberliği dışında başka bir iş yapmıyorken, %28,5'i turist rehberliğini ek iş olarak yapmaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik ve Bazı Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular

		f	%			f	%
Cinsiyet	Kadın	140	36,9	Ana Geçim Kaynağı (Rehberlik)	Evet	307	81,0
	Erkek	239	63,1		Hayır	72	19,0
Medeni Durum	Evli	156	41,2	Başka Bir İş Yapma Durumu	Evet	108	28,5
	Bekâr	223	58,8		Hayır	271	71,5
Yaş	18-25	72	19,0	Gelir	2500 TL ve altı	30	7,9
	26-35	169	44,6		2501-3500 TL	36	9,5
	36-45	67	17,7		3501-4500 TL	45	11,9
	46-55	50	13,2		4501 TL ve üzeri	268	70,7
	56 ve üzeri	21	5,5	Rehberlik Eğitiminin Alındığı Kurum	Sertifika programı	100	26,4
Deneyim Yılı	1 yıl ve daha az	58	15,3		Önlisans	91	24,0
	2-7 yıl	164	43,3		Lisans	165	43,5
	8-13 yıl	83	21,9		Y.lisans	23	6,1
	14-19 yıl	35	9,2	Kayıtlı Olunan Oda	Adro	6	1,6
	20-25 yıl	15	4,0		Anro	33	8,7
	26+	24	6,3		Aro	31	8,2
Statü	Acente-tam zamanlı	151	39,8		Atro	25	6,6
	Acente-sezonluk	70	18,5		Buro	6	1,6
	Bağımsız-tam zamanlı	63	16,6		Çaro	11	2,9
	Bağımsız-sezonluk	95	25,1		Garö	4	1,1
Rehberlik Yapılan Dil	İngilizce	249	65,7		İro	114	30,1
	Almanca	31	8,2		İzro	33	8,7
	Fransızca	11	2,9		Muro	13	3,4
	Rusça	15	4,0	Nero	85	22,4	
	Arapça	13	3,4	Şuro	8	2,1	
	Diğer	60	15,8	Tro	10	2,6	

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin gelir aralıkları incelendiğinde, %70,7'sinin 4501 TL ve üzeri, %11,9'unun 3501-4500 TL, %9,5'inin 2501-3500 TL, %7,9'unun ise 2500 TL ve altı gelire sahip olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin rehberlik eğitimi aldığı kurumlar incelendiğinde, %43,5'inin lisans eğitimi, %26,4'ünün bakanlık tarafından verilen sertifika programı, %24,0'ının önlisans eğitimi ve %6,1'inin ise yüksek lisans eğitimi aldıkları görülmüştür. Katılımcıların kayıtlı oldukları turist rehberleri odaları incelendiğinde, İro (%30,1), Nero (%22,4), Anro (%8,7), İzro (%8,7), Aro (%8,2), Atro (%6,6), Muro (%3,4), Çaro (%2,9), Tro (%2,6), Şuro (%2,1), Buro (%1,6), Adro (%1,6) Garö'ya (%1,1) kayıtlı olduğu belirlenmiştir.

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

Araştırmada kullanılan algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık ölçeğine ilişkin yapı geçerliliği faktör analizi ile güvenilirlik analizi Cronbach's Alpha kat sayısı ile verilmiştir. Tablo 3'te algılanan örgütsel destek değişkenine ait faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Tablo 3'te verilen faktör analizlerine göre, algılanan örgütsel destek ölçeği, toplam varyansın %61,574'ünü oluşturmaktadır ve tek faktör altında toplanmıştır. Algılanan örgütsel desteğe ilişkin özdeğerler 4,92 olarak hesaplanmıştır. Algılanan örgütsel destek ölçeğine ilişkin faktör yükleri, 0,45 ile 0,89 arasında değişmektedir. Algılanan örgütsel desteğe ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbach's Alpha) 0,899 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 3. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK ÖLÇEĞİ	İfadeler	Faktör Yükü	Özdeğer	Varyans Açıklama Oranı	Kümülatif Varyans	Cronbach's Alpha
	Çalıştığım acente, işle ilgili fikirlerimi önemser.	0,78	4,92	61,574	61,574	0,899
	Çalıştığım acente, mutluluğumu ve iyiliğimi önemser.	0,89				
	Çalıştığım acente, hedeflerimi ve değerlerimi dikkate alır.	0,89				
	Çalıştığım acente, bir sorunum olduğunda yardımcı olur.	0,81				
	Çalıştığım acente, istemeden bir hata yaptığımda beni affeder.	0,70				
	Çalıştığım acente, fırsat bulursa beni çıkarı için kullanır.	0,45				
	Çalıştığım acente, beni çok fazla önemser.	0,84				
	Çalıştığım acente, kişisel bir istekte bulunduğumda yardıma hazırdır.	0,79				

Mesleki canlılık ölçeğine ilişkin faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 4'te verilmiştir. Mesleki canlılık ölçeği toplam varyansın %64,995'ini açıklayan dört faktör altında toplanmıştır. Birinci faktör iş tatmini olup, toplam varyansın %21,053'ünü açıklamaktadır. İş tatmini faktörüne ilişkin özdeğer 3,57 olarak hesaplanmıştır. İş tatminine ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbach's Alpha) 0,878 olarak hesaplanmıştır. İş tatmini alt boyutuna ilişkin faktör yükleri 0,74 ile 0,84 arasında değişmektedir. İkinci faktör olan tutku toplam varyansın %16,616'sını oluşturmaktadır. Tutku alt boyutuna ilişkin özdeğer 2,82 olarak hesaplanmıştır. Tutku boyutunun güvenilirlik kat sayısı (Cronbach's Alpha) 0,820 olarak hesaplanmıştır. Tutku alt boyutuna ilişkin faktör yükleri 0,65 ile 0,77 arasında değişmektedir.

Tablo 4. Mesleki Canlılık Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

MESLEKİ CANLILIK ÖLÇEĞİ	Alt Boyutlar	İfadeler	Faktör Yüğü	Özdeğer	Varyans Açıklama Oranı	Kümülatif Varyans	Cronbach's Alpha
	İş Tatmini (Faktör 1)	İşimden çok memnunum.	0,78	3,57	21,053	21,053	0,878
		İşim beni tatmin ediyor.	0,84				
		Çalıştığım sektörde kariyere devam etmek beni tatmin ediyor.	0,83				
		Eğer tekrar seçme şansım olsaydı yine aynı mesleği seçerdim.	0,74				
	Tutku (Faktör 2)	Bir çalışan olarak müşterilerimin hayatlarında farklılık oluşturma konusunda tutku doluyum.	0,77	2,82	16,616	37,668	0,820
		Bu işi yapmak için bir çeşit içsel görev aşkına sahibim.	0,73				
		Çalıştığım işyerinin müşterilere nasıl daha iyi hizmet verebilmesi hakkında diğer insanlar ile konuşurken kendimi enerjik hissedirim.	0,73				
		İş yaşamındaki deneyimlerim zaman zaman beni derinden etkiler.	0,65				
	Ustalık (Faktör 3)	Herhangi bir durum karşısında yapılması gerekenler hakkında güçlü sezgilere sahibim.	0,49	2,49	14,660	52,329	0,719
Önemli değişiklik girişimlerinde başarı sağlama konusunda çalışma arkadaşlarımla desteğini alırım.		0,51					
İşimin emek isteyen yönüne rağmen iş sorumluluklarım ile nispeten kolay bir şekilde başa çıkarırım.		0,60					
İşimi verimli bir şekilde yerine getirme konusunda gerekli bilgi ve becerilere sahibim.		0,77					
Ne zaman liderlik yapmak, ne zaman takip etmek ve ne zaman yoldan çekilmek gerektiğini bilirim.		0,81					
Dinçlik (Faktör 4)	Çalışma günü boyunca enerji doluyum.	0,52	2,15	12,666	64,995	0,817	
	İşime karşı her gün şevk ve istek duyarım.	0,58					
	İşimin gerektirdiği her şeyi başarılı bir şekilde gerçekleştirme konusunda enerjiye sahibim.	0,43					
	İş saatleri boyunca çalışma arkadaşlarımla ve müşterilerle etkileşim kurma konusunda aktif ve enerjik biriyimdir.	0,59					
GENEL							0,914

Üçüncü faktör olan ustalık alt boyutu, toplam varyansın %14,660'ını açıklamaktadır. Ustalık faktörüne ilişkin özdeğer 2,49 olarak hesaplanmıştır. Ustalık alt boyutunun güvenilirlik kat sayısı (Cronbach's Alpha) 0,719 olarak hesaplanmıştır. Ustalık alt boyutuna ilişkin faktör yükleri ise 0,49 ile 0,81 arasında değişmektedir. Son boyut olan dinçlik, toplam varyansın %12,666'sını oluşturmaktadır. Dinçlik faktörünün özdeğeri 2,15 olarak hesaplanmıştır. Dinçlik alt boyutunun güvenilirlik kat sayısı (Cronbach's Alpha) 0,817 olarak hesaplanmıştır. Dinçlik alt boyutuna ilişkin faktör yükleri ise 0,43 ile 0,59 arasında değişmektedir. Genel mesleki canlılık ölçeğine ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbach's Alpha) 0,914 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 5'te mesleki bağlılık ölçeğine ilişkin faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Tablo 5'te verilen mesleki bağlılık ölçeği, toplam varyansın %65,171'ini açıklamaktadır ve üç faktör altında toplanmıştır. Birinci faktör olan duygusal bağlılık, toplam varyansın %24,378'ini oluşturmaktadır. Duygusal bağlılık alt boyutuna ilişkin özdeğer 4,14 olarak hesaplanmıştır. Duygusal bağlılık faktörüne ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbach's Alpha) 0,884 olarak hesaplanmıştır. Duygusal bağlılığa yönelik faktör yükleri ise 0,57 ile 0,84 arasında değişmektedir.

İkinci faktör olan normatif bağlılık, toplam varyansın %23,562'sini oluşturmaktadır. Normatif bağlılığa ilişkin özdeğer 4,06 olarak hesaplanmıştır. Normatif bağlılık alt boyutuna ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbach's Alpha) 0,904 olarak hesaplanmıştır. Normatif bağlılık alt boyutuna ilişkin faktör yükleri 0,60 ile 0,81 arasında değişmektedir. Üçüncü faktör olan devam bağlılığı, toplam varyansın %17,231'ini oluşturmaktadır. Devam bağlılığı alt boyutuna ilişkin özdeğer 2,92 olarak belirlenmiştir. Devam bağlılığına ilişkin güvenilirlik kat sayısı (Cronbach's Alpha) 0,820 olarak hesaplanmıştır. Devam bağlılığı alt boyutuna ilişkin faktör yükleri 0,50 ile 0,81 arasında değişmektedir. Genel mesleki bağlılık güvenilirlik kat sayısı 0,913 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 5. Mesleki Bağlılık Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Alt Boyutlar	İfadeler	Faktör Yüğü	Özdeğer	Varyans Açıklama Oranı	Kümülatif Varyans	Cronbach's Alpha
Duygusal Bağlılık (Faktör 1)	Turist rehberliği mesleği kişisel imajım açısından önem taşımaktadır.	0,57	4,14	24,378	24,378	0,884
	Turist rehberliği mesleğine girdiğim için pişman değilim.	0,76				
	Turist rehberi olmak bana gurur veriyor.	0,82				
	Turist rehberi olmaktan hoşlanıyorum.	0,84				
	Turist rehberliği mesleği ile kendimi özdeşleştiriyorum.	0,81				
	Turist rehberliği mesleğini heyecan verici bir meslek olarak görüyorum.	0,76				
Normatif Bağlılık (Faktör 2)	Belirli bir mesleğin eğitimini almış kişilerin, o mesleği makul bir süre yapma sorumluluğu taşımaları gerektiğine inanıyorum.	0,60	4,06	23,562	47,940	0,904
	Turist rehberliği mesleğinde kalmam için bir yükümlülük hissederim.	0,81				
	Turist rehberliği mesleğine devam etmeyi, bir sorumluluk olarak görüyorum.	0,79				
	Yararıma bile olsa, şu anda turist rehberliğini bırakmamın doğru olmayacağını düşünüyorum.	0,77				
	Turist rehberliği mesleğini bırakırsam kendimi suçlu hissederim.	0,77				
	Mesleğime duyduğum sadakatten dolayı mesleğimi yapmaya devam ediyorum.	0,77				
Devam Bağlılığı (Faktör 3)	Turist rehberliğine şu anda meslek değiştiremeyecek kadar çok zaman harcadım.	0,71	2,92	17,231	65,171	0,820
	Şu anda mesleğimi değiştirmek benim için çok zor olur.	0,81				
	Şu anda mesleğimi değiştirmem bana ekonomik açıdan çok zarar verir.	0,73				
	Şu an mesleğimi değiştirmemi gerektiren bir neden yok	0,50				
	Şu anda meslek değiştirmemin önemli kişisel fedakârlık gerektireceğini düşünüyorum.	0,71				
GENEL						0,913

4.3. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın bu kısmında, çalışmaya katılan eylemli turist rehberlerinden alınan görüşler doğrultusunda, algılanan örgütsel destek değişkeni ile ilgili her bir ifadenin yüzde, frekans, ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir.

Algılanan örgütsel destek ölçeğinde yer alan her ifadenin frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 6’da sunulmuştur. Algılanan örgütsel destek ölçeğinde yer alan “çalıştığım acente, işle ilgili fikirlerimi önemser” ifadesine katılımcıların %3,2’si hiç katılmıyorum, %5,0’ı az katılıyorum, %16,6’sı orta düzeyde katılıyorum, %36,1’i çok katılıyorum, %39,1’i tamamen katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu ifadenin ortalaması ($\bar{X}=4,03$) ölçekte yer alan diğer ifadeler arasında en yüksek ortalamaya sahip olan ifade olmuştur. Tablo 6’da yer alan diğer ifadeler incelendiğinde, “çalıştığım acente, bir sorunum olduğunda yardımcı olur” ifadesine katılımcıların %2,6’sı hiç katılmıyorum, %7,1’i az katılıyorum, %15,8’i orta düzeyde katılıyorum, %38,5’i çok katılıyorum, %35,9’unun tamamen katılıyorum cevaplarını verdikleri görülmüştür. Bu ifadenin ortalaması ($\bar{X}=3,98$), ikinci en yüksek ortalamaya sahip ifade olmuştur.

Tablo 6. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikler

Algılanan Örgütsel Desteğe İlişkin İfadeler	f/%	Katılım Düzeyi					\bar{X}	ss
		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum		
Çalıştığım acente, işle ilgili fikirlerimi önemser.	f	12	19	63	137	148	4,03	1,02
	%	3,2	5,0	16,6	36,1	39,1		
Çalıştığım acente, mutluluğumu ve iyiliğimi önemser.	f	19	35	82	127	116	3,75	1,13
	%	5,0	9,2	21,6	33,5	30,6		
Çalıştığım acente, hedeflerimi ve değerlerimi dikkate alır.	f	22	39	75	124	119	3,74	1,17
	%	5,8	10,3	19,8	32,7	31,4		
Çalıştığım acente, bir sorunum olduğunda yardımcı olur.	f	10	27	60	146	136	3,98	1,02
	%	2,6	7,1	15,8	38,5	35,9		
Çalıştığım acente, istemeden bir hata yaptığımda beni affeder.	f	14	33	98	122	112	3,75	1,08
	%	3,7	8,7	25,9	32,2	29,6		
Çalıştığım acente, fırsat bulursa beni çıkarı için kullanır.	f	57	51	95	81	95	3,28	1,37
	%	15,0	13,5	25,1	21,4	25,1		
Çalıştığım acente, beni çok fazla önemser.	f	24	51	107	127	70	3,44	1,12
	%	6,3	13,5	28,2	33,5	18,5		
Çalıştığım acente, kişisel bir istekte bulunduğumda yardıma hazırdır.	f	17	29	93	140	100	3,73	1,07
	%	4,5	7,7	24,5	36,9	26,4		
GENEL						3,64	0,86	

Ölçekte yer alan “çalıştığım acente, fırsat bulursa beni çıkarı için kullanır” ifadesi $\bar{X}=3,28$ ortalama ile en düşük ortalamaya sahip olan ifade olmuştur. Bu ifadeye, katılımcıların %15,0’ının hiç katılmıyorum, %13,5’inin az katılıyorum, %25,1’inin orta düzeyde katılıyorum, %21,4’ünün çok katılıyorum, %25,1’inin tamamen katılıyorum cevabını verdikleri görülmüştür. Bu ifadeden, turist rehberlerinin bağlı oldukları acentenin kendi yararına olduğu konularda, çalışanını düşünmediği ve kendi çıkarlarını

düşündüğü yorumunun yapılması mümkündür. Algılanan örgütsel destek ölçeğine ilişkin genel ortalamanın $\bar{X}=3,64$ olduğu belirlenmiştir.

4.4. MESLEKİ CANLILIK ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın bu kısmında, mesleki canlılık ölçeğinde yer alan her bir ifadenin yüzde, frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerine yer verilmiştir. Mesleki canlılığın alt boyutlarına (tutku, dinçlik, ustalık, iş tatmini) ilişkin bulgular aşağıda sunulmuştur.

Mesleki canlılığın alt boyutlarından olan tutku boyutuna ilişkin frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerine ilişkin bulgulara Tablo 7’de yer verilmiştir. Ölçekte yer alan “bu işi yapmak için bir çeşit içsel görev aşkına sahibim” ifadesi ($\bar{X}=4,43$), katılımcıların en çok olumlu görüş bildirdikleri ve en yüksek ortalamaya sahip olan ifade olmuştur. Katılımcıların yarısından fazlasının (%57,0) tamamen katılıyorum cevabını verdikleri ifadeden, turist rehberlerinin mesleklerini severek ve isteyerek yaptıkları yorumunun yapılması mümkündür.

Tablo 7. Tutku Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Tutku Alt Boyutuna İlişkin İfadeler	f/%	Katılım Düzeyi					\bar{X}	ss
		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum		
Bir çalışan olarak müşterilerimin hayatlarında farklılık oluşturma konusunda tutku doluyum.	f	1	5	41	131	201	4,38	0,75
	%	0,3	1,3	10,8	34,6	53,0		
Bu işi yapmak için bir çeşit içsel görev aşkına sahibim.	f	-	4	43	116	216	4,43	0,73
	%	-	1,1	11,3	30,6	57,0		
Çalıştığım işyerinin müşterilere nasıl daha iyi hizmet verebilmesi hakkında diğer insanlar ile konuşurken kendimi enerjik hissedirim.	f	-	4	40	133	202	4,40	0,71
	%	-	1,1	10,6	35,1	53,3		
İş yaşamındaki deneyimlerim zaman zaman beni derinden etkiler.	f	2	15	60	127	175	4,20	0,88
	%	0,5	4,0	15,8	33,5	46,2		
GENEL							4,35	0,62

Tutku boyutunda yer alan “çalıştığım işyerinin müşterilere nasıl daha iyi hizmet verebilmesi hakkında diğer insanlar ile konuşurken kendimi enerjik hissedirim” ifadesine katılımcıların yarısından fazlası (%53,3) tamamen katılıyorum, %35,1 çok katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadenin ortalaması ($\bar{X}=4,40$), diğer ifadeler arasında en yüksek ikinci ortalamaya sahip olan ifade olmuştur. “Bir çalışan olarak müşterilerimin hayatlarında farklılık oluşturma konusunda tutku doluyum” ifadesi $\bar{X}=4,38$ ortalama ile bir sonraki yüksek ortalamaya sahip olan ifadedir. Ölçekte yer alan

“iş yaşamındaki deneyimlerim zaman zaman beni derinden etkiler” ifadesinin ortalaması ($\bar{X}=4,20$) en düşük ortalamaya sahip olan ifade olarak belirlenmiştir. Bu ifadeye, çalışmaya katılan turist rehberlerinin %46,2’si tamamen katılıyorum, %33,5’i çok katılıyorum, %15,8’i orta düzeyde katılıyorum, %4,0’ı az katılıyorum, %0,5’i ise hiç katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Tutku alt boyutunun genel ortalaması $\bar{X}=4,35$ olarak belirlenmiştir.

