



Conference On Managing Tourism Across Continents

MTCON'20

Kıtalararası Turizm Yönetimi Konferansı

BİLDİRİLER KİTABI



Editörler

Prof. Dr. Orhan İçöz

Prof. Dr. Muzaffer Uysal

Prof. Dr. Muharrem Tuna

Dr. Öğr. Üyesi Alaattin Başoda

DETAY
YAYINCILIK

Editörler

Prof. Dr. Orhan İçöz

Prof. Dr. Muzaffer Uysal

Prof. Dr. Muharrem Tuna

Dr. Öğr. Üyesi Alaattin Başoda



MTCON'20

Kıtalararası Turizm Yönetimi Konferansı

BİLDİRİLER KİTABI



Ankara, 2020

DETAY YAYINLARI : 1220
1. Baskı : Eylül 2020
ISBN : 978-605-254-280-4
Yayıncı Sertifika No : 46573
Matbaa Sertifika No : 26649

© Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.

Her hakkı saklıdır. Yazarından ve yayınevinden yazılı izin alınmaksızın bu kitabın fotokopi veya diğer yollarla kısmen veya tamamen çoğaltılması, basılması ve yayınlanması yasaktır. Aksine davranış, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereğince, 5 yıla kadar hapis ve adli para cezaları ile fotokopi ve basım aletlerine el konulmasını gerektirir.

Dizgi : Detay Yayıncılık
Kapak Tasarım : Detay Yayıncılık
Baskı ve Cilt : Bizim Büro Matbaacılık ve Basımevi
1. Sanayi Caddesi Sedef Sokak No: 6/1 İskitler-Ankara

DETAY
YAYINCILIK

GENEL DAĞITIM ve İSTEME ADRESİ
DETAY ANATOLIA AKADEMİK YAYINCILIK LTD. ŞTİ.
Adakale Sokak No: 14/4 Kızılay/ANKARA
Tel : (0.312) 434 09 49 • Faks: (0.312) 434 31 42
Web: www.detayyayin.com.tr • e-posta: detayyay@gmail.com

Konferans Başkanları

Muzaffer UYSAL, Ph.D.	University of Massachussets - Amherst
Orhan İÇÖZ, Ph.D.	Yaşar University

Konferans Koordinatörü

Ebru GÜNLÜ KÜÇÜKALTAN, Ph.D.	Dokuz Eylül University
------------------------------	------------------------

Konferans Koordinatör Yardımcısı

Alaattin BAŞODA, Ph.D.	Selcuk University
------------------------	-------------------

Düzenleme Kurulu

Andreas ZINS, Ph.D.	Modul University Vienna
Anna MATTILA, Ph.D.	Pennsylvania State University
Celil ÇAKICI, Ph.D.	Mersin University
Dimitrios BUHALIS, Ph.D.	Bournemouth University
Doğan GURSOY, Ph.D.	Washington State University
Frederic DIMANCHE, Ph.D.	Ryerson University, Canada
Hasan KILIÇ, Ph.D.	Eastern Mediterranean University
HS Chris CHOI, Ph.D.	University of Guelph
İbrahim BIRKAN, Ph.D.	Atılım University
Isabelle FROCHOT, Ph.D.	Univerité de Savoie
Kaye CHON, Ph.D.	The Hong Kong Polytechnic University
Kurtuluş KARAMUSTAFA, Ph.D.	Erciyes University
Levent ALTINAY, Ph.D.	Oxford Brookes University
Matthias FUCHS, Ph.D.	Mid-Sweden University
Muharrem TUNA, Ph.D.	Hacı Bayram Veli University
Necmi UYANIK, Ph.D.	Selcuk University
Nina K. PREBENSEN, Ph.D.	The Arctic University of Norway
Saleh ALSHOAIBI, Ph.D.	Sultan Qabos University
Salih KUŞLUVAN, Ph.D.	İstanbul Medeniyet University
Stanislav IVANOV, Ph.D.	Varna University of Management
Stefan KRUGER, Ph.D.	North-West University
Susanne BECKEN, Ph.D.	Griffith Business School
Yaqoob Salim AL BUSAIDI, Ph.D.	Sultan Qabos University
Zvi SCHWARTZ, Ph.D.	University of Delaware