Mesleki canlılığın alt boyutlarından olan dinçlik boyutuna ilişkin frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerine ilişkin bulgular Tablo 8’de verilmiştir. Ölçekte yer alan “işimin gerektirdiği her şeyi başarılı bir şekilde gerçekleştirme konusunda enerjiye sahibim” ifadesine verilen cevaplar incelendiğinde, katılımcıların yarısından fazlası (%54,9) tamamen katılıyorum, %38,0’ı çok katılıyorum, diğer katılımcılar ise orta düzeyde katılıyorum (%6,3), az katılıyorum (%0,8) cevaplarını vermişlerdir. Hiç katılmıyorum cevabını veren katılımcı olmamıştır. Bu ifade, diğer ifadeler arasında en yüksek ortalamaya ($\bar{X}=4,46$) sahip olan ve katılımcıların en olumlu görüş bildirdikleri ifade olmuştur.

Tablo 8. Dinçlik Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Dinçlik Alt Boyutuna İlişkin İfadeler	f/%	Katılım Düzeyi					\bar{X}	ss
		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum		
Çalışma günü boyunca enerji doluyum.	f	3	4	60	156	156	4,20	0,80
	%	0,8	1,1	15,8	41,2	41,2		
İşime karşı her gün şevk ve istek duyarım.	f	3	3	49	123	201	4,36	0,79
	%	0,8	0,8	12,9	32,5	53,0		
İşimin gerektirdiği her şeyi başarılı bir şekilde gerçekleştirme konusunda enerjiye sahibim.	f	-	3	24	144	208	4,46	0,65
	%	-	0,8	6,3	38,0	54,9		
İş saatleri boyunca çalışma arkadaşlarım ve müşterilerle etkileşim kurma konusunda aktif ve enerjik biriyimdir.	f	1	1	25	148	204	4,45	0,65
	%	0,3	0,3	6,6	39,1	53,8		
GENEL							4,37	0,58

“Çalışma günü boyunca enerji doluyum” ifadesi, dinçlik alt boyutunda yer alan ifadeler arasında en düşük ortalamaya ($\bar{X}=4,20$) sahip olan ifade olmuştur. Bu cevaplardan, araştırmaya katılan turist rehberlerinin çalışma günü boyunca sürekli olarak enerjik olmadığı, bunun nedeni ise turist rehberlerinin çalışma sürelerinin uzun olması ve yorgun olmaları olarak açıklanabilir. Dinçlik alt boyutuna ilişkin genel ortalamanın ($\bar{X}=4,37$) olduğu belirlenmiştir.

Mesleki canlılığın alt boyutlarından olan ustalık boyutuna ilişkin frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Ustalık Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Ustalık Alt Boyutuna İlişkin İfadeler	f/%	Katılım Düzeyi					\bar{X}	ss
		Hiç Katılmıyorum	Az Katılmıyorum	Orta Düzeyde Katılmıyorum	Çok Katılmıyorum	Tamamen Katılmıyorum		
Herhangi bir durum karşısında yapılması gerekenler hakkında güçlü sezgilere sahibim.	f	-	4	22	165	188	4,41	0,65
	%	-	1,1	5,8	43,5	49,6		
Önemli değişiklik girişimlerinde başarı sağlama konusunda çalışma arkadaşlarımla desteğini alırım.	f	4	17	58	142	158	4,14	0,90
	%	1,1	4,5	15,3	37,5	41,7		
İşimin emek isteyen yönüne rağmen iş sorumluluklarım ile nispeten kolay bir şekilde başa çıkarım.	f	-	2	30	164	183	4,39	0,65
	%	-	0,5	7,9	43,3	48,3		
İşimi verimli bir şekilde yerine getirme konusunda gerekli bilgi ve becerilere sahibim.	f	1	-	14	134	230	4,56	0,59
	%	0,3	-	3,7	35,4	60,7		
Ne zaman liderlik yapmak, ne zaman takip etmek ve ne zaman yoldan çekilmek gerektiğini bilirim.	f	-	3	8	138	230	4,56	0,57
	%	-	0,8	2,1	36,4	60,7		
GENEL						4,41	0,47	

Katılımcıların “işimi verimli bir şekilde yerine getirme konusunda gerekli bilgi ve becerilere sahibim” ve “ne zaman liderlik yapmak, ne zaman takip etmek ve ne zaman yoldan çekilmek gerektiğini bilirim” ifadeleri en yüksek ortalamaya ($\bar{X}=4,56$) sahip olan ifadeler olmuştur. “İşimi verimli bir şekilde yerine getirme konusunda gerekli bilgi ve becerilere sahibim” ifadesine katılımcıların %60,7’si tamamen katılmıyorum, %35,4’ü çok katılmıyorum cevaplarını vermişlerdir. “Ne zaman liderlik yapmak, ne zaman takip etmek ve ne zaman yoldan çekilmek gerektiğini bilirim” ifadesine %60,7’si tamamen katılmıyorum, %36,4’ü ise çok katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Bu ifadeler verilen cevaplardan, turist rehberlerinin mesleği ile ilgili gerekli bilgi ve becerilere sahip olduğu, çalışma günü boyunca nasıl ve ne zaman hareket edeceğini bildikleri yorumunun yapılması mümkündür. Mesleki canlılığın ustalık alt boyutuna ilişkin genel ortalamanın ($\bar{X}=4,41$) olduğu belirlenmiştir.

İş tatmini alt boyutuna ilişkin frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 10’da verilmiştir. Ölçekte yer alan “işimden çok memnunum” ifadesi ($\bar{X}=4,41$) ortalama ile en olumlu ve en yüksek ortalamaya sahip olan ifade olmuştur. “Eğer tekrar seçme şansım olsaydı yine aynı mesleği seçerdim.” ifadesi ise ölçekte yer alan en düşük ortalamaya ($\bar{X}=4,34$) ve en olumsuz görüşe sahip olan ifade olmuştur. İş tatmini alt boyutu ölçeğine ilişkin genel ortalama ($\bar{X}=4,37$) olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 10. İş Tatmini Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

İş Tatmini Alt Boyutuna İlişkin İfadeler	f/%	Katılım Düzeyi					\bar{X}	ss
		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum		
İşimden çok memnunum.	f	1	3	32	145	198	4,41	0,70
	%	0,3	0,8	8,4	38,3	52,2		
İşim beni tatmin ediyor.	f	1	8	33	137	200	4,39	0,75
	%	0,3	2,1	8,7	36,1	52,8		
Çalıştığım sektörde kariyere devam etmek beni tatmin ediyor.	f	1	3	44	143	188	4,35	0,73
	%	0,3	0,8	11,6	37,7	49,6		
Eğer tekrar seçme şansım olsaydı yine aynı mesleği seçerdim.	f	6	16	39	100	218	4,34	0,93
	%	1,6	4,2	10,3	26,4	57,5		
GENEL							4,37	0,67

4.5. MESLEKİ BAĞLILIK ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BULGULAR

Mesleki bağlılığın alt boyutlarına ilişkin yüzde, frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri aşağıda detaylı bir şekilde sunulmaktadır.

Mesleki bağlılığın alt boyutlarından olan duygusal bağlılık ile ilgili ölçekte yer alan ifadelerin yüzde, frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerine ilişkin bulgular Tablo 11’de sunulmuştur.

Tablo 11. Duygusal Bağlılık Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Duygusal Bağlılık Alt Boyutuna İlişkin İfadeler	f/%	Katılım Düzeyi					\bar{X}	ss
		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum		
Turist rehberliği mesleği kişisel imajım açısından önem taşımaktadır.	f	1	9	46	131	192	4,32	0,79
	%	0,3	2,4	12,1	34,6	50,7		
Turist rehberliği mesleğine girdiğim için pişman değilim.	f	-	5	29	110	235	4,51	0,69
	%	-	1,3	7,7	29,0	62,0		
Turist rehberi olmak bana gurur veriyor.	f	1	4	34	107	233	4,49	0,72
	%	0,3	1,1	9,0	28,2	61,5		
Turist rehberi olmaktan hoşlanıyorum.	f	1	2	16	107	253	4,60	0,62
	%	0,3	0,5	4,2	28,2	66,8		
Turist rehberliği mesleği ile kendimi özdeşleştiriyorum.	f	3	7	35	120	214	4,41	0,79
	%	0,8	1,8	9,2	31,7	56,5		
Turist rehberliği mesleğini heyecan verici bir meslek olarak görüyorum.	f	1	2	27	109	240	4,54	0,67
	%	0,3	0,5	7,1	28,8	63,3		
GENEL							4,48	0,57

Ölçekte yer alan “turist rehberi olmaktan hoşlanıyorum” ifadesine katılımcıların %66,8’i tamamen katılıyorum, %28,2’si çok katılıyorum, %4,2’si orta düzeyde katılıyorum, %0,5’i az katılıyorum, %0,3’ü hiç katılmıyorum cevabını vermiştir. Bu ifade ($\bar{X}=4,60$) ortalama ile ölçekte yer alan en yüksek ve katılımcıların en olumlu yanıt

verdikleri ifade olmuştur. Katılımcıların bu ifadeye verdikleri yanıtlardan, mesleklerinden memnun oldukları, turist rehberliği mesleğini yapmayı sevdikleri yorumunun yapılması mümkündür. “Turist rehberliği mesleği kişisel imajım açısından önem taşımaktadır” ifadesi en düşük ortalamaya ($\bar{X}=4,32$) sahip olan ifadedir. Katılımcıların %50,7’si tamamen katılıyorum, %34,6’sı çok katılıyorum, %12,1’i orta düzeyde katılıyorum, %2,4’ü az katılıyorum, %0,3’ü ise hiç katılmıyorum cevabını vermiştir. Duygusal bağlılık alt boyutuna ilişkin genel ortalama ($\bar{X}=4,48$) olarak belirlenmiştir.

Devam bağlılığında yer alan ifadelerle ilişkin frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 12’de sunulmuştur. Ölçekte yer alan ifadeler arasında en yüksek ortalamaya ($\bar{X}=4,30$) sahip olan ifade, “şu an mesleğimi değiştirmemi gerektiren bir neden yok” ifadesi olmuştur.

Tablo 12. Devam Bağlılığı Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Devam Bağlılığı Alt Boyutuna İlişkin İfadeler	f/%	Katılım Düzeyi					\bar{X}	ss
		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum		
Turist rehberliğine şu anda meslek değiştiremeyecek kadar çok zaman harcadım.	f 12 % 3,2	26 6,9	68 17,9	100 26,4	173 45,6	4,04	1,09	
Şu anda mesleğimi değiştirmek benim için çok zor olur.	f 24 % 6,3	22 5,8	58 15,3	93 24,5	182 48,0	4,02	1,19	
Şu anda mesleğimi değiştirmem bana ekonomik açıdan çok zarar verir.	f 25 % 6,6	27 7,1	69 18,2	75 19,8	183 48,3	3,96	1,24	
Şu an mesleğimi değiştirmemi gerektiren bir neden yok.	f 6 % 1,6	13 3,4	41 11,3	116 30,6	201 53,0	4,30	0,91	
Şu anda meslek değiştirmemin önemli kişisel fedakârlık gerektireceğini düşünüyorum.	f 14 % 3,7	23 6,1	56 14,8	111 29,3	175 46,2	4,08	1,08	
GENEL						4,08	0,84	

Katılımcıların %53,0’ı tamamen katılıyorum, %30,6’sı çok katılıyorum, %11,3’ü orta düzeyde katılıyorum, %3,4’ü az katılıyorum ve %1,6’sı hiç katılmıyorum cevaplarını vermiştir. Bu ifadeye verilen cevaplardan, katılımcıların meslekleriyle ilgili bir sorunlarının olmadığı, mesleklerini değiştirecek bir sebep olmadığı yorumunun yapılması mümkündür. Devam bağlılığında yer alan ifadeler incelendiğinde, “şu anda mesleğimi değiştirmem bana ekonomik açıdan çok zarar verir” ifadesi en düşük ortalamaya ($\bar{X}=3,96$) sahip olan ifade olmuştur. Bu ifadeye katılımcıların %48,3’ü tamamen katılıyorum, %19,8’i çok katılıyorum, %18,2’si orta düzeyde katılıyorum,

%7,1'i az katılıyorum, %6,6'sı hiç katılmıyorum cevabını vermiştir. Devam bağlılığına ilişkin genel ortalama ($\bar{X}=4,08$) olarak belirlenmiştir.

Mesleki bağlılığın alt boyutlarından olan normatif bağlılığa ilişkin yüzde, frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 13'de verilmiştir. İfadeler arasında yer alan “belirli bir mesleğin eğitimini almış kişilerin, o mesleği makul bir süre yapma sorumluluğunu taşımaları gerektiğine inanıyorum” ifadesi ($\bar{X}=4,20$) en yüksek ortalamaya sahip ve katılımcıların en çok olumlu görüş bildirdikleri ifade olmuştur. Bu ifadeye katılımcıların %50,4'ü tamamen katılıyorum, %31,7'si çok katılıyorum, %10,0'ı orta düzeyde katılıyorum, %4,0'ı ise az katılıyorum ve hiç katılmıyorum yanıtlarını vermiştir. İfadeler arasında yer alan “turist rehberliği mesleğini bırakırsam kendimi suçlu hissederim” ifadesi en düşük ortalamaya ($\bar{X}=3,37$) sahip olan ifade olmuştur. Katılımcıların %30,9'u tamamen katılıyorum, %20,8'i çok katılıyorum, %19,3'ü orta düzeyde katılıyorum, %13,2'si az katılıyorum ve %15,8'i hiç katılmıyorum cevabını vermiştir. Normatif bağlılığına ilişkin genel ortalama ($\bar{X}=3,78$) olarak belirlenmiştir.

Tablo 13. Normatif Bağlılık Alt Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Normatif Bağlılık Alt Boyutuna İlişkin İfadeler	f/%	Katılım Düzeyi					\bar{X}	ss
		Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum		
Belirli bir mesleğin eğitimini almış kişilerin, o mesleği makul bir süre yapma sorumluluğu taşımaları gerektiğine inanıyorum.	f	15	15	38	120	191	4,20	1,03
	%	4,0	4,0	10,0	31,7	50,4		
Turist rehberliği mesleğinde kalmam için bir yükümlülük hissederim.	f	25	29	76	113	136	3,80	1,19
	%	6,6	7,7	20,1	29,8	35,9		
Turist rehberliği mesleğine devam etmeyi, bir sorumluluk olarak görüyorum.	f	22	28	80	117	132	3,81	1,16
	%	5,8	7,4	21,1	30,9	34,8		
Yararıma bile olsa, şu anda turist rehberliğini bırakmamın doğru olmayacağını düşünüyorum.	f	27	29	65	131	127	3,79	1,19
	%	7,1	7,7	17,2	34,6	33,5		
Turist rehberliği mesleğini bırakırsam kendimi suçlu hissederim.	f	60	50	73	79	117	3,37	1,43
	%	15,8	13,2	19,3	20,8	30,9		
Mesleğime duyduğum sadakatten dolayı mesleğimi yapmaya devam ediyorum.	f	36	33	71	107	132	3,70	1,28
	%	9,5	8,7	18,7	28,2	34,8		
GENEL						3,78	1,00	

4.6. TURİST REHBERLERİNİN ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK, MESLEKİ CANLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK DÜZEYLERİNİN DEMOGRAFİK VE BAZI BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASI

Çalışmanın bu kısmında, algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılığın alt boyutlarının bazı demografik özellikler ve bireysel özelliklere göre karşılaştırılması verilmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, yaş grupları, rehberlik eğitimlerini aldıkları kurum, deneyim süreleri ve statülerine göre karşılaştırılması yapılmıştır.

Katılımcıların algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık düzeylerinin cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasında yapılan t testine ilişkin bulgular Tablo 14’te sunulmuştur. Tablo 14’teki bulgular incelendiğinde, algılanan örgütsel destek ($p=0,000<0,05$), mesleki canlılık alt boyutlarından tutku ($p=0,000<0,05$), iş tatmini ($p=0,049<0,05$) ve mesleki bağlılık alt boyutlarından devam bağlılığı ($p=0,031<0,05$) ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık görülürken; mesleki canlılık alt boyutlarından dinçlik, ustalık, mesleki bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılık ve normatif bağlılık ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Kadın turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek, tutku, iş tatmini ve devam bağlılığı düzeylerinin erkek turist rehberlerine göre daha yüksek olduğu ortaya konmuştur.

Tablo 14. Katılımcıların Örgütsel Destek, Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Düzeylerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması

Ölçekler		Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	t	p
Algılanan Örgütsel Destek		Kadın	140	3,86	0,81	3,863	0,000*
		Erkek	239	3,51	0,86		
Mesleki Canlılık	Tutku	Kadın	140	4,50	0,55	3,532	0,000*
		Erkek	239	4,27	0,64		
	Dinçlik	Kadın	140	4,43	0,59	1,417	0,157
		Erkek	239	4,34	0,58		
	Ustalık	Kadın	140	4,43	0,46	0,639	0,523
		Erkek	239	4,40	0,47		
	İş Tatmini	Kadın	140	4,46	0,66	1,975	0,049*
		Erkek	239	4,32	0,67		
Mesleki Bağlılık	Duygusal Bağlılık	Kadın	140	4,55	0,55	1,775	0,077
		Erkek	239	4,44	0,58		
	Devam Bağlılığı	Kadın	140	4,20	0,75	2,173	0,031*
		Erkek	239	4,01	0,89		
	Normatif Bağlılık	Kadın	140	3,90	1,04	1,846	0,066
		Erkek	239	3,71	0,97		

*: $p < 0,05$; \bar{X} : Aritmetik Ortalama; s.s: Standart sapma

Tablo 15’te katılımcıların araştırmanın konusunu oluşturan algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık düzeylerinin medeni durumlarına göre

karşılaştırılması verilmiştir. Katılımcıların ifadelerine verdikleri cevaplardan, algılanan örgütsel destek ($p=0,000<0,05$) ve normatif bağlılık ($p=0,020<0,05$) ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bekâr turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek ($\bar{X}=3,78$) ve normatif bağlılık ($\bar{X}=3,88$) düzeylerinin evli turist rehberlerine göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tutku, dinçlik, ustalık, iş tatmini, duygusal bağlılık ve devam bağlılığı ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 15. Katılımcıların Örgütsel Destek, Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Düzeylerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Ölçekler		Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	t	p
Algılanan Örgütsel Destek		Evli	153	3,44	0,92	-3,657	0,000*
		Bekâr	223	3,78	0,79		
Mesleki Canlılık	Tutku	Evli	153	4,32	0,68	-0,904	0,367
		Bekâr	223	4,38	0,57		
	Dinçlik	Evli	153	4,35	0,59	-0,435	0,663
		Bekâr	223	4,38	0,58		
	Uсталık	Evli	153	4,42	0,49	0,257	0,797
		Bekâr	223	4,41	0,45		
	İş Tatmini	Evli	153	4,33	0,68	-0,860	0,390
		Bekâr	223	4,40	0,66		
Mesleki Bağlılık	Duygusal Bağlılık	Evli	153	4,43	0,60	-1,340	0,181
		Bekâr	223	4,51	0,54		
	Devam Bağlılığı	Evli	153	4,00	0,86	-1,523	0,129
		Bekâr	223	4,13	0,83		
	Normatif Bağlılık	Evli	153	3,63	1,08	-2,338	0,020*
		Bekâr	223	3,88	0,93		

*: $p < 0,05$; \bar{X} : Aritmetik Ortalama; s.s: Standart sapma

Tablo 16'da katılımcıların algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık düzeylerinin yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına yer verilmiştir. Tablo 16 incelendiğinde, algılanan örgütsel destek ($p=0,002<0,05$) ile yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık görülürken; mesleki canlılık ve mesleki bağlılık alt boyutları ile yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Algılanan örgütsel destek ile yaş grupları arasındaki farklılığa neden olan grupları tespit etmek amacıyla Tukey testinden yararlanılmıştır. Tukey testi sonucuna göre, 18-25 yaş grubu ile 56 ve üzeri yaş grubu ve 26-35 ile 36-45 yaş grubu arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Anket uygulanan turist rehberlerinin yaş gruplarına göre algılanan örgütsel destek düzeyleri incelendiğinde, 18-25 yaş arası turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeylerinin ($\bar{X}=3,79$) en yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. 56 yaş ve üzeri yaş grubunda olan turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeyleri ($\bar{X}=3,19$) diğer yaş gruplarına oranla en düşük ortalamaya sahip olan yaş grubu olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Tablo 16. Katılımcıların Örgütsel Destek, Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Düzeylerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Ölçekler	Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p	
Algılanan Örgütsel Destek	18-25	72	3,79a	0,73	4,219	0,002*	
	26-35	169	3,75a	0,80			
	36-45	67	3,40b	0,92			
	46-55	50	3,56ab	1,01			
	56 ve üzeri	21	3,19b	0,93			
Mesleki Canlılık	Tutku	18-25	72	4,48	0,49	1,539	0,190
		26-35	169	4,31	0,61		
		36-45	67	4,30	0,67		
		46-55	50	4,45	0,67		
		56 ve üzeri	21	4,23	0,78		
	Dinçlik	18-25	72	4,45	0,53	1,506	0,200
		26-35	169	4,29	0,61		
		36-45	67	4,38	0,58		
		46-55	50	4,46	0,58		
		56 ve üzeri	21	4,47	0,50		
	Ustalık	18-25	72	4,40	0,50	0,545	0,703
		26-35	169	4,38	0,43		
		36-45	67	4,45	0,46		
		46-55	50	4,47	0,58		
		56 ve üzeri	21	4,47	0,40		
	İş Tatmini	18-25	72	4,49	0,60	0,892	0,469
		26-35	169	4,35	0,65		
		36-45	67	4,38	0,72		
		46-55	50	4,28	0,73		
		56 ve üzeri	21	4,33	0,69		
Mesleki Bağlılık	Duygusal Bağlılık	18-25	72	4,62	0,44	1,527	0,194
		26-35	169	4,45	0,56		
		36-45	67	4,41	0,63		
		46-55	50	4,45	0,68		
		56 ve üzeri	21	4,53	0,55		
	Devam Bağlılığı	18-25	72	4,15	0,80	1,120	0,346
		26-35	169	4,14	0,80		
		36-45	67	4,02	0,89		
		46-55	50	3,88	1,01		
		56 ve üzeri	21	4,01	0,74		
	Normatif Bağlılık	18-25	72	3,91	0,80	1,807	0,127
		26-35	169	3,85	1,02		
		36-45	67	3,64	1,07		
		46-55	50	3,71	1,00		
		56 ve üzeri	21	3,37	1,16		

*: $p < 0,05$; \bar{X} : Aritmetik Ortalama; s.s.: Standart sapma; a,b:Farklı harfleri içeren gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Katılımcıların algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık düzeylerinin rehberlik eğitiminin alındığı kuruma göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgular Tablo 17’de sunulmuştur. Tablo 17 incelendiğinde, mesleki bağlılık alt boyutlarından devam bağlılığı ($p=0,024 < 0,05$) ve normatif bağlılık ($p=0,010 < 0,05$) ile rehberlik eğitiminin alındığı kurum arasında anlamlı bir farklılık görülürken; algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve duygusal bağlılık ile rehberlik eğitiminin alındığı kurum arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Devam bağlılığı ve normatif bağlılıkta görülen farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Tukey testinden yararlanılmıştır. Devam bağlılığında, farklılığın olduğu gruplar sertifika

programını ve lisans eğitimi olarak belirlenmiştir. Normatif bağlılıkta, sertifika programını ve lisans eğitimi arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Rehberlik eğitimi lisans eğitimiyle alan katılımcıların devam bağlılıklarının yüksek ($\bar{X}=4,20$), sertifika programını ile alan katılımcıların devam bağlılıklarının düşük ($\bar{X}=3,87$) olduğu belirlenmiştir. Rehberlik eğitimi yüksek lisans eğitimiyle alan turist rehberlerinin normatif bağlılık düzeylerinin yüksek ($\bar{X}=4,06$), sertifika programını ile alan turist rehberlerinin normatif bağlılık düzeylerinin düşük ($\bar{X}=3,56$) olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 17. Katılımcıların Örgütsel Destek, Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Düzeylerinin Rehberlik Eğitimi Aldıkları Kuruma Göre Karşılaştırılması

Ölçekler		Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p						
Algılanan Örgütsel Destek		Sertifika prog.	100	3,48	1,02	1,747	0,157						
		Önlisans	91	3,68	0,75								
		Lisans	165	3,72	0,78								
		Y.lisans	23	3,59	1,03								
Mesleki Canlılık		Tutku		Sertifika prog.	100	4,36	0,70	1,412	0,239				
				Önlisans	91	4,24	0,60						
				Lisans	165	4,41	0,56						
				Y.lisans	23	4,38	0,71						
				Dinçlik		Bakanlık	100	4,40	0,61	2,388	0,069		
						Önlisans	91	4,23	0,59				
						Lisans	165	4,43	0,54				
						Y.lisans	23	4,36	0,62				
				Ustalık		Sertifika prog.	100	4,43	0,52	0,571	0,635		
						Önlisans	91	4,36	0,41				
						Lisans	165	4,43	0,44				
						Y.lisans	23	4,40	0,62				
		İş Tatmini		Sertifika prog.	100	4,24	0,81	2,612	0,051				
				Önlisans	91	4,40	0,59						
				Lisans	165	4,45	0,61						
				Y.lisans	23	4,20	0,61						
Mesleki Bağlılık		Duygusal Bağlılık		Sertifika prog.	100	4,44	0,66	1,797	0,147				
				Önlisans	91	4,40	0,55						
				Lisans	165	4,56	0,51						
				Y.lisans	23	4,42	0,61						
				Devam Bağlılığı		Sertifika prog.	100	3,87a	0,94	3,174	0,024*		
								Önlisans	91			4,08ab	0,82
								Lisans	165			4,20b	0,78
								Y.lisans	23			4,11ab	0,77
				Normatif Bağlılık		Sertifika prog.	100	3,56a	1,11	3,831	0,010*		
								Önlisans	91			3,68ab	0,98
								Lisans	165			3,93b	0,94
								Y.lisans	23			4,06ab	0,83

*: p < 0,05; \bar{X} : Aritmetik Ortalama; s.s.;Standart sapma; a,b,c:Farklı harfleri içeren gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Tablo 18’de katılımcıların algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık düzeylerinin deneyim sürelerine göre karşılaştırılması verilmiştir. Tablo 18 incelendiğinde, algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık ile deneyim süreleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Tablo 18. Katılımcıların Örgütsel Destek, Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Düzeylerinin Deneyim Sürelerine Göre Karşılaştırılması

Ölçekler		Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Algılanan Örgütsel Destek		1 yıl ve az	58	3,56	0,75	1,742	0,124
		2-7 yıl	164	3,74	0,81		
		8-13 yıl	83	3,63	0,88		
		14-19 yıl	35	3,56	0,94		
		20-25 yıl	15	3,60	0,91		
		26 yıl ve üzeri	24	3,24	1,12		
Mesleki Canlılık	Tutku	1 yıl ve az	58	4,38	0,60	0,761	0,578
		2-7 yıl	164	4,37	0,58		
		8-13 yıl	83	4,38	0,60		
		14-19 yıl	35	4,18	0,74		
		20-25 yıl	15	4,48	0,59		
		26 yıl ve üzeri	24	4,30	0,83		
	Dinçlik	1 yıl ve az	58	4,37	0,58	0,667	0,649
		2-7 yıl	164	4,35	0,57		
		8-13 yıl	83	4,39	0,59		
		14-19 yıl	35	4,41	0,57		
		20-25 yıl	15	4,18	0,54		
		26 yıl ve üzeri	24	4,51	0,64		
	Ustalık	1 yıl ve az	58	4,35	0,50	0,566	0,726
		2-7 yıl	164	4,41	0,42		
		8-13 yıl	83	4,43	0,49		
		14-19 yıl	35	4,39	0,37		
		20-25 yıl	15	4,53	0,48		
		26 yıl ve üzeri	24	4,49	0,71		
	İş Tatmini	1 yıl ve az	58	4,43	0,56	0,369	0,870
		2-7 yıl	164	4,39	0,66		
		8-13 yıl	83	4,37	0,70		
		14-19 yıl	35	4,31	0,61		
		20-25 yıl	15	4,33	0,88		
		26 yıl ve üzeri	24	4,23	0,86		
Mesleki Bağlılık	Duygusal Bağlılık	1 yıl ve az	58	4,64	0,40	1,426	0,214
		2-7 yıl	164	4,47	0,55		
		8-13 yıl	83	4,46	0,61		
		14-19 yıl	35	4,37	0,55		
		20-25 yıl	15	4,35	0,80		
		26 yıl ve üzeri	24	4,43	0,71		
	Devam Bağlılığı	1 yıl ve az	58	4,08	0,82	0,546	0,741
		2-7 yıl	164	4,09	0,85		
		8-13 yıl	83	4,14	0,81		
		14-19 yıl	35	4,08	0,73		
		20-25 yıl	15	4,01	1,04		
		26 yıl ve üzeri	24	3,82	1,00		
	Normatif Bağlılık	1 yıl ve az	58	3,69	1,05	1,298	0,264
		2-7 yıl	164	3,91	0,94		
		8-13 yıl	83	3,76	0,98		
		14-19 yıl	35	3,64	1,01		
		20-25 yıl	15	3,46	1,41		
		26 yıl ve üzeri	24	3,56	0,99		

*: $p < 0,05$; \bar{X} : Aritmetik Ortalama; s.s.:Standart sapma; a,b,c:Farklı harfleri içeren gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Katılımcıların algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık düzeylerinin statülerine göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgular Tablo 19’da verilmiştir.

Tablo 19. Katılımcıların Örgütsel Destek, Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Düzeylerinin Statülerine Göre Karşılaştırılması

Ölçekler		Gruplar	n	\bar{X}	s.s.	F	p
Algılanan Örgütsel Destek		Acente-tam zamanlı	151	3,91a	0,68	16,328	0,000*
		Acente-sezonluk	70	3,74ac	0,87		
		Bağımsız-sezonluk	63	3,10b	0,86		
		Bağımsız-tam zamanlı	95	3,48c	0,92		
Mesleki Canlılık	Tutku	Acente- tam zamanlı	151	4,36	0,51	0,030	0,993
		Acente-sezonluk	70	4,36	0,73		
		Bağımsız-sezonluk	63	4,34	0,63		
		Bağımsız- tam zamanlı	95	4,34	0,63		
	Dinçlik	Acente- tam zamanlı	151	4,42	0,53	0,953	0,415
		Acente- sezonluk	70	4,31	0,65		
		Bağımsız- sezonluk	63	4,30	0,63		
		Bağımsız- tam zamanlı	95	4,38	0,58		
	Ustalık	Acente- tam zamanlı	151	4,42	0,39	0,291	0,832
		Acente-sezonluk	70	4,43	0,56		
		Bağımsız- sezonluk	63	4,36	0,49		
		Bağımsız- tam zamanlı	95	4,41	0,49		
	İş Tatmini	Acente- tam zamanlı	151	4,45a	0,57	3,071	0,028*
		Acente-sezon	70	4,45ab	0,67		
		Bağımsız-sezonluk	63	4,17b	0,74		
		Bağımsız- tam zamanlı	95	4,32ab	0,74		
Mesleki Bağlılık	Duygusal Bağlılık	Acente- tam zamanlı	151	4,46	0,53	0,437	0,726
		Acente-sezonluk	70	4,45	0,65		
		Bağımsız- sezonluk	63	4,47	0,62		
		Bağımsız- tam zamanlı	95	4,54	0,54		
	Devam Bağlılığı	Acente- tam zamanlı	151	4,25a	0,68	6,523	0,000*
		Acente- sezonluk	70	3,97ab	1,00		
		Bağımsız- sezonluk	63	3,72b	0,94		
		Bağımsız- tam zamanlı	95	4,12c	0,81		
	Normatif Bağlılık	Acente- tam zamanlı	151	3,93	0,89	2,388	0,069
		Acente-sezonluk	70	3,73	1,04		
		Bağımsız-sezonluk	63	3,56	1,14		
		Bağımsız- tam zamanlı	95	3,72	1,01		

*: p < 0,05; \bar{X} : Aritmetik Ortalama; s.s.;Standart sapma; a,b,c: Farklı harfleri içeren gruplar arasındaki farklar önemlidir.

Tablo 19 incelendiğinde, algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve devam bağlılığı statüye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Farklılığa neden grupları belirlemek için Tukey testinden yararlanılmıştır. Algılanan örgütsel destekte, seyahat acentesine bağlı tam zamanlı ile bağımsız olarak sezonluk ve bağımsız olarak tam zamanlı çalışan turist rehberleri arasında farklılık görülmektedir. Bir seyahat acentesine bağlı-tam zamanlı olarak çalışan turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeylerinin ($\bar{X}=3,91$) yüksek; bağımsız olarak sezonluk çalışan turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeyleri ($\bar{X}=3,10$) düşük çıkmıştır.

İş tatmininde, seyahat acentesine bağlı olarak tam zamanlı çalışan turist rehberleri ile bağımsız olarak sezonluk çalışan turist rehberleri arasında farklılık görülmüştür. Seyahat acentesine bağlı-tam zamanlı ($\bar{X}=4,45$) ve seyahat acentesine bağlı-sezonluk ($\bar{X}=4,45$) olarak çalışan turist rehberlerinin iş tatmini düzeylerinin

yüksek olduğu belirlenmiştir. Bağımsız olarak sezonluk çalışan turist rehberlerinin iş tatmini düzeylerinin ($\bar{X}=4,17$) düşük olduğu tespit edilmiştir. Devam bağlılığında, seyahat acentesine bağlı olarak tam zamanlı çalışan turist rehberleri ile bağımsız olarak sezonluk çalışan turist rehberleri ve bağımsız olarak tam zamanlı çalışan turist rehberleri ile bağımsız olarak sezonluk çalışan turist rehberleri arasında farklılık olduğu görülmüştür. Seyahat acentesine bağlı-tam zamanlı olarak çalışan turist rehberlerinin devam bağlılık düzeylerinin ($\bar{X}=4,25$) yüksek; bağımsız olarak sezonluk çalışan turist rehberlerinin devam bağlılık düzeylerinin ($\bar{X}=3,72$) düşük olduğu belirlenmiştir.

4.7. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN MESLEKİ CANLILIK VE MESLEKİ BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmada algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık, mesleki bağlılık ve alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla Korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizine ilişkin bulgular Tablo 20’de sunulmuştur. Tablo 20 incelendiğinde, bütün değişkenler arasında anlamlı ilişkiler bulunduğu görülmektedir. Bu kapsamda, genel mesleki bağlılık ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönde, zayıf ve anlamlı bir ilişki ($r=0,290$; $p=0,000$) vardır. Genel mesleki canlılık ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif, zayıf ve anlamlı bir ilişki ($r=0,321$; $p=0,000$) bulunmuştur.

Mesleki bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılık ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif, çok zayıf ve anlamlı bir ilişki ($r=0,218$; $p=0,000$) bulunmuştur. Devam bağlılığı ile algılanan örgütsel destek arasında zayıf ve pozitif yönde bir ilişki ($r=0,227$; $p=0,000$) olduğu ortaya çıkmıştır. Normatif bağlılık ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönde, zayıf ve anlamlı bir ilişki ($r=0,264$; $p=0,000$) olduğu bulunmuştur. Bu sonuçlardan, bireylerin algılanan örgütsel destek düzeyleri arttıkça mesleki bağlılık düzeylerinin de arttığı yorumu yapılabilir.

Algılanan örgütsel destek ile mesleki canlılık alt boyutları ilişkilerine bakıldığında, algılanan örgütsel destek ile tutku alt boyutu arasında zayıf, pozitif yönde ve anlamlı ($r=0,270$; $p=0,000$) bir ilişki bulunmuştur. Algılanan örgütsel destek ile dinçlik arasında çok zayıf, pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki ($r= 0,235$; $p=0,000$) tespit edilmiştir.

Tablo 20. Algılanan Örgütsel Destek, Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Matrisi

Ölçekler		AÖD	MC Tutku	MC Dinçlik	MC Uсталık	MC İş Tatmini	MB Duygusal	MB Devam	MB Normatif	Genel MC	Genel MB
AÖD	r	-									
	p	-									
(MC) Tutku	r	0,270	-								
	p	0,000**	-								
(MC) Dinçlik	r	0,235	0,635	-							
	p	0,000**	0,000**	-							
(MC) Uсталık	r	0,203	0,558	0,616	-						
	p	0,000**	0,000**	0,000**	-						
(MC) İş Tatmini	r	0,345	0,567	0,627	0,483	-					
	p	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	-					
(MB) Duygusal	r	0,218	0,534	0,557	0,492	0,706	-				
	p	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	-				
(MB) Devam	r	0,227	0,317	0,251	0,253	0,389	0,400	-			
	p	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	-			
(MB) Normatif	r	0,264	0,350	0,332	0,242	0,468	0,487	0,625	-		
	p	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	-		
Genel MC	r	0,321	0,834	0,863	0,793	0,821	0,696	0,369	0,425	-	
	p	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	-	
Genel MB	r	0,290	0,464	0,437	0,370	0,605	0,708	0,823	0,908	0,572	-
	p	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	0,000**	-

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

Algılanan örgütsel destek ile ustalık arasında pozitif yönde, zayıf ve anlamlı bir ilişki ($r=0,203$; $p=0,000$) olduğu görülmüştür. İş tatmini ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönde, zayıf ve anlamlı bir ilişki ($r=0,345$; $p=0,000$) bulunmuştur. Mesleki canlılık ile mesleki bağlılık arasındaki ilişkiye bakıldığında, mesleki canlılık ile mesleki bağlılık arasında pozitif yönde, orta derecede ve anlamlı bir ilişki ($r=0,572$; $p=0,000$) bulunmuştur.

Algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına Tablo 21’de yer verilmiştir. Tablo 21’deki bulgular incelendiğinde, algılanan örgütsel destek ile mesleki canlılık arasındaki regresyon modelinin anlamlı olduğu ortaya çıkmıştır ($F=43,420$; $p<0,05$). Bu doğrultuda, algılanan örgütsel destek ile mesleki canlılık arasındaki ilişkiye ilişkin regresyon modeli aşağıda sunulmuştur:

$$MC=3,731+0,179.AÖD$$

Kurulan regresyon modeline göre, algılanan örgütsel destekteki bir birimlik artış mesleki canlılıkta 0,179 değerinde bir artış meydana getireceği anlamına gelmektedir. Başka bir ifadeyle, algılanan örgütsel destek mesleki canlılığı pozitif yönde etkilemektedir. Bu bulgulara göre, “algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık

üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır” şeklinde oluşturulan H1 hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 21. Algılanan Örgütsel Desteğin Genel Mesleki Canlılık Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	bj	S(bj)	t	p	ANOVA	Belirlilik Katsayısı (R ²)
Sabit	3,731	0,102	36,681	0,000*	F=43,420 p= 0,000*	0,103
Algılanan Örgütsel Destek	0,179	0,321	6,589	0,000*		

Bağımlı Değişken: Mesleki Canlılık (MC); bj: Beta Katsayı; S(bj): Standart Hata; *: p<0,05

Tablo 22’de algılanan örgütsel desteğin mesleki bağlılık üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Tablo 22 incelendiğinde, algılanan örgütsel destek ile mesleki bağlılık arasındaki regresyon modelinin anlamlı olduğu ortaya çıkmıştır (F=34,495; p<0,05). Bu doğrultuda, algılanan örgütsel destek ile mesleki bağlılık arasındaki ilişkiye ilişkin regresyon modeli aşağıda sunulmuştur:

$$MB=3,300+0,225.AÖD$$

Yukarıda kurulan modele göre, algılanan örgütsel destekte meydana gelen bir birimlik artış, mesleki bağlılıkta 0,225 değerinde bir artış oluşturmaktadır. Diğer bir ifadeyle, algılanan örgütsel destek mesleki bağlılığı pozitif ve olumlu yönde etkilemektedir. Bu kapsamda, “algılanan örgütsel desteğin mesleki bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır” şeklinde oluşturulan H2 hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 22. Algılanan Örgütsel Desteğin Genel Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken	bj	S(bj)	t	p	ANOVA	Belirlilik Katsayısı (R ²)
Sabit	3,300	0,143	23,032	0,000*	F=34,495 p=0,000*	0,084
Algılanan Örgütsel Destek	0,225	0,290	5,873	0,000*		

Bağımlı Değişken: Mesleki Bağlılık (MB); bj: Beta Katsayı; S(bj): Standart Hata; *: p<0,05

Araştırmada, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık ve mesleki bağlılık üzerindeki etkisi belirlenmiştir. Bunun yanı sıra, algılanan örgütsel destek ile mesleki canlılık ve mesleki bağlılık arasındaki ilişki de incelenmiştir. Bu kapsamda, araştırmada oluşturulan H1 ve H2 hipotezleri desteklenmiştir. Ayrıca, hipotezler doğrultusunda

oluşturulan araştırma sorularına da yanıtlar bulunmuştur. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin demografik (cinsiyet, medeni durum, yaş, gelir vb.) ve bazı bireysel özellikleri, algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık düzeyleri belirlenmiştir. Araştırmada yapılan analizler sonucunda, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık ve mesleki bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda, algılanan örgütsel destek ile mesleki canlılık ve mesleki bağlılık arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Araştırmadan elde edilen bulgular kapsamında, araştırmanın bir sonraki kısmında tartişma, sonuç ve önerilere yer verilmiştir. Tartişma, sonuç ve öneri kısmında araştırmadan elde edilen bulgular özetlenerek bulgulara yönelik önerilerde bulunulmuştur. Farklı alanlarda ve turizm sektöründe yapılan çalışmalarda elde edilen bulgular ile bu çalışmadan elde edilen bulguların karşılaştırılması yapılmıştır. Son olarak ise ilgili kişi ve kurumlara önerilerde bulunularak çalışma sonlandırılmıştır.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm, gün geçtikçe gelişmekte olan bir sektördür. İnsanların boş zamanlarının artması ve yeni yerler keşfetme isteği gibi unsurlar insanları seyahat etmeye teşvik etmektedir. Bireylerin seyahatlerinin sorunsuz bir şekilde geçmesi ve yeni yerler hakkında bilgi sahibi olması, turist rehberleri aracılığıyla sağlanmaktadır. Bu açıdan turist rehberleri, turizm sektörünün içerisinde yer alan olmazsa olmazlardır. Turist rehberlerinin bir ülkenin tanıtımında ve temsil edilmesinde önemli görev ve sorumlulukları bulunmaktadır. Turist rehberlerinin tur sırasında gösterdiği tutumlar, turistlerin ülke ve bölge hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır. Bu bakımdan, turist rehberlerinin sergileyeceği tutumlar önem arz etmektedir. Turist rehberlerinin sergileyecekleri tutumlar, acentelerden algıladıkları destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılıklarına bağlıdır. Çünkü turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık düzeyleri ne kadar yüksek olursa tur esnasında gösterecekleri performansları da yüksek olacaktır. Bu kapsamda, araştırmada algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık ve mesleki bağlılık üzerindeki etkisi belirlenmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular aşağıda özetlenmiştir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin cinsiyetlere göre dağılımı incelendiğinde, erkek turist rehberlerin kadın turist rehberlerine oranla daha fazla olduğu belirlenmiştir. Türkiye genelinde turist rehberlerinin cinsiyet dağılımlarında da aynı sonuçla karşılaşılmaktadır. Kadın turist rehberlerinin sayısı erkek turist rehberlerine oranla daha azdır. TUREB verilerine göre Ağustos ayı itibarıyla, Türkiye’de toplam 7465 erkek, 3702 kadın turist rehberi vardır (TUREB, 2020). Kadın turist rehberlerinin sayısının az olmasının birtakım sebepleri bulunmaktadır. Bunların en başında, uzun süren turlardan dolayı aile içerisinde yaşanan olumsuz durumlar ve evli olan kadın turist rehberlerinin çocuk sahibi olması gibi sebepler sayılabilmektedir. Kadınların bu mesleği tercih etmemelerinin ya da bir süre sonra meslekten ayrılmalarının bir başka nedeni, meslekte yaşadıkları cinsiyet ayrımcılığıdır (Özoğul, 2017: 129). Bazı seyahat acenteleri, kadın turist rehberlerini turlarında tercih etmemektedir. Kadınlar üzerine uygulanan psikolojik şiddetten dolayı kadınların, iş dünyasında yer almak istememesi de bir başka neden olarak düşünülebilir. Bu durum sadece turizm sektörü için geçerli değil diğer alanlar için de geçerlidir (Balin, 2019; Koluman ve Şahingöz, 2019; Hasanhanoglu, 2020). Öncelikle bu durumun

önlenebilmesi için, toplumda kadınlara yönelik algının değişmesi gerekmektedir. Bunun için, kadınların erkekler ile aynı şartlara sahip olmaları sağlanabilir. Bu konuda, Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, toplumda bu algının kırılmasına yönelik adımlar atabilir. Kadın turist rehberlerinin sayısının artırılmasında ise Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, TUREB ve meslek odaları işbirliğiyle kadınlar üzerine uygulanan psikolojik şiddetin engellenmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirilebilir. Bu durum için, seyahat acenteleri yöneticileri ve çalışanlarının kişisel gelişiminin sağlanmasına yönetimler eğitimler verilmelidir. Böylelikle, kadınların turist rehberliği mesleğinde daha aktif olmaları ve daha çok yer almaları sağlanabilir. Ayrıca, kadın turist rehberlerinin seyahat acenteleri tarafından gününbirlik turlarda çalıştırılması da sağlanabilir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin medeni durum dağılımına bakıldığında, bekâr olan turist rehberlerinin evli olanlara göre daha fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Turist rehberliği mesleğinin uzun ve düzensiz çalışma saatleri, turların uzun sürmesi ve aile hayatını olumsuz etkilemesi gibi nedenlerden dolayı evli olan bireyler tarafından turist rehberliği mesleği fazla tercih edilmemektedir. Katılımcıların yaş aralıklarına bakıldığında, 26-35 yaş aralığında olan katılımcıların daha fazla olduğu görülmektedir. Turist rehberliği mesleğinin devamlı hareketlilik gerektiren, sürekli ayakta kalma ve yorucu bir meslek olmasından dolayı, çoğunlukla genç bireyler tarafından tercih edildiğini belirtmek mümkündür. Ayrıca, turların çok soğuk ya da çok sıcak havalarda gerçekleştirilmesi ve turlarda uzun yürüyüşler yapılması gibi durumların engel oluşturmasından dolayı turist rehberliği ileri yaş grubunda olan bireyler tarafından tercih edilmemektedir.

Katılımcıların turist rehberliği mesleğindeki deneyim yılları incelendiğinde, çoğunluğun 2-7 yıl ve 8-13 yıl arasında deneyime sahip olduğu görülmüştür. Turist rehberliği mesleğinde önemli olan tecrübedir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin meslekte geçirdikleri süreler incelendiğinde ise, katılımcıların ortalama bir tecrübeye sahip oldukları görülmektedir. Turist rehberliği mesleğinde, ortalama ya da fazla tecrübeye sahip olan turist rehberlerinin tur sırasında ya da meslekte karşılaştıkları sorunlarla başa çıkmada başarılı oldukları, bunun yanı sıra, meslekle ilgili konularda daha fazla bilgi birikimine sahip oldukları yorumu da yapılabilir. Meslekte deneyim yılı az olan turist rehberlerine hem tecrübe hem de bilgi birikiminin artırılması kapsamında,

seyahat acenteleri, meslek odaları ve TUREB tarafından eğitim ve uzmanlaşma gezilerinin daha sık yapılması sağlanabilir. Böylelikle, mesleğe yeni başlayan turist rehberlerinin de deneyim kazanmasına katkıda bulunulabilir.

Turist rehberliği eğitimi farklı kurumlar tarafından verilmektedir. Bu kapsamda, araştırmaya katılan turist rehberlerinin rehberlik eğitimini aldığı kurumlar incelendiğinde, çoğunluğun Bakanlık tarafından düzenlenen sertifika programını bitirdiği ve üniversitelerde lisans düzeyinde turizm/ turist rehberliği bölümünden mezun oldukları görülmektedir. Bunun yanı sıra, katılımcıların üniversitelerin önlisans turist rehberliği ya da yüksek lisans programları aracılığıyla çalışma kartlarını aldıkları ortaya çıkmıştır. Herhangi bir lisans programından mezun olup Bakanlık sertifika programı ya da turizm rehberliği programından tezsiz yüksek lisans yaparak çalışma kartı alınabilmekte ve bu programlar aracılığıyla çalışma kartını alanlar turizm sektöründe çalışmaya başlayabilmektedirler. Çalışma kartını lisans eğitimi ile alanlar, önlisans, sertifika programı ya da yüksek lisans ile alan turist rehberleriyle aralarında bir fark olmadığı görüşündedir (Kabakulak, 2018: 131). Çalışma kartını lisans eğitimiyle alan turist rehberlerinin bu görüşleri meslekte sergiledikleri canlılık ve bağlılık düzeylerinde de etkili olmaktadır. Bu durum için, çalışma kartını önlisans ya da Bakanlık sertifika programı aracılığıyla alan turist rehberlerinin bölgesel olarak çalışması, lisans eğitimi ile alanların ise ülkesel olarak çalışması sağlanabilir. Böylelikle, lisans eğitimi ile sertifika programı, önlisans ve yüksek lisans ile çalışma kartını alan turist rehberleri arasında bir fark olmuş olacaktır.

Araştırmadan elde edilen bir başka sonuç, araştırmaya katılan turist rehberlerinin çalışma şekilleridir. Turist rehberlerinin çalışma şekilleri incelendiğinde, çoğunluğun bir seyahat acentesine bağlı olarak tam zamanlı ve bağımsız olarak sezonluk çalıştıkları görülmektedir. Seyahat acentesine bağlı çalışmak, bazı turist rehberleri tarafından sıcak karşılanırken, bazı rehberler tarafından tercih edilmemektedir. Bir seyahat acentesinde bağlı çalışmak isteyen rehberler, düzenli bir gelirin olmasını istemektedirler. Bundan dolayı, bir seyahat acentesine bağlı olarak çalışmaktadırlar. Aslında bu durum rehberlerin yararına değildir, çünkü bir seyahat acentesine bağlı çalıştıklarında daha düşük ücret kazanmaktadırlar. Bu açıdan değerlendirildiğinde, rehberlerin bir acenteye bağlı çalışmak yerine bağımsız olarak çalışmalarını daha avantajlı bir durum olarak değerlendirebilir. Bunun için, seyahat acenteleri bünyesinde çalışan turist rehberlerinin

ücretlerinde bir artış yapabilirler böylelikle rehberlerin de motivasyonunun artması sağlanarak mesleki canlılık ve mesleki bağlılıklarının da artmasına katkıda bulunulur. Bu konuyla ilgili Bakanlık tarafından yasal düzenlemelerde değişikliğe gidilebilir. Böylelikle, turist rehberlerinin seyahat acentelerine bağlı çalışmaları teşvik edilebilir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin rehberlik yaptıkları dil / diller incelendiğinde, çoğunluğun İngilizce dilinde rehberlik yaptıkları görülmüştür. Bu durumun, İngilizce'nin herkes tarafından bilinen ve evrensel bir dil olmasından dolayı tercih edildiği düşünülmektedir. Ancak, sadece İngilizce dilinde rehberlik yapmak yeterli olmamaktadır. Turist rehberlerinin farklı dilleri öğrenmeleri teşvik edilmelidir. Bunun için, üniversiteler turizm rehberliği öğrencilerine yönelik İngilizce dışında ikinci yabancı dil ders seçeneklerini arttırarak, başka dilleri de öğrenmelerini teşvik edebilir ve turist rehberi olduklarında İngilizce dışında başka dillerde de rehberlik yapma fırsatı bulabilirler. Ayrıca, TUREB ya da meslek odaları tarafından, turist rehberlerine yönelik nadir dillerde yabancı dil kursları açılarak farklı dilleri öğrenmeleri sağlanabilir.

Turist rehberlerinin çalıştıkları acentenin desteğini arkasında hissetmesi, meslekte gösterdikleri performansın ve motivasyonun artmasında etkili olmaktadır. Bu kapsamda, araştırmaya katılan turist rehberlerinin algılanan örgütsel desteğe yönelik görüşleri incelendiğinde, turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek ölçeğinde yer alan ifadelere verdikleri cevaplardan, katılımcıların çoğunluğunun çalıştıkları acenteler hakkında olumlu görüşlere sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeylerinin belirlenmesine yönelik sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Turizm sektöründe yapılan çalışmalara bakıldığında, Aksoy ve Sökmen (2018), otel işletmeleri çalışanlarına yönelik yaptığı çalışmada, çalışanların algılanan örgütsel destek düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Cheng ve arkadaşlarının (2013) Tayvan'da bulunan otel çalışanlarına yönelik yaptığı çalışmada, çalışanların algılanan örgütsel destek düzeylerinin yüksek çıktığı belirlenmiştir. Kalkandelen ve Göl (2019) tarafından İstanbul'da lüks konseptte faaliyet gösteren bir otel işletmesinde yapılan çalışmada, çalışanların algılanan örgütsel destek düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yukarıda bahsi geçen çalışmaların bulguları mevcut araştırmada elde edilen bulguları destekler niteliktedir. Yapılan mevcut araştırma ve yukarıda bahsi geçen çalışmaların aksine, Yim (2014), turist rehberlerinin

algılanan örgütsel destek düzeylerinin belirlenmesine yönelik yaptığı çalışmasında, turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşmıştır. Turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeylerinin yüksek çıkmasında çalıştıkları acenteler tarafından görüş ve önerilerinin alınması, refah ve mutluluklarına önem verilmesi, işle ilgili ya da iş dışı konularda bir sorunları olduğunda yardımcı olmaları gibi etkenlerin etkili olduğu düşünülmektedir. Bu konuda seyahat acenteleri, turist rehberleriyle aylık olarak toplantılar yaparak onların görüşlerini alabilir ve sorunları varsa sorunlarına yönelik çözümler üretebilirler.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeylerinin cinsiyetlere göre karşılaştırılması sonucunda, algılanan örgütsel destek ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık görüldüğü ortaya konmuştur. Kadın turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu ortaya konmuştur. Turizm sektöründe konu ile ilgili yapılan çalışmalarda (Büyükgöze ve Kavak, 2014; Yılmaz, 2016; Yılmaz ve Tanrıverdi, 2017; Öcal Özakar, 2019) elde edilen bulgular, mevcut araştırmadan elde edilen bulguları destekler niteliktedir. Yukarıda belirtilen çalışmaların ve mevcut çalışmadan elde edilen bulguların aksine (Johlke vd., 2002; Taştan Boz, 2012; Gökpınar, 2014) tarafından yapılan çalışmalarda ise, erkeklerin algılanan örgütsel destek düzeylerinin kadınlara göre daha yüksek olduğu ortaya konmuştur. Kadınlar, çalıştıkları acentelerde görüş ve önerilerine değer verildiğini, refah ve mutluluklarının önemsendiğini hissettiğinde örgütsel destek düzeylerinin de yüksek olması beklenmektedir.

Turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Bekâr olan turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeylerinin evli olan turist rehberlerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Turizm sektöründe konu ile ilgili yapılan çalışmalarda (Kaya, 2012; Kestek, 2016; Zaro, 2018) elde edilen bulgular ile mevcut araştırmada elde edilen bulgular birbirlerini destekler niteliktedir. Evli olan turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeylerinin bekâr turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeylerine göre düşük olmasının sebebi, mesleğin uzun çalışma saatlerine sahip bir meslek olduğundan aile hayatını olumsuz yönde etkilemesi ve bireylerin çalıştıkları acenteler tarafından yeterince destek görmediği şeklinde açıklanabilir. Evli olan turist rehberlerinin örgütsel destek düzeylerinin arttırılmasında acentelere sorumluluk

düşmektedir. Evli olan turist rehberlerine tolerans gösterilerek günlük turlara çıkmaları sağlanabilir ya da tur programları hazırlanırken aile hayatını etkilemeyecek şekilde onların da görüş ve önerileri alınarak tur programları hazırlanabilir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeyleri ile yaş gruplarının karşılaştırılmasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Genç olan turist rehberlerinin (18-25) algılanan örgütsel destek düzeylerinin diğer yaş gruplarında olan turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeylerine göre daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuç, turizm alanında ve farklı alanlarda yapılan çalışmalardan (Rhoades & Eisenberger 2002; Tüzün, 2014; Zaro, 2018) elde edilen sonuçlarla benzer niteliktedir. Yaşa bağlı olarak, her bireyin mesleklerine karşı farklı bakış açıları ve görüşleri bulunmaktadır. Mesleğe yeni başlayan genç bir turist rehberi düşünüldüğünde, mesleğine karşı herhangi bir olumsuz tutumu bulunmayacak ve bu durumda çalıştığı acenteye karşı olumsuz bir tutum ya da düşünce beslememesini sağlayacaktır. Bundan dolayı, genç olan turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeyleri, diğer yaş grubundaki kişilere oranla daha yüksektir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek, mesleki canlılık ve mesleki bağlılık düzeyleri statülerine göre karşılaştırılmıştır. Bu kapsamda, turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve devam bağlılığı ile statüleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Algılanan örgütsel destekte, bir seyahat acentesinde tam zamanlı olarak çalışan turist rehberleri ile bağımsız olarak sezonluk çalışan ve bağımsız olarak tam zamanlı çalışan turist rehberleri arasında farklılık bulunmuştur. Bir seyahat acentesine bağlı olarak tam zamanlı çalışan turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür. İş tatmininde seyahat acentesinde tam zamanlı çalışan turist rehberleri ile bağımsız olarak sezonluk çalışan turist rehberleri farklılığa neden olmaktadır. Seyahat acentesine bağlı olarak tam zamanlı ve sezonluk olarak çalışan turist rehberlerinin de iş tatmini düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Devam bağlılığında, seyahat acentesine bağlı olarak tam zamanlı çalışan turist rehberleri ile bağımsız olarak sezonluk çalışan turist rehberleri; bağımsız olarak sezonluk çalışan turist rehberleri ile bağımsız olarak tam zamanlı çalışan turist rehberleri arasında farklılıklar bulunmaktadır. Bağımsız olarak sezonluk çalışan turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve devam bağlılığı düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Seyahat acentesine bağlı olarak

çalışan turist rehberlerinin sürekli olarak tura çıkma garantisi ve düzenli gelirlerinin olmasından dolayı algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve devam bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğunu belirtmek mümkündür. Seyahat acentelerinin bağımsız olarak sezonluk çalışan turist rehberlerine daha çok destek olması gerekmektedir. Seyahat acentelerinin tur ilanlarını yayınladıkları Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) online sistemi bulunmaktadır. Seyahat acenteleri bu sisteme yükledikleri tur ilanlarını daha sık güncelleyebilir ve turist rehberleri de kendi sistemlerinden girip kriterlerine uygun tur ilanları için seyahat acenteleriyle irtibata geçebilirler. Bu sayede, bağımsız olarak çalışan turist rehberleri daha az tura çıkma kaygısı yaşamadan mesleklerini sergileyeceklerdir. Ayrıca, turist rehberlerinin kendi aralarında oluşturdukları sosyal medya platformlarından da birbirlerine tur ilanlarını yönlendirebilirler. Böylelikle, bağımsız olarak sezonluk çalışan turist rehberlerinin de algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve devam bağlılıklarının yükselmesi sağlanabilir.

Katılımcıların mesleki canlılıkları incelendiğinde, ustalık alt boyutunun en yüksek ortalamaya sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Turist rehberlerinin ustalık boyutunda yer alan “işimi verimli bir şekilde yerine getirme konusunda gerekli bilgi ve becerilere sahibim” ve “ne zaman liderlik yapmak, ne zaman takip etmek ve ne zaman yoldan çekilmek gerektiğini bilirim” ifadeleri en yüksek ortalamaya sahip olan ifadeler olmuştur. Bu ifadelerden, araştırmaya katılan turist rehberlerinin gerekli bilgi birikimi ve donanımına ve mesleğinde yeterince tecrübeye sahip olduğu yorumunun yapılması mümkündür. Mesleki canlılık boyutlarından dinçlik ve iş tatmini alt boyutları, ortalamaları ile ikinci en yüksek alt boyutlardır. Dinçlik alt boyutunda yer alan “işimin gerektirdiği her şeyi başarılı bir şekilde gerçekleştirme konusunda enerjiye sahibim” ifadesinin, en yüksek ortalamaya sahiptir. “İşimden çok memnunum” ifadesi ise, iş tatmini alt boyutunda en yüksek ortalamaya sahip olan ifade olmuştur. Tutku alt boyutu, mesleki canlılık alt boyutlarından en düşük ortalamaya sahip olan boyut olmuştur. Turist rehberlerinin tutku düzeylerinin düşük olmasının nedeni, mesleğin uzun, düzensiz çalışma saatleri ve fazla iş yükü olmasından kaynaklanabilmektedir. Turist rehberlerinin tutku düzeylerinin arttırılmasında seyahat acenteleri bazı uygulama ve düzenlemeler yapabilir. Örneğin, seyahat acenteleri tura katılan turistlerden, turist rehberleri hakkında bilgiler alarak her ay başarılı bir performans sergileyen turist rehberine tatile çıkma ödülü verebilir ya da başarılı bir performans gösteren turist

rehberlerinin maaşlarında artış sağlayabilirler. Turist rehberlerinin aşırı iş yükünün azaltılmasında ise, günlük olarak tura çıkan turist rehberlerinin her gün tura çıkmasından ziyade bir gün dinlendirilerek ya da yanına gerektiğinde apranti (yardımcı) rehber verilerek iş bölümü yapmaları sağlanabilir.

Katılımcıların mesleki canlılıkları genel olarak değerlendirildiğinde, mesleklerinde yeterli bilgi ve donanımına sahip oldukları, çalıştıkları gün boyunca dinç hissettikleri, mesleklerinden yeterince memnun oldukları ve mesleklerine karşı tutku dolu oldukları sonucu çıkarılmaktadır. Turist rehberlerinin mesleklerinde iyi bir performans göstermelerinde gün boyu enerjik olmaları ve canlılıkları önem taşımaktadır. Bu açıdan bakıldığında, gün boyu enerjik ve canlılık gösteren rehberler, tur esnasında başarılı bir performans gösterecektir. Aksi bir durumda, enerjik ve canlı olmayan turist rehberlerinin tur sırasında performansı düşecektir. Turist rehberlerinin mesleki canlılıkta yer alan “eğer tekrar seçme şansım olsaydı yine aynı mesleği seçerdim” ifadesi en düşük ortalamaya sahip ifade olmuştur. Bunun nedeni olarak, turist rehberliği mesleğinin sezonluk bir meslek olması, düzenli olarak tura çıkamama, ülkede yaşanan olaylar (terör, pandemi vb.) gibi durumlar olarak düşünülmektedir. Bunun için, turizm sektörünün 12 aya yayılarak turist rehberlerinin de düzenli ve planlı bir şekilde tura çıkmaları sağlanabilir. Bunun için Turist Rehberleri Odaları, odalarına kayıtlı olan turist rehberlerine, odalarına gelen tur taleplerini yönlendirerek, onların düzenli olarak tura çıkmalarını sağlayabilirler. Ayrıca, turizm sektörü, ülkede meydana gelen olumsuz durumlardan (terör, pandemi vb.) çok çabuk etkilenen bir sektördür. Doğal olarak, sektörün içerisinde yer alan turist rehberleri de bu durumlardan etkilenmektedir. Bu gibi zor durumlarda, turist rehberlerine devlet desteği sağlanabilir, ayrıca Kültür ve Turizm Bakanlığı, TUREB ve meslek odaları biraraya gelerek durum değerlendirmesi yapıp çözüm önerileri getirebilirler.

Katılımcıların mesleki canlılık ile ilgili görüşlerinin demografik özelliklere (cinsiyet, medeni durum, yaş, rehberlik eğitiminin alındığı kurum ve deneyim süresi, statü) göre karşılaştırılmasında, sadece cinsiyet ile mesleki canlılık alt boyutlarından tutku ve iş tatmini; turist rehberlerinin statüleri ile iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Tutku ve iş tatmini düzeyleri incelendiğinde, kadın turist rehberlerinin tutku ve iş tatmini düzeylerinin erkek turist rehberlerinin tutku ve iş tatmini düzeylerine göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Çalışmadan elde edilen bu

bulgu, Harvey'in (2002) yaptığı çalışmadan elde ettiği bulgular ile benzer niteliktedir. Harvey tarafından yapılan çalışmada, tutku ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ve kadınların tutku düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Erkeklerin tutku ve iş tatmini düzeylerinin düşük olmasının nedenleri, çalıştıkları acenteler tarafından yeterince güven ve destek hissedememeleri, değer görmemeleri olarak sıralanabilir (Örücü ve Uçku, 2019: 78). Çünkü çalıştıkları örgütlerden destek hissedemeyen ve değer göremeyen bireylerin mesleğe olan tutumlarında değişiklikler olabilmektedir. Bu durum da, çalışanların mesleğe olan tutku düzeylerinde ve iş tatminlerinde düşüşe neden olmaktadır.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin mesleki bağlılıkları incelendiğinde, diğer boyutlar arasında en yüksek ortalamaya sahip olan boyut duygusal bağlılıktır. Turist rehberleri, ülkeye gelen turistlerle ülkeye geliş anından gidişine kadar iletişimde kalan kişilerdir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, turist rehberlerinin duygusal bağlılıklarının yüksek olması hem turun başarılı bir şekilde gerçekleşmesine hem de gelen turistlerin ülkeden memnun ayrılmasına katkı sağlamaktadır. Duygusal bağlılık, yaşanan olumlu deneyimler ile şekillenmektedir. Bu kapsamda, mesleğe yeni başlayan turist rehberlerinin ya da turizm rehberliği öğrencilerinin, turist rehberliği ile ilgili konularda dikkat etmesi gereken hususlar (etkili iletişim, davranış biçimleri, ses tonunun ayarlanması vb.) hakkında mesleki gelişimlerinin sağlanmasına yönelik eğitimler verilmesi sağlanabilir.

Araştırmaya katılan turist rehberlerinin mesleki bağlılıkları yaş gruplarına göre incelendiğinde, 18-25 yaş grubunda olan turist rehberlerinin mesleki bağlılık düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür. Bu durumun nedeni, bireylerin yeni mezun olmuş olması ve mesleğe karşı heyecan duymaları olarak açıklanabilir. Diğer yaş grubunda olan turist rehberlerinin mesleğe olan bağlılıklarının arttırılmasında, acente ve odalara büyük pay düşmektedir. Bunun için, meslek odaları tarafından turist rehberlerinin motivasyon ve performanslarının arttırılmasına yönelik turlar ya da etkinlikler düzenlenebilir. Düzenlenecek bu etkinlikler, rehberlerin motivasyonlarının artmasına katkı sağlayarak mesleğe olan bağlılıklarının artmasında da etkili olacaktır.

Turist rehberlerinin mesleki bağlılık düzeylerinin ile cinsiyete göre karşılaştırılmasında, devam bağlılığı ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık görülürken; duygusal ve normatif bağlılık ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık

görülmemiştir. Kadın turist rehberlerinin devam bağlılığı düzeylerinin erkek turist rehberlerinin devam bağlılığı düzeylerine göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Erçek (2018) tarafından yapılan çalışmada, mesleki bağlılık alt boyutlarından devam bağlılığı ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve kadınların devam bağlılık düzeylerinin erkeklere oranla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışma, mevcut çalışmadan elde edilen bulguları destekler niteliktedir. Zedef (2017) tarafından yapılan çalışmada ise, erkeklerin devam bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kadın turist rehberlerinin devam bağlılık düzeylerinin yüksek olmasının nedeni, mesleği bırakmaları sonucunda, başka bir meslekte iyi alternatiflerin bulunmayacağını ve mesleği bırakmaları sonucu, maliyetinin yüksek olacağını düşünmeleri olarak yorumlanabilir.

Turist rehberlerinin mesleki bağlılık düzeylerinin medeni durumlarına göre karşılaştırılmasında, normatif bağlılık ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Bekâr olan turist rehberlerinin normatif bağlılık düzeylerinin, evli turist rehberlerin normatif bağlılık düzeylerine göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bulguların aksine, Zedef (2017) tarafından yapılan çalışmada normatif bağlılık ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık görülmüş ve evli olan katılımcıların normatif bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular sonucunda, bekâr turist rehberlerinin, kendilerini meslekte kalmaya daha çok zorunlu hissettiklerini belirtmek mümkündür. Bu durumun nedeni, bekâr olan bireylerin çevreden gelen baskılar sonucunda meslekte kalması olarak değerlendirilebilir. Bundan dolayı, araştırmaya katılan bekâr turist rehberlerinin normatif bağlılık düzeyleri yüksek çıkmıştır.

Turist rehberlerinin mesleki bağlılık düzeylerinin rehberlik eğitimi alınan kurumlara göre karşılaştırılmasında, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile rehberlik eğitimi alınan kurum arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucu tespit edilmiştir. Farklılığın olduğu grupların belirlenmesi için Tukey testinden yararlanılmıştır. Bu kapsamda, sertifika programı ile lisans programı arasında farklılıklar bulunmuştur. Benzer sonuçlar, Yetgin (2017) tarafından turist rehberlerine yönelik yapılan çalışmada da bulunmuştur. Devam bağlılığı ile rehberlik eğitimi alınan kurum arasında anlamlı bir farklılık görülmüştür. Lisans eğitimine sahip olan katılımcıların duygusal ve devam bağlılık düzeylerinin yüksek; lisans eğitimine sahip olan bireylerin ise normatif bağlılık

düzeylerinin yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Elde edilen bu bulgulardan hareketle, bireylerin eğitim düzeyleri arttıkça, mesleğe olan bağlılıklarının da arttığı yorumunun yapılması mümkündür.

Araştırma bulgularına göre, algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık ve alt boyutları ile ilişkili olduğu ve mesleki canlılık üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu kapsamda “algılanan örgütsel desteğin mesleki canlılık üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır” şeklinde geliştirilen araştırmanın birinci hipotezi desteklenmiştir. Benzer bulgular, Chu ve arkadaşları (2015), Dinç ve arkadaşlarının (2019) yaptıkları çalışmalarda da ortaya konmuştur. Turist rehberlerinin algılanan örgütsel destek düzeyleri ile tutku düzeyleri arasında pozitif, zayıf ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yine aynı şekilde, mesleki canlılığın alt boyutlarından ustalık, dinçlik ve iş tatmini ile algılanan örgütsel destek düzeyleri arasında pozitif yönde, zayıf ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Bu bulgulardan ve çalışmalardan hareketle, turist rehberlerinin acentelerden gördükleri destek, meslekte gösterdikleri canlılıklarını olumlu yönde etkilemekte ve mesleki canlılıklarını arttırmaktadır. Turist rehberlerinin çalıştıkları acentelerden gördükleri destek, mesleğini tutku, dinçlik, ustalık ve iş tatminiyle yapmasını sağlamaktadır. Bu durum da turist rehberlerinin, tur sırasında yüksek düzeyde canlılık göstererek turunu başarılı bir şekilde tamamlamasına katkı sağlayacaktır.

Yapılan analizler doğrultusunda, algılanan örgütsel desteğin mesleki bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğuna ve algılanan örgütsel destek ile mesleki bağlılık ve alt boyutları arasında pozitif yönde, zayıf ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu kapsamda “algılanan örgütsel desteğin mesleki bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır” şeklinde geliştirilen araştırmanın ikinci hipotezi desteklenmiştir. Konuyla ilgili olarak, Lin ve arkadaşlarının (2013) Tayvan’da bulunan 34 bankada çalışanlara yönelik yapılan çalışmada, algılanan örgütsel destek ile mesleki bağlılık alt boyutları (duygusal, devam, normatif) arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucu tespit edilmiştir. Benzer şekilde Zheng & Wu (2018) tarafından yapılan çalışmada, algılanan örgütsel desteğin mesleki bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yukarıda bahsedilen çalışmalarda elde edilen bulgular ile bu çalışmada elde edilen bulgular birbirlerini destekler niteliktedir. Turist rehberlerinin acentelerden gördükleri destek,

mesleğe olan bağlılığında etkili olmaktadır. Turist rehberlerinin acentelerden gördükleri destek yüksek olursa, mesleki bağlılık düzeyleri de yüksek olacaktır.

Sonuç itibariyle, turist rehberleri, turistlerin ülkeye geliş anlarından ülkeden ayrılış anlarına kadar onlarla sürekli olarak iletişim kuran kişilerdir. Bu açıdan turist rehberlerine önemli görev ve sorumluluklar düşmektedir. Turist rehberlerinin önemli görev ve sorumlulukları olmasının yanı sıra, seyahat acentelerine de önemli görevler düşmektedir. Çünkü insanların seyahat etme ve yeni yerler keşfetme isteği gibi nedenler seyahat acentelerine olan talebi arttırmaktadır. Doğal olarak bu durum, turist rehberlerine olan talebi de arttırmaktadır. Turist rehberlerinin turistlere iyi bir hizmet sunabilmelerinde, seyahat acentelerinin rehberlere gösterdikleri destek önem taşımaktadır. Acentelerin rehberlere gösterecekleri destek, onların motivasyonunun ve performansının artmasını sağlayacak ve turistlerin de turlardan ve ülkeden memnun ayrılmasına katkı sağlayacaktır.

Çalışmadan elde edilen bulgulardan hareketle, TUREB ve meslek odalarına önerilerde bulunulabilir. Bu kapsamda, TUREB ve meslek odaları tarafından her ay düzenli olarak turist rehberleri ile buluşabilecekleri toplantılar düzenlenebilir. Böylelikle, turist rehberleri meslekle ilgili sorunlarını anlatma fırsatı bulabilir ve mesleğe yönelik görüş ve önerileri varsa onları dile getirebilirler. Bu tarz etkinlikler, turist rehberlerinin mesleğe olan bağlılıklarının da artmasını sağlayacak ve meslekte gösterecekleri canlılıkta da etkili olacaktır. Ayrıca, turist rehberlerinin birbirleri arasında olan ilişki de önem arz etmektedir. Turist rehberlerinin kendi aralarında oluşturdukları platformlar aracılığıyla iletişimde kalmaları sağlanmaktadır. Böylelikle, bu platformlarda tur ilanlarının paylaşılması, deneyimli rehberlerin bilgi ve tecrübelerini aktarmaları sağlanabilir. Turist rehberlerinin mesleki canlılık ve bağlılıkları, tur sırasında verdikleri hizmette de etkili olmaktadır. Bundan dolayı, turist rehberlerinin mesleki gelişimleri için çaba sarf etmeleri gerekmektedir. Bu kapsamda, turist rehberleri TUREB ve meslek odaları tarafından düzenlenen uzmanlaşma programlarına katılmalıdır. Böylelikle, turist rehberleri uzmanlaştıkları alanda diğer turist rehberlerinden farklılaşarak iyi bir konuma gelecek ve uzmanlaştığı alan ile ilgili uzman konumunda olduğundan dolayı görüş ve önerilerinden faydalanılacaktır. Bu durum da, bireyleri tatmin edecek ve mesleki canlılık ve bağlılıklarının artmasına katkı sağlayacaktır.

Turist rehberlerinin her ne kadar bağımsız olarak çalıştıkları düşünülse de, seyahat acentelerinin hazırladıkları tur programlarını yürütmektedirler. Bu kapsamda, turist rehberlerinin seyahat acenteleriyle olan ilişkileri önem arz etmektedir ve seyahat acentelerine birtakım önerilerde bulunulabilir. Seyahat acenteleri, turist rehberlerinin çalışma şartlarında düzenlemeler yaparak, turist rehberlerinin 12 ay boyunca düzenli ve planlı bir şekilde turlara çıkmalarını sağlayabilirler. Acenteler, tur programlarını turist rehberlerinin de görüş ve önerilerini dikkate alarak oluşturmalıdır. Ayrıca, acenteler bünyelerinde, Bakanlık tarafından belirlenen taban ücretin altında turist rehberi çalıştırmamalı ve rehberlere tur sırasında satış yapmaları için zorlanmamalıdır. Taban ücretin altında çalışma ve kaçak turist rehberliği yapma ve komisyonculuk gibi durumlar turist rehberlerinin mesleki canlılık ve mesleki bağlılıklarını etkileyen olaylardır. 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve 29217 sayılı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliğinde ilgili konular hakkında cezalar bulunmaktadır. Ancak yine de bu sorunun önüne geçilememektedir. Bunun için Kanunda ve Yönetmelikte yer alan sorunlarla ilgili cezaların daha ağır hale getirilmesi ve denetimlerin daha sıklaştırılması sağlanmalıdır. Böylelikle, kaçak rehberlik yapan ve taban ücretin altında çalışan kişiler caydırılmış olacaktır. Komisyonlar için ise yetkili kurumlar tarafından seyahat acentesi ve turist rehberlerinin satışlardan alacağı komisyonlarla ilgili belirli bir oran belirlenerek her iki tarafında eşit komisyon alması sağlanmalı ve bu durumun takibi yapılmalıdır.

TUREB, meslek odaları, seyahat acenteleri ve turist rehberlerine yönelik sunulan önerilere ek olarak, çalışmadan elde edilen bulgular sonucunda, araştırmacılara da şu önerilerde bulunulabilir. Yapılan bu çalışma, turist rehberlerinin seyahat acentelerinden gördükleri desteğin mesleki canlılık ve mesleki bağlılık üzerindeki etkisini belirlemeye yöneliktir. Araştırmada, turist rehberlerinin Kültür ve Turizm Bakanlığı, TUREB ve turist rehberi odalarından gördükleri destek araştırmaya dâhil edilmemiştir. Bu kapsamda, konu hakkında gelecekte çalışma yapacak olan araştırmacıların, turist rehberlerinin Kültür ve Turizm Bakanlığı, TUREB ve meslek odalarından gördükleri desteğin mesleki canlılık ve mesleki bağlılık üzerindeki etkisinin belirlenmesine yönelik çalışmalar yapması faydalı olacaktır. Yapılacak olan çalışmalardan elde edilen sonuçların bu araştırma sonuçları ile karşılaştırılmasının hem ilgili literatüre hem de sektöre yönelik katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Yapılan bu çalışmada, 379 eylemli

turist rehberine ulaşılmıştır. Gelecekte konuyla ilgili çalışma yapacak araştırmacılar, daha fazla kişiye ulaşarak ya da bölgesel bazda ele alarak çalışmalar yapabilirler.

Literatür incelendiğinde, algılanan örgütsel destek ile ilgili farklı alanlarda yapılan çalışmalar mevcuttur. Turizm sektörünün içerisinde yer alan konaklama işletmeleri ve seyahat acentelerine yönelik algılanan örgütsel destek ile ilgili yapılan birçok çalışma da mevcuttur. Ancak, algılanan örgütsel destek ile ilgili turist rehberlerine yönelik sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Mesleki canlılık ile ilgili de turist rehberlerine yönelik bir çalışma bulunamamıştır. Bu kapsamda, gelecekte konuyla ilgili çalışma yapacak araştırmacılar, algılanan örgütsel desteği ve mesleki canlılığı farklı değişkenler ile ele alarak turist rehberlerine yönelik çalışmalar yapabilirler. Ayrıca, mesleki canlılık konusu turizm dışında farklı alanlarda da ele alınarak çalışılabilir. Nitekim yapılacak olan bu çalışmalar turizm sektörüne, turist rehberlerine ve ilgili alanın gelişimine katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Afacan Fındıklı, M. (2014). Algılanan Lider Desteği ve Algılanan Örgütsel Destek ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Özdeşlemenin Aracılık Rolü: İstanbul'da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *İ. Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 25(77), 136-157.
- Akalın, Ç. (2006). *Duygusal Örgütsel Bağlılık Gelişiminde Çalışanların Algıladığı Örgütsel Destek ve Ara Bir Değişken Olarak Örgüt Temelli Öz-Saygı*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Akgöz, E. ve Samatova, G. (2020). Turizm Sektöründe Mesleki Algı ile Mesleki Bağlılık Arasındaki İlişkinin Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(17), 5-13.
- Akgündüz, Y. ve Çakıcı, A. C. (2015). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisinde Örgütsel Stresin Aracılık Rolü: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(2), 29-41.
- Akgunduz, Y. & Sanlı, S. C. (2017). The Effect of Employee Advocacy and Perceived Organizational Support on Job Embeddedness and Turnover Intention in Hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 118-125.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 105-135.
- Aksoy, M. ve Sökmen, A. (2018). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Çıktılar Üzerine Etkileri: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(1), 200-212.
- Aktaş, H. ve Çetin Gürkan, G. (2015). İş-Aile ve Aile-İş Çatışması ile Bireysel Performans Etkileşiminde Mesleki Bağlılığın Aracı Rolü: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 16(2), 139-154.
- Alanyalı, L. K. (2006). *Örgütsel Stres Kaynaklarının İş Tatminine Olan Etkilerinin Tükenmişlik ve Dinçlik (Coşku) Etkileri Bağlamında İncelenmesi (Uygulamalı Bir Araştırma)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Albalawi, A. S., Naughton, S., Elayan, B. & Sleimi, M. T. (2019). Perceived Organizational Support, Alternative Job Opportunity, Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Intention: A Moderated-Mediated Model. *Organizacija*, 52(4), 310-324.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Allen, D. G., Shore, L. M. & Griffeth, R. W. (2003). The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process. *Journal of Management*, 29(1), 99-118.
- Anafarta, N. (2015). Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü. *İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 26(79), 112-130.
- Aranya, N. & Jacobson, D. (1975). An Empirical Study of Theories of Organizational and Occupational Commitment. *The Journal of Social Psychology*, 97, 15-22.
- Aranya, N. & Ferris, K. R. (1984). A Reexamination of Accountants' Organizational-Professional Conflict. *The Accounting Review*, 59(1), 1-15.

- Arbak, Y. ve Özmen, Ö. M. (2009). Sağlık Kuruluşlarında İnsan Kaynağının Sürekli Gelişiminin Sağlanmasında Önemli Faktör Örgütsel Bağlılık Öncülleri-Etkileri. İçinde; *Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı*, 19-21 Mart 2009, Antalya, Türkiye, ss. 52-66.
- Arıkan Saltık, İ., Acı, U. ve Kaya, U. (2016). Mesleki Bağlılık ve Mesleği Bırakma Niyeti Üzerinde Etken Faktörler Olarak Birey-Meslek Uyumu ve Mesleğin Sosyal Statüsü: Turizm Sektöründe Görgül Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(3), 42-63.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P. & Lynch, P. (1998). Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Socioemotional Needs. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 288-297.
- Armstrong-Stassen, M. & Ursel, N. D. (2009). Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and the Retention of Older Workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 201-220.
- Arslantürk, Y. (2016). Mesleki Bağlılık: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 186-207.
- Aselage, J. & Eisenberger, R. (2003). Perceived Organizational Support and Psychological Contracts: A Theoretical Integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 491-509.
- Aslan, Ş. (2008). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgütsel Bağlılık ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(2), 163-178.
- Aslan, Ş. ve Güzel, Ş. (2016). Algılanan Örgütsel Destek, İş Özellikleri ve Kontrol Odağı Faktörlerinin İşgören Yabancılaşması Üzerine Etkileri. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14(27), 81-109.
- Ataç, İ. (2019). *Öğretmenlerin Denetim Odakları ile Mesleki Bağlılıkları Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ayaz Alkaya, S., Yaman Sözbir, S. & Bayrak Kahraman, B. (2018). The effect of Nursing Internship Program on Burnout and Professional Commitment. *Nurse Education Today*, 68, 19-22.
- Aydın, A. (2010). *İlköğretim Öğretmenlerinin Mesleki Bağlılıklarına Etki Eden Faktörler*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aydın, Ö. (2018). *Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Sinizmin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Atatürk Havalimanı Temsil-Gözetim ve Yönetim Hizmetleri Şirketlerine Yönelik Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aydınlı Kulak, F. (2016). Mesleki Canlılık. İçinde; *Örgütlerde Davranışın Aydınlik ve Karanlık Yüzü* (1.Baskı), (Ed: P. Kanten ve S. Kanten), ss. 227-237. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Bağçeci, B., Çetin, B. ve Ünsal, S. (2013). Öğretmenlerin Mesleki İmaj Ölçeği. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 12(1), 34-48.
- Bal, Ş. (2018). *Otel İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Destek ve Örgüte Uyum Düzeyinin Algılanan Hizmet Performansı Üzerindeki Etkisi: Ankara İli Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Balin, H. (2019). *Türkiye’de Toplumsal Cinsiyet Açısından Kadının Siyasal Katılımı ve Yükselmesinin Önündeki Engeller*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Baker, F. S. (2006). *The Relationship of Principals' Professional Vitality to Personal and School Characteristics Including Student Achievement*. (Unpublished Doctoral Thesis). East Carolina University, Greenville.
- Bartol, K. M. (1979). Professionalism as a Predictor of Organizational Commitment, Role Stress, and Turnover: A Multidimensional Approach. *Academy of Management Journal*, 22(4), 815-821.
- Baruch, Y., Grimland, S. & Vigoda-Gadot, E. (2014). Professional Vitality and Career Success: Mediation, Age and Outcomes. *European Management Journal*, 32, 518-527.
- Başgüt, S. (2019). *Algılanan Örgütsel Destek ve Psikolojik Sahiplenme İlişkisinde Örgüt Temelli Öz Saygının Rolü*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Bauer, T. N. & Green, S. G. (1996). Development of Leader-Member Exchange: A Longitudinal Test. *Academy of Management Journal*, 39(6), 1538-1567.
- Baysal, A. C. ve Paksoy, M. (1999). Mesleğe ve Örgüte Bağlılığın Çok Yönlü İncelenmesinde Meyer-Allen Modeli. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(1), 7-15.
- Benligiray, S. ve Sönmez, H. (2011). Hemşirelerin Mesleki Bağlılıkları ile Diğer Bağlılık Formları Arasındaki İlişki: Örgüte Bağlılık, İşe Bağlılık ve Aileye Bağlılık. *Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 28-40.
- Biswakarma, G. (2016). Influence of Employees' Perceived Organizational Support and Job Performance on Customer Satisfaction: An Empirical Support from Nepalese Hospitality Sector. *Kelaniya Journal of Management*, 5(2), 80-94.
- Blau, M. P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley.
- Blau, G. (1985). The Measurement and Prediction of Career Commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 277-288.
- Blau, G. (2001). On Assessing the Construct Validity of Two Multidimensional Constructs Occupational Commitment and Occupational Entrenchment. *Human Resource Management Review*, 11, 279-298.
- Blau, G. (2003). Testing for a Four-Dimensional Structure of Occupational Commitment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 469-488.
- Blau, G. & Holladay, E. B. (2006). Testing the Discriminant Validity of a Four-Dimensional Occupational Commitment Measure. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 691-704.
- Blau, G. & Lunz, M. (1998). Testing the Incremental Effect of Professional Commitment on Intent to Leave One's Profession beyond the Effects of External, Personal, and Work-Related Variables. *Journal of Vocational Behavior*, 52, 260-269.
- Boylu, Y., Pelit, E. ve Güçer, E. (2007). Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44(511), 55-74.
- Büyükgoze, H. ve Kavak, Y. (2017). Algılanan Örgütsel Destek ve Pozitif Psikolojik Sermaye İlişkisi: Lise Öğretmenleri Örneğinde Bir İnceleme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 23(1), 1-32.
- Büyükyılmaz, O., Vargün, H. ve Uygurtürk, H. (2019). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Bağlılık ve İş Tatmini Seviyelerinin Demografik Faktörler Açısından Analizi. *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 12(1), 27-42.
- Carmeli, A. (2009). Positive Work Relationships, Vitality, and Job Performance. In: *Emotions in Groups, Organizations and Cultures*, (Eds: C. A. Hartel., N. M. Ashkanasy & W. J. Zerbe), pp. 45-71. Emerald Group Publishing Limited.
- Caricati, L., La Sala, R., Marletta, G., Pelosi, G., Ampollini, M., Fabbri, A., Ricchi, A., Scardino, M., Artioli, G. & Mancini, T. (2014). Work Climate, Work Values and

- Professional Commitment as Predictors of Job Satisfaction in Nurses. *Journal of Nursing Management*, 22, 984-994.
- Cernas-Ortiz, D. A., Mercado-Salgado, P. & Davis, M. A. (2018). Perspectiva Futura de Tiempo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional: el Efecto Mediador de la Autoeficacia, la Esperanza y la Vitalidad. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(1), 1-9.
- Ceylan, C. ve Bayram, N. (2006). Mesleki Bağlılığın Örgütsel Bağlılık ve Örgütten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkilerinin Düzenleyici Değişkenli Çoklu Regresyon ile Analizi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 105-120.
- Chang, H., Chi, N. & Miao, M. (2007). Testing the Relationship between Three-Component Organizational / Occupational Commitment and Organizational / Occupational Turnover Intention Using a Non-Recursive Model. *Journal of Vocational Behavior*, 70, 352-368.
- Chang, H., Shyu, Y. L., Wong, M., Chu, T., Lo, Y. & Teng, C. (2017). How Does Burnout Impact the Three Components of Nursing Professional Commitment?. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 31, 1003-1011.
- Chen, C. V. & Kao, R. H. (2012). Work Values and Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors: The Mediation of Psychological Contract and Professional Commitment: A Case of Students in Taiwan Police College. *Social Indicators Research*, 107, 149-169.
- Chen, Z., Eisenberger, R., Johnson, K. M., Sucharski, I. L. & Aselage, J. (2009). Perceived Organizational Support and Extra-Role Performance: Which Leads to Which?. *The Journal of Social Psychology*, 149(1), 119-124.
- Cheng, P.Y., Yang, J.T. Wan, C. S. & Chu, M. C. (2013). Ethical Contexts and Employee Job Responses in the Hotel Industry: The Roles of Work Values and Perceived Organizational Support. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 108-115.
- Cheng, J.C., Chen, C. Y., Teng, H. Y. & Yen, C. H. (2016). Tour Leaders' Job Crafting and Job Outcomes: The Moderating Role of Perceived Organizational Support. *Tourism Management Perspectives*, 20, 19-29.
- Cheng, J. C. & O-Yang, Y. (2018). Hotel Employee Job Crafting, Burnout, and Satisfaction: The Moderating Role of Perceived Organizational Support. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 78-85.
- Cheung, F. Y. L. & Tang, C. S. K. (2007). The Influence of Emotional Dissonance and Resources at Work on Job Burnout among Chinese Human Service Employees. *International Journal of Stress Management*, 14(1), 72-87.
- Chiang, C. F. & Hsieh, T. S. (2012). The Impacts of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 180-190.
- Cho, S., Johanson, M. M. & Guchait, P. (2009). Employees Intent to Leave: A Comparison of Determinants of Intent to Leave versus Intent to Stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 374-381.
- Chu, F., Ye, L. & Guo, M. (2015). Determinants and Outcomes of Professional Vitality: Evidence from China. *Social Behavior and Personality*, 43(8), 1335-1346.
- Chung, Y. W. (2017). The Role of Person–Organization Fit and Perceived Organizational Support in the Relationship between Workplace Ostracism and Behavioral Outcomes. *Australian Journal of Management*, 42(2), 328-349.
- Cihangiroğlu, N., Teke, A., Özata, M. ve Çelen, Ö. (2015a). Mesleki Bağlılık ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi. *Gülhane Tıp Dergisi*, 57, 367-372.

- Cihangiroğlu, N., şahin, B., Teke, A. ve Uzuntarla, Y. (2015b). Hemşirelerin atışma ve Mesleki Bağlılık Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29(4), 599-610.
- Clugston, M. (2000). The Mediating Effects of Multidimensional Commitment on Job Satisfaction and Intent to Leave. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 477-486.
- Cohen, A. (2006). The Relationship between Multiple Commitments and Organizational Citizenship Behavior in Arab and Jewish Culture. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 105-118.
- Crouse, K. J. (2003). *Perceptions of Innovation, Professional Development and Professional Vitality of Nursing Faculty in Connecticut*. (Unpublished Doctoral Thesis). University of Hartford, Connecticut.
- alık, C. (2019). *Eğitim Örgütlerinde Mesleki Bağlılık, Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Arasındaki İlişinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi ve İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- aylıkoca, A. (2017). Örgütsel Bağlılığın Mesleki Bağlılık Üzerine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 1-17.
- elik, M. ve Yıldız, B. (2018). Hemşirelerde Mesleki Bağlılık, Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Kamu Sektörü ve Özel Sektör Karşılaştırması. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 47-75.
- etin, M., Cihangiroğlu, N. ve Türk, Y. Z. (2010). Bir Grup Eczacının Mesleki Bağlılık Algılarının İncelenmesi. *Pamukkale Tıp Dergisi*, 3(3), 125-130.
- etin, A., Erenler Tekmen, E. ve şentürk, M. (2016). Bilgi Paylaşma Davranışının Planlı Davranış Teorisi ve Sosyal Değişim Teorisi Bağlamında İncelenmesi: Dermatologlar Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 16(2), 241-256.
- ınar, Ö. ve Yeşil, S. (2016). Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Desteğin alışan Performansı Üzerindeki Etkisini İnceleyen Bir Yapısal Eşitlik Model Önerisi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 2(1), 286-301.
- iftioğlu, A. (2011). Investigating Occupational Commitment and Turnover Intention Relationship with Burnout Syndrome. *Business and Economics Research Journal*, 2(3), 10-119.
- öp, S. ve Doğanay, A. (2020). Algılanan Liderlik İletişiminin İş Performansı ve İş Tatminine Etkisi: 4 ve 5 Yıldızlı Otel alışanları Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 34-49.
- Dansereau, F., Graen, G. & Haga, W. J. (1975). A Vertical Dyad Linkage Approach to Leadership within Formal Organizations: A Longitudinal Investigation of the Role Making Process. *Organizational Behavior and Human Performance*, 13(1), 46-78.
- Demir, M. (2012). Örgütsel Destek, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi: Havalimanı Yer Hizmetleri İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 14(1), 47-64.
- Demir, S. (2016). *Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın İş Tatminine Etkisi: Sosyal Güvenlik Denetim Elemanları Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Demirci, A. (2018). *Özel Güvenlik Görevlilerinde Mesleki Bağlılık: Kariyer Değerlerinin ve İş Doyumlarının Rolü*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). ukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Demirci, B. (2018). *Hemşirelerin Sosyodemografik ve Mesleki Özellikleri ile İş Doyumlarının Mesleki Bağlılıkları Üzerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Koç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Demircan Çakar, N. ve Ceylan, A. (2005). İş Motivasyonunun Çalışan Bağlılığı ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(1), 52-66.
- Demircan Çakar, N. ve Yıldız, S. (2009). Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: “Algılanan Örgütsel Destek” Bir Ara Değişken mi?. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 68-90.
- Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2009). Tükenmişlik ve Üretkenlik Karşılı Davranışlar Arasındaki İlişkinin Kavramsal Boyutu. *TİSK Akademi*, 4(8), 144-165.
- Demiröz, S. ve Kavak, Y. (2019). Öğretmenlerin Örgütsel İmaj Algıları ve Öğrenci Başarıları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Çalışma. *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(2), 231-246.
- den Kamp, E. M. O., Tims, M., Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2018). Proactive Vitality Management in the Work Context: Development and Validation of a New Instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(4), 493-505.
- Derin, N., Şimşek İlkım, N. ve Yayan, H. (2017). Hemşirelerde Mesleki Bağlılığın Mesleki Prestijle Açıklanması. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 4(3), 24-37.
- Dinç, M., Bayrakçı, E., Akçakanat, T. ve Uzunbacak, H. H. (2019). Algılanan Örgütsel Destek Mesleki Canlılığı Artırır mı? Turizm Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. İçinde; 18. *Uluslararası İşletmecilik Kongresi Bildiriler Kitabı*, 02-04 Mayıs 2019, Osmaniye, Türkiye, ss. 2089-2105.
- Dinçel, G. (2012). *Kurumsal İtibar ile Örgütsel Kıvanç, Duygusal Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Doğan, İ. F., Bakan, İ. ve Oğuz, M. (2017). Çalışanların Motivasyonları Üzerinde Örgütsel Bağlılık mı Mesleki Bağlılık mı Daha Etkili?. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9(2), 71-86.
- Doğru, Ç. (2016). *Algılanan Örgütsel Destek ve Lider-Üye Etkileşiminin Bağlamsal Performansa Etkileri: Ankara'da Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Dorenkamp, I. & Ruhle, S. (2019). Work–Life Conflict, Professional Commitment, and Job Satisfaction among Academics. *The Journal of Higher Education*, 90(1), 56-84.
- Durmuş, S. ve Günay, O. (2007). Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler. *Erciyes Tıp Dergisi*, 29(2), 139-146.
- Duygulu, E., Çıraklar, N. ve Mohan, Y. (2008). Algılanan Örgütsel Destek, İşe Bağlılık ve İş Doyumunun Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(1), 108-128.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis LaMastro, V. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment and Innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. & Lynch, P. (1997). Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D. & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.

- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L. & Rhoades, L. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 565-573.
- Emhan, A., Kula, S. ve Töngür, A. (2013). Yapısal Eşitlik Modeli Kullanılarak Yönetici Desteği, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Performans ve Tükenmişlik Kavramları Arasındaki İlişkilerin Analizi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 53-69.
- Erçek, M. K. (2018). *Ortaöğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Okul Güvenliğine İlişkin Algularının Örgütsel Güven ve Mesleki Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi (Diyarbakır İli Örneği)*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Dicle Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Diyarbakır.
- Erdaş, K. D. (2010). *Lider-Üye Mübadelesi, Algılanan Örgütsel Destek ve Öz Denetim Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Erdoğan, İ. (1999). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: İ. Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Araştırma ve Yardım Vakfı.
- Erkoç, İ. Ç. (2015). *Algılanan Örgütsel Destek ve İş Performansı Arasındaki İlişkide Öz Yeterlilik Faktörünün Düzenleyici Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eryılmaz, A. ve Doğan, T. (2012). İş Yaşamında Öznel İyi Oluş: Utrecht İşe Bağlılık Ölçeğinin Psikometrik Niteliklerinin İncelenmesi. *Klinik Psikiyatri*, 15, 49-55.
- Eser, S. (2018). Meslek Olarak Turist Rehberliği. İçinde; *Turist Rehberliği* (1. Baskı), (Ed: S. Eser, S. Şahin ve A. C. Çakıcı), ss. 25-46. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Eskew, D. E. (1993). The Role of Organizational Justice in Organizational Citizenship Behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6(3), 185-194.
- Fırat, Z. M. (2015). *Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılığın Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkileri: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Forest, J., Mageau, G. A., Sarrazin, C. & Morin, E. M. (2010). "Work is My Passion": The Different Affective, Behavioural, and Cognitive Consequences of Harmonious and Obsessive Passion toward Work. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 28, 27-40.
- Frauman, E., Ivy, M. & Cunningham, P. (2011). Occupational Commitment and the Role of Leisure and Money among Recreation and Park Professionals. *The Cyber Journal of Applied Leisure and Recreation Research*, 13(1), 1-12.
- Fresko, B., Kfir, D. & Nasser, F. (1997). Predicting Teacher Commitment. *Teaching and Teacher Education*, 13(4), 429-438.
- Gambino, K. M. (2010). Motivation for Entry, Occupational Commitment and Intent to Remain: A Survey Regarding Registered Nurse Retention. *Journal of Advanced Nursing*, 66(11), 2532-2541.
- Garg, S. & Dhar, R. L. (2014). Effects of Stress, LMX and Perceived Organizational Support on Service Quality: Mediating Effects of Organizational Commitment. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21, 64-75.
- Gençer, K. ve Ayyıldız, T. (2018). Demografik Özellikler ve Psikolojik Koşulların İşe Tutkunluğa Etkisi: Otel İşletmeleri Örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(2), 601-619.

- Gerstner, C. R. & Day, D. V. (1997). Meta-Analytic Review of Leader-Member Exchange Theory: Correlates and Construct Issues. *Journal of Applied Psychology*, 82(6), 827-844.
- Ghani, N. A. A. & Hussin, T. A. B. S. (2009). Antecedents of Perceived Organizational Support. *Canadian Social Science*, 5(6), 121-130.
- Gouldner, A.W. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161-178.
- Gökpınar, G. (2014). *İçsel-Dışsal Denetim Odaklı Beyaz Yakalı Çalışanlarda A ve B Tipi Kişilik Özellikleri ile İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today and Tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399-432.
- Greenfield, A. C. (2008). The Effect of Ethical Orientation and Professional Commitment on Earnings Management Behavior. *Journal of Business Ethics*, 83, 419-434.
- Guchait, P., Cho, S. & Meurs, J. A. (2015). Psychological Contracts, Perceived Organizational and Supervisor Support: Investigating the Impact on Intent to Leave Among Hospitality Employees in India. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14(3), 290-315.
- Gül, A. L. (2010). *Lise Öğretmenlerinin Algılarına Göre Örgütsel Destek (Ankara İli Örneği)*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Gülaydın, M. (2019). *Algılanan Örgütsel Destek ile Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Güner, A. R. (2007). *Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık, İşe Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Modellenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 48-75.
- Gürbüz, R. (2012). *Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık ile İlişkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Gwyn, P. G. (2011). The Quality of Mentoring Relationships' Impact on the Occupational Commitment of Nursing Faculty. *Journal of Professional Nursing*, 27(5), 292-298.
- Hanan, F.A. & Zainal, A. (2012). The Relationship between Occupational Culture, Organization Tenure and Occupational Commitment of Chefs in 4 and 5-Star Hotels in Kuala Lumpur. İçinde; *Current Issues in Hospitality and Tourism: Research and Innovations* (ss. 205-210). Taylor & Francis Group, London.
- Harvey, T. A. (2002). *Professional Vitality and the Principalship: A Construct Validity Study*. (Unpublished Doctoral Thesis). The University of Maine, Maine.
- Harvey, T. A. & Donaldson, G. (2003). Professional Vitality: Do You Have It?. *Principal*, 83, 30-33.
- Hasanhanoglu, C. (2020). Türkiye'de Kadın İş Güvenliği Uzmanlarının Mesleki ve Cinsiyet Ayrımcılığına Yönelik Yaklaşımları, Görevsel Performansları ve Sorunları. *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademik Araştırmalar Dergisi*, 4(1), 1-15.

- Hellman, C. H., Fuqua, D. R. & Worley, J. (2006). A Reliability Generalization Study on the Survey of Perceived Organizational Support the Effects of Mean Age and Number of Items on Score Reliability. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 631-642.
- Hochwarter, W. A., Kacmar, C., Perrewe, P. L. & Johnson, D. (2003). Perceived Organizational Support as a Mediator of the Relationship Between Politics Perceptions and Work Outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 438-456.
- Hui, C., Wong, A. & Tjosvold, D. (2007). Turnover Intention and Performance in China: The Role of Positive Affectivity, Chinese Values, Perceived Organizational Support and Constructive Controversy. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 735-751.
- Irving, P. G., Coleman, D. F. & Cooper, C. L. (1997). Further Assessments of a Three-Component Model of Occupational Commitment: Generalizability and Differences across Occupations. *Journal of Applied Psychology*, 82(3), 444-452.
- İplik, E. İplik, F. N. ve Efeoğlu, İ. E. (2014). Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(12), 109-122.
- İşcan, Ö.F. ve Naktiyok, A. (2004). Çalışanların Örgütsel Bağdaşımalarının Belirleyicileri Olarak Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Adalet Algıları. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 59(1), 181-201.
- İşcan, Ö. F. ve Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 119-135.
- İştahlı, S. B. (2013). *Duygusal Emegin Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Mesleki Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi: Duygusal Zekânın Rolü*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- İyigün, N. Ö. (2012). Örgütsel Adalet: Kuramsal Bir Yaklaşım. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(21), 49-64.
- İyitoğlu, V. (2015). İş Etiği Kurallarının Uygulanmasının Örgütsel ve Mesleki Bağlılığa Etkisi: Ön Lisans Turizm Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12(1), 82-98.
- Jain, A. K. & Sinha, A. K. (2005). General Health in Organizations: Relative Relevance of Emotional Intelligence, Trust, and Organizational Support. *International Journal of Stress Management*, 12(3), 257-273.
- Jaiswal, D. & Dhar, R. L. (2016). Impact of Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment and Leader Member Exchange on Commitment and Its Subsequent Impact on Service Quality. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(1), 58-79.
- Johlke, M. C., Stamper, C. L. & Shoemaker, M. E. (2002). Antecedents to Boundary-Spanner Perceived Organizational Support. *Journal of Managerial Psychology*, 17(2), 116-128.
- Kabakulak, A. (2018). *Kişilik Özelliklerinin Mesleki Tutum ve İş Doyumuna Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Kalaycı, Ş. (2018). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. (9. Baskı). Ankara: Dinamik Akademi.
- Kalifa, T., Ololo, S. & Tafese, F. (2016). Intention to Leave and Associated Factors among Health Professionals in Jimma Zone Public Health Centers, Southwest Ethiopia. *Open Journal of Preventive Medicine*, 6, 31-41.

- Kalkandelen, C. ve Göl Beşer, S. (2019). The Relationship between Organizational Commitment and Perceived Organizational Support: Case of a Luxury Concept Hotel. *Contemporary Research in Economics and Social Sciences*, 3(1), 115-151.
- Kaplan, M. (2010). *Otel İşletmelerinde Etiksel İklim ve Örgütsel Destek Algılamalarının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Kapadokya Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Kaplan, M. ve Ögüt, A. (2012). Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 387-401.
- Karaalioglu, Z. F. (2019). *Algılanan Örgütsel Destek ile İş Performansı İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracı Rolü*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karacaoğlu, K. ve Arslan, F. (2013). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Desteğin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Kayseri İmalat Sanayi Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 457-476.
- Karakaş, A., Saban, M. ve Aslan, A. (2017). Muhasebe Meslek Mensuplarının Kişilik Özelliklerinin İş Tatmini ve Mesleki Bağlılıklarına Etkisi. *Mali Çözüm Dergisi*, 144, 41-62.
- Karatepe, O. M. (2011). Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, and Performance Outcomes: A Study of Hotel Employees in Cameroon. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(5), 735-752.
- Kark, R. & Carmeli, A. (2009). Alive and Creating: The Mediating Role of Vitality and Aliveness in the Relationship between Psychological Safety and Creative Work Involvement. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 785-804.
- Karriker, J. H. & Williams, M. L. (2009). Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: A Mediated Multifoci Model. *Journal of Management*, 35(1), 112-135.
- Kaya, B. (2012). *Algılanan Örgütsel Destek Düzeyinin ve Çalışanların Kariyer Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Konaklama İşletmelerinden Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Kaya, N. ve Selçuk, S. (2007). Bireysel Başarı Güdüsü Organizasyonel Bağlılığı Nasıl Etkiler?. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(2), 175-190.
- Kerr, V. O. (2005). *Influence of Perceived Organizational Support, Organizational Commitment, and Professional Commitment on Turnover Intentions of Healthcare Professionals in Jamaica*. (Unpublished Doctoral Thesis). Nova Southeastern University, Florida.
- Kestek, S. B. (2016). *Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Güven Arasındaki İlişki: Kuşadası'ndaki 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Değerlendirme*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Kim, S., O'Neill, J. W. & Jeong, S. E. (2004). The Relationship among Leader-Member Exchange, Perceived Organizational Support, and Trust in Hotel Organizations. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 3(1), 59-70.
- Knudsen, H. K., Roman, P. M. & Abraham, A. J. (2013). Quality of Clinical Supervision and Counselor Emotional Exhaustion: The Potential Mediating Roles of Organizational and Occupational Commitment. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 44, 528-533.

- Koçak, D. ve Yücel, İ. (2018). Algılanan Örgütsel Destek ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Duygusal Bağlılığın Aracı Etkisinin İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(3), 683-704.
- Koçel, T. (2020). *İşletme Yöneticiliği* (18. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Koluman, A. ve Şahingöz, S. A. (2019). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Çalışanların Mobbing Davranışına Maruz Kalma Düzeylerinin Belirlenmesi. *IV. Uluslararası Gastronomi Turizmi Araştırmaları Kongresi Bildiri Kitabı*, 19-21 Eylül 2019, Nevşehir, Türkiye, ss. 205-210.
- Köksal, O. (2012). *Sosyal Değişim Teorisi Çerçevesinde Güven ve Algılanan Aidiyet Durumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Saldırgan Davranışlar Üzerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Kraimer, M. L. & Wayne, S. J. (2004). An Examination of Perceived Organizational Support as a Multidimensional Construct in the Context of an Expatriate Assignment. *Journal of Management*, 30(2), 209-237.
- Krishnan, J. & Mary, V. S. (2012). Perceived Organisational Support – An Overview on Its Antecedents and Consequences. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2(4), 1-13.
- Kurt, E. (2013). *Algılanan Sosyal Destek ve İş Performansı İlişkisinde İşe Bağlılığın Aracı Etkisi: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A. & Adis, C. S. (2017). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854-1884.
- Küçüközkan, Y. (2015). Liderlik ve Motivasyon Teorileri: Kuramsal Bir Çerçeve. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(2), 86-115.
- Laschinger, H. K. S., Purdy, N., Cho, J. & Almost, J. (2006). Antecedents and Consequences of Nurse Managers' Perceptions of Organizational Support. *Nursing Economic*, 24(1), 20-29.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lee, K., Carswell, J. J. & Allen, N. J. (2000). A Meta-Analytic Review of Occupational Commitment: Relations with Person and Work-Related Variables. *Journal of Applied Psychology*, 85(5), 799-811.
- Lee, C. & Chen, C. (2013). The Relationship between Employee Commitment and Job Attitude and Its Effect on Service Quality in the Tourism Industry. *American Journal of Industrial and Business Management*, 3, 196-208.
- Levinson, H. (1965). Reciprocity: The Relationship between Man and Organization. *Administrative Science Quarterly*, 9(4), 370-390.
- Lin, S. H., Lin, C. S., Huang, L. C., Chang, P. C., Chang, C. C. & Chen, P. F. (2013). The Role of Person and Organizational Variables in the Three Component Model of Occupational Commitment. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 30, 115-126.
- Lindholm, J. A. (2001). *Establishing a "Sense of Space" within Academic Work Environments: Faculty Constructions of Institutional Fit and Resulting Implications for Professional Vitality*. (Unpublished Doctoral Thesis). University of Californis, Los Angeles.
- Liu, W. (2004). *Perceived Organizational Support: Linking Human Resource Management Practices with Important Work Outcomes*. (Unpublished Doctoral Thesis), University of Maryland, College Park.

- Liu, Y. (2009). Perceived Organizational Support and Expatriate Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Review*, 38(3), 307-319.
- Liu, J. & Liu, Y. (2016). Perceived Organizational Support and Intention to Remain: The Mediating Roles of Career Success and Self-Esteem. *International Journal of Nursing Practice*, 22, 205-214.
- Loi, R., Ao, O. K. Y. & Xu, A. J. (2014). Perceived Organizational Support and Coworker Support as Antecedents of Foreign Workers' Voice and Psychological Stress. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 23-30.
- Lu, K., Lin, P., Wu, C., Hsieh, Y. & Chang, Y. (2002). The Relationships among Turnover Intentions, Professional Commitment, and Job Satisfaction of Hospital Nurses. *Journal of Professional Nursing*, 18(4), 214-219.
- Lu, K., Chang, L. & Wu, H. (2007). Relationships between Professional Commitment, Job Satisfaction, and Work Stress in Public Health Nurses in Taiwan. *Journal of Professional Nursing*, 23(2), 110-116.
- Lu, H., Liang, B., Li, Y. & He, N. (2014). Professional Commitment and Job Satisfaction: An Analysis of the Chinese Judicial Reforms from the Perspective of the Criminal Defense. *China Review*, 14(2), 159-181.
- Lubis, F. & Nurhayati, M. (2020). The Effect of Perceived Organizational Support and Workload on Job Satisfaction through Work-School Conflict as a Mediating Variable. *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(1), 277-293.
- Lunenburg, F. C. (2010). Leader-Member Exchange Theory: Another Perspective on the Leadership Process. *International Journal of Management, Business, and Administration*, 13(1), 1-5.
- Maslach, C. & Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Mayer, Y. C., Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Meng, X. (2010). Intention to Leave or Remain: Testing the Different Effects of Perceived Organizational Support and Job Satisfaction. *International Conference on Management Science & Engineering*, 24-26 Kasım, Melbourne, Australia.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. & Smith, C. A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Miao, R. (2011). Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China. *Institute of Behavioral and Applied Management*, 105-127.
- Milyavskaya, M. & Koestner, R. (2011). Psychological Needs, Motivation and Well-Being: A Test of Self-Determination Theory across Multiple Domains. *Personality and Individual Differences*, 50, 387-391.
- Mir, A., Mir, R. & Mosca, J. B. (2002). The New Age Employee: An Exploration of Changing Employee-Organization Relations. *Public Personnel Management*, 31(2), 187-200.
- Moon, M. M. & Jonson, C. L. (2012). The Influence of Occupational Strain on Organizational Commitment among Police: A General Strain Theory Approach. *Journal of Criminal Justice*, 40, 249-258.
- Moorhead, G. & Griffin, R. W. (1989). *Organizational Behavior*. Boston: Houghton Mifflin Company.

- Moorman, R. H., Blakely, G. L. & Niehoff, B. P. (1998). Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?. *Academy of Management Journal*, 41(3), 351-357.
- Morrow, P. C. (1983). Concept Redundancy in Organizational Research: The Case of Work Commitment. *Academy of Management Review*, 8(3), 486-500.
- Mossberg, L. L. (1995). Tour Leaders and Their Importance in Charter Tours. *Tourism Management*, 16(6), 437-445.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1978). *The Measurement of Organizational Commitment: A Progress Report*. Organizational Effectiveness Research Office of Naval Research.
- Muraven, M., Gagné, M. & Rosman, H. (2008). Helpful Self-Control: Autonomy Support, Vitality, and Depletion. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44, 573-585.
- Nayır, F. (2011). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Öğretmenlere Sağlanan Örgütsel Desteğe İlişkin Görüşleri, Öğretmenlerin Örgütsel Destek Algısı ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- O'Driscoll, M. P. & Randall, D. M. (1999). Perceived Organisational Support, Satisfaction with Rewards, and Employee Job Involvement and Organisational Commitment. *Applied Psychology: An International Review*, 48(2), 197-209.
- OED,(2019).
<https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/vitality?q=vitality> Erişim Tarihi: 25.11.2019).
- Oluk, P. (2018). *Algılanan Örgütsel Destek ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkide Adalet Faktörünün Aracılık Rolü: Konaklama Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Onaran, O. (1981). *Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları*. Ankara: Sevinç Matbaası.
- Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Öcal Özakar, Ö. (2019). *Algılanan Örgütsel Destek, Psikolojik Güçlendirme ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Önderoğlu, S. (2010). *Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Örücü, E. ve Uçku, I. (2019). Örgütlerde İşe Tutkunluk, Örgütsel Destek Algısı, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi ve Bir Araştırma. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(2), 71-81.
- Örs, F. (2003). Meslek Yüksekokullarının Toplumsal İşlevi Bir Meslek Yüksekokulunun Kurumsal İmaj Araştırması. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10, 1-16.
- Özdemir, A. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Algılanan Örgütsel Destek, Cinsiyet ve Kıdem Değişkenlerine Göre İncelenmesi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14(1), 238-250.
- Özdevecioğlu, M. (2003a). Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(18), 113-130.

- Özdevecioğlu, M. (2003b). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21, 77-96.
- Özdevecioğlu, M. ve Aktaş, A. (2007). Kariyer Bağlılığı Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28, 1-20.
- Özer, G. ve Uyar, M. (2010). Muhasebecilerin Etik Oryantasyonlarının Mesleki Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir İnceleme. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 48, 89-100.
- Özmen, Ö. T., Süral Özer, P. ve Saatçioğlu, Ö. Y. (2005). Akademisyenlerde Örgütsel ve Mesleki Bağlılığın İncelenmesine İlişkin Bir Örnek Araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(2), 1-14.
- Özoğul, G. (2017). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Kişilik Özellikleri ile Mesleki Bağlılık Arasındaki İlişki Üzerine Psikolojik Sermayenin Aracılık Etkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Özoğul, G. ve Ege, Z. (2018). Mesleki Bağlılık: Tanımı, Boyutları ve Turist Rehberliği Açısından Önemi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(66), 366-384.
- Özsoy, E. ve Yıldız, G. (2013). Kişilik Kavramının Örgütler Açısından Önemi: Bir Literatür Taraması. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(2), 2-12.
- Öztürk, M. ve Eryeşil, K. (2016). Lider-Üye Etkileşimi ve Örgütsel Destek Algılarının Çalışanların İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 19(2), 123-141.
- Özutku, H., Ağca, V. ve Cevrioğlu, E. (2008). Lider-Üye Etkileşim Teorisi Çerçevesinde, Yönetici-Ast Etkileşimi ile Örgütsel Bağlılık Boyutları ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Ampirik Bir İnceleme. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22(2), 193-210.
- Pack, S. M. (2005). *Antecedents and Consequences of Perceived Organizational Support for NCAA Athletic Administrator*. (Unpublished Doctoral Thesis). The Ohio State University, Ohio.
- Panaccio, A. & Vandenberghe, C. (2009). Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Psychological Well-Being: A Longitudinal Study. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 224-236.
- Parker, D. F. & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- 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.
- Price, J. L. & Mueller, C. W. (1981). A Causal Model of Turnover for Nurses. *Academy of Management Journal*, 24(3), 543-565.
- Reyes-Gonzalez, S. (2007). *Professional Vitality: Perspectives from Nine School Principals*. (Unpublished Doctoral Thesis). Washington State University, Washington.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R. & Hansen, J. D. (2009). A Meta-Analysis of the Relationship between Perceived Organizational Support and Job Outcomes: 20 Years of Research. *Journal of Business Research*, 62, 1027-1030.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2019). *Örgütsel Davranış* (14. Baskı). (Çev: İ. Erdem). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Russell, J. E. A. (2008). Promoting Subjective Well-Being at Work. *Journal of Career Assessment*, 16(1), 117-131.

- Ryan, R. M. (1995). Psychological Needs and the Facilitation of Integrative Processes. *Journal of Personality*, 63(3), 397-427.
- Ryan, R. M. & Frederick, C. (1997). On Energy, Personality, and Health: Subjective Vitality as a Dynamic Reflection of Well-Being. *Journal of Personality*, 65(3), 529-565.
- Ryan, R. M., & Bernstein, J. (2004). Vitality [Zest/Enthusiasm/Vigor/Energy]. In *Character Strengths and Virtues: A Handbook and Classification* (Eds: C. Petersen & M. E. P. Seligman), pp. 273–289. New York: Oxford University Press.
- Ryan, R. M., Weinstein, N., Bernstein, J., Brown, K. W. & Mistretta, L. (2010). Vitalizing Effects of Being Outdoors and in Nature. *Journal of Environmental Psychology*, 30(2), 159-168.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Vergiliel Tüz, M. (2013). *Örgütsel Davranış*, (1. Baskı). Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.
- Sağsan, M. ve Firtına, B. (2015). Bilgi Mesleğine Bağlılık ve Adanmışlık: Platonik Bir İlişkinin Gelgitleri ve Profesyonellikle İmtihanı. *Bilgi Dünyası*, 16(1), 1-22.
- Schaufeli, W. B. & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to Special Issue on Burnout and Health. *Psychology & Health*, 16(5), 501-510.
- Schneider, B. & Snyder, R. A. (1975). Some Relationships Between Job Satisfaction and Organizational Climate. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 318-328.
- Seçilmiş, C., Düşmezkalender, E. ve Özhasar, Y. (2019). Kriz ve Meslekten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(20), 301-317.
- Settoon, R. P., Bennett, N. & Liden, R. C. (1996). Social Exchange in Organizations: Perceived Organizational Support, Leader-Member Exchange, and Employee Reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81(3), 219-227.
- Shah, M. & Abualrob, M. M. A. (2012). Teacher Collegiality and Teacher Professional Commitment in Public Secondary Schools in Islamabad, Pakistan. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 950-954.
- Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y. & Zhang, Q. (2014). Linking Perceived Organizational Support with Employee Work Outcomes in a Chinese Context: Organizational Identification as a Mediator. *European Management Journal*, 32, 406-412.
- Shirom, A. (2011). Vigor as a Positive Affect at Work: Conceptualizing Vigor, Its Relations with Related Constructs, and Its Antecedents and Consequences. *Review of General Psychology*, 15(1), 50-64.
- Shore, L. M. & Wayne, S. J. (1993). Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 774-780.
- Silbert, L. T. (2005). *The Effect of Tangible Rewards on Perceived Organizational Support*. (Unpublished PhD Thesis). University of Waterloo, Canada.
- Singh, R., Zhang, Y., Wan, M. & Fouad, N. A. (2018). Why Do Women Engineers Leave the Engineering Profession? The Roles of Work–Family Conflict, Occupational Commitment, and Perceived Organizational Support. *Human Resource Management*, 57, 901-914.
- Soybakıcı, B. (2019). *İşletmelerde Örgütsel Sessizlik ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişki: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Sökmen, A. ve Benk, O. (2019). Algılanan Örgütsel Destek, İş Tatmini ve Diğergamlık İlişkisi: Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(3), 2231-2241.

- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. London: Sage Publications.
- Spurk, D., Hofer, A., Burmeister, A., Muehlhausen, J. & Volmer, J. (2019). Occupational Commitment from a Life Span Perspective. *Career Development International*, 24(3), 190-221.
- Stamper, C. L. & Johlke, M. C. (2003). The Impact of Perceived Organizational Support on the Relationship Between Boundary Spanner Role Stress and Work Outcomes. *Journal of Management*, 29(4), 569-588.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Stevens, J. M., Beyer, J. M. & Trice, H. M. (1978). Assessing Personal, Role and Organizational Predictors of Managerial Commitment. *Academy of Management Journal*, 21(3), 380-396.
- Stinglhamber, F. & Vandenberghe, C. (2003). Organizations and Supervisors as Sources of Support and Targets of Commitment: A Longitudinal Study. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 251-270.
- Tak, B. ve Çiftçioğlu, B. A. (2008). Mesleki Bağlılık ile Çalışanların Örgütte Kalma Niyeti Arasındaki İncelemeye Yönelik Görgül Bir Çalışma. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 63(4), 155-178.
- Taştan Boz, İ. (2012). *Yöneticilerin Çatışma Yönetim Tarzı ile Çalışanların Role Dayalı Performansı Arasındaki İlişki ve Algılanan Örgütsel Desteğin Rolü*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- TDK, (2019). <https://sozluk.gov.tr/?kelime=alg%C4%B1> (Erişim Tarihi: 09.10.2019).
- TDK, (2019). <https://sozluk.gov.tr/?kelime=canl%C4%B1%C4%B1k> (Erişim Tarihi: 25.11.2019).
- TDK, (2019) <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 15.12.2019).
- Teng, C., Shyu, Y. L. & Chang, H. (2007). Moderating Effects of Professional Commitment on Hospital Nurses in Taiwan. *Journal of Professional Nursing*, 23(1), 47-54.
- Teng, C., Dai, Y., Shyu, Y. L., Wong, M., Chu, T. & Tsai, Y. (2009). Professional Commitment, Patient Safety, and Patient-Perceived Care Quality. *Journal of Nursing Scholarship*, 41(3), 301-309.
- Tepeli, Y., Kayıhan, B. ve Kula, E. (2017). Muhasebe Meslek Mensuplarında Mesleki Tükenmişlik ve İşe Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Muğla İli Örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(49), 674-681.
- Tsai, C., Tsai, H., Chen, Y. & Lee, W. (2014). A Study of Nursing Competency, Career Self-Efficacy and Professional Commitment among Nurses in Taiwan. *Contemporary Nurse*, 49(1), 96-102.
- Tsai, C. Y., Horng, J.S., Liu, C. H. & Hu, D. C. (2015). Work Environment and Atmosphere: The Role of Organizational Support in the Creativity Performance of Tourism and Hospitality Organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 46, 26-35.
- TUREB, (2020), *Rehber İstatistikleri*, <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> (Erişim Tarihi: 10.07.2020).
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 17(2), 183-206.
- Tümekaya, S. ve Uştü, H. (2016). Tükenmişliğin Mesleğe Bağlılıkla İlişkisi: Sınıf Öğretmenleri Üzerine Bir Araştırma. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(1), 272-289.

- Tüzün, A. (2014). *Algılanan Örgütsel Destek ve Lider-Üye Etkileşiminin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Uçar, D. & Ötken, A. B. (2010). Perceived Organizational Support and Organizational Commitment: The Mediating Role of Organization Based Self-Esteem. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2), 85-105.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2018). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi* (5. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Urumsah, D., Syahputra, B. E. & Wicaksono, A. P. (2018). Whistle-Blowing Intention: The Effects of Moral Intensity, Organizational Commitment, and Professional Commitment. *Journal Akuntansi*, 12(3), 354-367.
- Uştu, H. ve Tümkaya, S. (2017). Sınıf Öğretmenlerinin Mesleki Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Bazı Sosyo-Demografik Özelliklerinin Örgütsel Bağlılığı Yordama Düzeylerinin İncelenmesi. *Elementary Education Online*, 16(3), 1262-1274.
- Uysal, H. T. (2013). Stajyer Çalışanların Mesleki Bağlılık Gelişimine Örgüt İkliminin Etkisi. *Business and Economics Research Journal*, 4(3), 93-110.
- Uzun, T. (2018). Okullarda Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Güven, Duygusal Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkiler. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(15), 958-987.
- Uzunbacak, H. H. ve Akçakanat, T. (2018). Mesleki Canlılık Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 5(28), 3222-3230.
- Ünal Alp, H. (2007). *İşletmelerde Tükenmişlik Sendromu ile İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Üren, S. G. ve Çorbacıoğlu, S. (2012). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: İmalat Sektöründe Faaliyet Gösteren Bir İşletme Örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 29-52.
- Vallerand, R.J. & Houliort, N. (2003). Passion at Work: Toward a New Conceptualization. In Gilliland, S. W., Steiner, D. D. & Skarlicki D. P., (Eds), pp.175-202. *Emerging Perspectives on Values in Organizations*, Information Age Publishing.
- Vallerand, R. J., Salvy, S., Mageau, G. A., Elliot, A. J., Denis, P. L., Grouzet, F. M. E. & Blanchard, C. (2007). On the Role of Passion in Performance. *Journal of Personality*, 75(3), 505-533.
- Vallerand, R. J., Mageau, G. A., Elliot, A. J., Dumais, A., Demers, M. & Rousseau, F. (2008). Passion and Performance Attainment in Sport. *Psychology of Sport and Exercise*, 9, 373-392.
- Van der Heijden, J. A. V. , van Engen, M. L. & Paauwe, J. (2009). Expatriate Career Support: Predicting Expatriate Turnover and Performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(4), 831-845.
- Vandenberg, R. J. & Scarpello, V. (1994). A Longitudinal Assessment of the Determinant Relationship between Employee Commitments to the Occupation and the Organization. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 535-547.
- Vatankhah, S., Javid, E. & Raoofi, A. (2017). Perceived Organizational Support as the Mediator of the Relationships between High-Performance Work Practices and Counter-Productive Work Behavior: Evidence from Airline Industry. *Journal of Air Transport Management*, 59, 107-115.

- Wang, L., Tao, H., Ellenbecker, C. H. & Liu, X. (2012). Job Satisfaction, Occupational Commitment and Intent to Stay among Chinese Nurses: A Cross-Sectional Questionnaire Survey. *Journal of Advanced Nursing*, 68(3), 539-549.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. & Liden, R. C. (1997). Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *The Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H. & Tetrick, L. E. (2002). The Role of Fair Treatment and Rewards in Perceptions of Organizational Support and Leader-Member Exchange. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 590-598.
- Weng, Q & McElroy, J. C. (2012). Organizational Career Growth, Affective Occupational Commitment and Turnover Intentions. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 256-265.
- Wickramasinghe, D. & Wickramasinghe, V. (2011). Perceived Organisational Support, Job Involvement and Turnover Intention in Lean Production in Sri Lanka. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 55, 817-830.
- Yavuzer Zan, S. (2016). *Hemşirelerin Algıladıkları Örgütsel Desteğin Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Yetgin, D. (2017). *Turist Rehberlerinin Tükenmişlik ve Ekonomik Kaygı Düzeylerinin Mesleki Bağlılık Düzeyleri Üzerindeki Etkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Yetgin, D. ve Benligiray, S. (2019). The Effect of Economic Anxiety and Occupational Burnout Levels of Tour Guides on Their Occupational Commitment. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24(4), 333-347.
- Yıldırım, F. (2007). İş Doyumu ile Örgütsel Adalet İlişkisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 62(1), 253-278.
- Yıldırım, Y. (2019). *Duygusal Emek ve Mesleki Bağlılık İlişkisi: Avukatlar Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Yıldız, S., Göktaş, L. S. Habil, T. ve İstanbullu Dinçer, F. (2019). Turizm Meslek Lisesi Öğrencilerinin Demografik Değişkenlerine Göre Mesleki Bağlılık Düzeylerinin İncelenmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 1-12.
- Yılmaz, A. (2016). *Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbul'da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yılmaz, A. ve Tanrıverdi, H. (2017). Aşçıların Örgütsel Destek Algısının İş Performansı Üzerine Etkisinde İş Ortamı Niteliğinin Aracılık Rolü. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(3), 32-52.
- Yim, Y. C. F. (2014). *An Empirical Study on the Effects of Emotional Labour, Perceived Organisational Support and Perceived Supervisor Support on Tour Guides' Role Performance in Hong Kong*. (Unpublished PhD Thesis). Southern Cross University, Australia.
- Yoon, J. & Lim, J. (1999). Organizational Support in the Workplace: The Case of Korean Hospital Employees. *Human Relations*, 52(7), 923-945.
- Yoon, J. & Thye, S. R. (2002). A Dual Process Model of Organizational Commitment. *Work and Occupations*, 29(1), 97-124.
- Yoshimura, K. E. (2003). *Employee Traits, Perceived Organizational Support, Supervisory Communication, Affective Commitment, and Intent to Leave: Group Differences*. (Unpublished PhD Thesis). North Carolina State University, Raleigh.

- Yücel, C. ve Kaynak, S. (2008). Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, 685-706.
- Zaro, S. (2018). *Mutfak Çalışanlarının Örgütsel Destek Algılarının İşe Yabancılaşma Eğilimlerine Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Zedef, S. (2017). *Eğitim Kurumlarında Mesleki Bağlılık, Örgütte Kalma ve Örgütten Ayrılma Niyetinin Araştırılması*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Zerenler, M. ve Öğüt, A. (2007). Kriz Algılaması ve Örgütsel Bağlılık: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. İçinde; *4. KOBİ'ler ve Verimlilik Kongresi Kongre Kitabı*, 7-8 Aralık 2007, İstanbul, Türkiye, ss. 581-588.
- Zheng, J. & Wu, G. (2018). Work-Family Conflict, Perceived Organizational Support and Professional Commitment: A Mediation Mechanism for Chinese Project Professionals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15, 1-23.
- Zor, M. ve Özsoy, E. (2019). Psikolojik Sağlamlığın ve Genel Öz-Yeterliliğin Çalışmaya Tutkunluğa Etkisinin Karşılaştırılması. *Yorum-Yönetim-Yöntem Uluslararası Yönetim-Ekonomi ve Felsefe Dergisi*, 7(1), 35-44.
- Zorlu, Ö., Avan, A. ve Baytok, A. (2019). Perceived Organizational Support and Organizational Identification: The Mediating Role of Fit to Organization. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(1), 277-291.
- Zorlu, Ö. ve Bal, Ş. (2019). Otel İşletmelerinde Algılanan Örgütsel Destek ve Örgüte Uyumun Algılanan Hizmet Performansına Etkisi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(88),122-139.

EKLER

Ek. Araştırmada Uygulanan Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Bu araştırmanın amacı, “Algılanan Örgütsel Desteğin Mesleki Canlılık ve Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi” amacıyla gerçekleştirilecek bir yüksek lisans tez çalışmasında kullanılacak olup, sizlerden elde edilecek söz konusu bu bilgiler, belirtilen bu bilimsel amacı dışında kesinlikle kullanılmayacak ve başka bir kişi ile paylaşılmayacaktır. Bu nedenle isim belirtmenize gerek yoktur. Araştırmanın amacına ulaşması, tamamı ile katılımınıza bağlı olup, katkılarınız bizim için önemlidir.

Şimdiden değerli katkılarınızdan dolayı teşekkür eder saygılar sunarız.

1. Cinsiyetiniz : () Kadın () Erkek

2. Medeni Haliniz : () Evli () Bekâr

3. Yaşınız:

4. Belgeli 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. Ana geçim kaynağınız turist rehberliği midir? () Evet () Hayır

7. Turist rehberliği dışında başka bir iş yapıyor musunuz? () Evet () Hayır

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

() 2500 TL ve altı () 2501-3500 TL () 3501-4500 TL () 4501 TL ve üzeri

9. 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

10. Hangi statüde turist rehberliği yapıyorsunuz?

- () Bir seyahat acentesine bağlı- tam zamanlı () Bir seyahat acentesine bağlı- sezonluk
() Bağımsız olarak sezonluk () Bağımsız olarak tam zamanlı

11. Hangi turist rehberliği odasına bağlısınız?

- () ADRO () ANRO () ARO () ATRO () BURO () ÇARO () GARO
() İRO () İZRO () MURO () NERO () ŞURO () TRO



SORU NO	Sayın Katılımcı, Aşağıda mesleğinize ve bağlı olduğunuz acenteye yönelik ifade/yargılar bulunmaktadır. Lütfen ilgili ifade/yargının karşısındaki seçeneklerden birine durumunuza uygun olan şıkkı işaretlemek suretiyle belirtiniz.	Hiç Katılmıyorum	Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Çok Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	Çalıştığım acente, işle ilgili fikirlerimi önemser.	1	2	3	4	5
2	Çalıştığım acente, mutluluğumu ve iyiliğimi önemser.	1	2	3	4	5
3	Çalıştığım acente, hedeflerimi ve değerlerimi dikkate alır.	1	2	3	4	5
4	Çalıştığım acente, bir sorunum olduğunda yardımcı olur.	1	2	3	4	5
5	Çalıştığım acente, istemeden bir hata yaptığımda beni affeder.	1	2	3	4	5
6	Çalıştığım acente, fırsat bulursa beni çıkarı için kullanır.	1	2	3	4	5
7	Çalıştığım acente, beni çok fazla önemser.	1	2	3	4	5
8	Çalıştığım acente, kişisel bir istekte bulunduğumda yardıma hazırdır.	1	2	3	4	5
9	Bir çalışan olarak müşterilerimin hayatlarında farklılık oluşturma konusunda tutku doluyum.	1	2	3	4	5
10	Bu işi yapmak için bir çeşit içsel görev aşkına sahibim.	1	2	3	4	5
11	Çalıştığım işyerinin müşterilere nasıl daha iyi hizmet verebilmesi hakkında diğer insanlar ile konuşurken kendimi enerjik hissederim.	1	2	3	4	5
12	İş yaşamındaki deneyimlerim zaman zaman beni derinden etkiler.	1	2	3	4	5
13	Çalışma günü boyunca enerji doluyum.	1	2	3	4	5
14	İşime karşı her gün sevk ve istek duyarım.	1	2	3	4	5
15	İşimin gerektirdiği her şeyi başarılı bir şekilde gerçekleştirme konusunda enerjiye sahibim.	1	2	3	4	5
16	İş saatleri boyunca çalışma arkadaşlarım ve müşterilerle etkileşim kurma konusunda aktif ve enerjik biriyimdir.	1	2	3	4	5
17	Herhangi bir durum karşısında yapılması gerekenler hakkında güçlü sezgilere sahibim.	1	2	3	4	5
18	Önemli değişiklik girişimlerinde başarı sağlama konusunda çalışma arkadaşlarımdan desteğini alırım.	1	2	3	4	5
19	İşimin emek isteyen yönüne rağmen iş sorumluluklarım ile nispeten kolay bir şekilde başa çıkarım.	1	2	3	4	5
20	İşimi verimli bir şekilde yerine getirme konusunda gerekli bilgi ve becerilere sahibim.	1	2	3	4	5
21	Ne zaman liderlik yapmak, ne zaman takip etmek ve ne zaman yoldan çekilmek gerektiğini bilirim.	1	2	3	4	5
22	İşimden çok memnunum.	1	2	3	4	5
23	İşim beni tatmin ediyor.	1	2	3	4	5
24	Çalıştığım sektörde kariyere devam etmek beni tatmin ediyor.	1	2	3	4	5
25	Eğer tekrar seçme şansım olsaydı yine aynı mesleği seçerdim.	1	2	3	4	5
26	Turist rehberliği mesleği kişisel imajım açısından önem taşımaktadır.	1	2	3	4	5
27	Turist rehberliği mesleğine girdiğim için pişman değilim.	1	2	3	4	5
28	Turist rehberi olmak bana gurur veriyor.	1	2	3	4	5
29	Turist rehberi olmaktan hoşlanıyorum.	1	2	3	4	5
30	Turist rehberliği mesleği ile kendimi özdeşleştiriyorum.	1	2	3	4	5
31	Turist rehberliği mesleğini heyecan verici bir meslek olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
32	Turist rehberliğine şu anda meslek değiştiremeyecek kadar çok zaman harcadım.	1	2	3	4	5
33	Şu anda mesleğimi değiştirmek benim için çok zor olur.	1	2	3	4	5
34	Şu anda mesleğimi değiştirmem bana ekonomik açıdan çok zarar verir.	1	2	3	4	5
35	Şu an mesleğimi değiştirmemi gerektiren bir neden yok.	1	2	3	4	5
36	Şu anda meslek değiştirmemin önemli kişisel fedakârlık gerektireceğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
37	Belirli bir mesleğin eğitimini almış kişilerin, o mesleği makul bir süre yapma sorumluluğunu taşımaları gerektiğine inanıyorum.	1	2	3	4	5
38	Turist rehberliği mesleğinde kalmam için bir yükümlülük hissederim.	1	2	3	4	5
39	Turist rehberliği mesleğine devam etmeyi, bir sorumluluk olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
40	Yararıma olsa bile, şu anda turist rehberliğini bırakmamın doğru olmayacağını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
41	Turist rehberliği mesleğini bırakırsam kendimi suçlu hissederim.	1	2	3	4	5
42	Mesleğime duyduğum sadakatten dolayı mesleğimi yapmaya devam ediyorum.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

Melisa ATEŞ, 1996 yılında İstanbul'un Fatih ilçesinde doğdu. İlköğretimini Şehit Teğmen Ali Yılmaz İlköğretim Okulunda tamamladı. Lise eğitimine Bayrampaşa Tuna Lisesinde devam etmiştir. 2018 yılında Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Rehberliği bölümünden mezun oldu. Mezun olduktan sonra apranti turist rehberi olarak çalışmıştır. 2018-2019 eğitim-öğretim yılında Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Rehberliği Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans eğitimine başlamıştır. Daha sonra yatay geçişle Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'na gelerek Yüksek Lisans eğitimine burada devam etmiştir. 2019 yılında turist rehberliği çalışma kartını almıştır. 2019 yılında Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümüne Araştırma Görevlisi olarak atanmış ve bu görevine halen devam etmektedir.