Danışma Kurulu

Agustin Santana TALAVERA, Ph.D.	Universidad de La Laguna, Spain
Ali YAYLI, Ph.D.	Hacı Bayram Veli University
Asım SALDAMLI, Ph.D.	Mardin Artuklu University
Azize HASSAN, Ph.D.	Hacı Bayram Veli University
Cevat TOSUN, Ph.D.	Macau University of Science and Technology
Cevdet AVCIKURT, Ph.D.	Balıkesir University
Cihan COBANOGLU, Ph.D.	University of South Florida
Derman KÜÇÜKALTAN, Ph.D.	İzmir Kavram MYO
Drew MARTIN, Ph.D.	University of South Carolina
Fevzi OKUMUS, Ph.D.	University of Central Florida
Irfan ARIKAN, Ph.D.	IMC University of Applied Sciences, Krems, Austria
Kemal BIRDİR, Ph.D.	Mersin University
Maria Dolores ALVAREZ, Ph.D.	Boğaziçi University
Meryem AKOGLAN KOZAK, Ph.D.	Anadolu University
Murat HANCER, Ph.D.	University of Central Florida
Nedim YÜZBAŞIOĞLU, Ph.D.	Akdeniz University
Olimpia BAN, Ph.D.	University of Oradea, Romania
Osman Eralp COLAKOGLU, Ph.D.	Aydın Adnan Menderes University
Osman KARATEPE, Ph.D.	Eastern Mediterranean University
Osman Nuri OZDOGAN, Ph.D.	Aydın Adnan Menderes University
Serena VOLO, Ph.D.	University of Bozen-Bolzano – Brunico (Bolzano)
Sung Hee (Ally) PARK, Ph.D.	Macau University of Science and Technology
Yüksel EKINCI, Ph.D.	University of Portsmouth

Bilim Kurulu

Agustin Santana TALAVERA, Ph.D.	Universidad de La Laguna, Spain
Akın AKSU, Ph.D.	Akdeniz University
Albert ASSAF, Ph.D.	University of Massachusetts-Amherst
Ali YAYLI, Ph.D.	Hacı Bayram Veli University
Andreas ZİNS, Ph.D.	MODUL University Vienna
Anna MATTILA, Ph.D.	Pennsylvania State University
Asım SALDAMLI, Ph.D.	Mardin Artuklu University
Atila AKBABA, Ph.D.	İzmir Kâtip Çelebi University
Atila YÜKSEL, Ph.D.	Aydın Adnan Menderes University
Aytuğ ARSLAN, Ph.D.	İzmir Kâtip Çelebi University
Azize HASSAN, Ph.D.	Ankara Hacı Bayram Veli University
Beykan ÇİZEL, Ph.D.	Akdeniz University
Bilgehan GÜLCAN, Ph.D.	Ankara Hacı Bayram Veli University
Burcu Selin YILMAZ, Ph.D.	Dokuz Eylül University
Cafer TOPALOĞLU, Ph.D.	Muğla Sıtkı Koçman University
Celil ÇAKICI, Ph.D.	Mersin University
Cevat TOSUN, Ph.D.	The George Washington University (GWSB)
Cevdet AVCIKURT, Ph.D.	Balıkesir University
Cihan ÇOBANOĞLU, Ph.D.	University of South Florida
Derman KÜÇÜKALTAN, Ph.D.	İzmir Kavram Vocational School
Dimitrios BUHALİS, Ph.D.	Bournemouth University
Doğan GÜRSOY, Ph.D.	Washington State University
Düriye BOZOK, Ph.D.	Balıkesir University
Drew MARTIN, Ph.D.	University of South Carolina
Ebru GÜNLÜ KÜÇÜKALTAN, Ph.D.	Dokuz Eylül University
Elbeyi PELİT, Ph.D.	Afyon Kocatepe University
Emrah ÖZKUL, Ph.D.	Kocaeli University
Ercan SİRAKAYA TURK, Ph.D.	University of South Carolina
Erdoğan EKİZ, Ph.D.	Mohammed VI Polytechnic University
Fatma ARSLAN, Ph.D.	Necmettin Erbakan University
Fevzi OKUMUŞ, Ph.D.	University of Central Florida
Frederic DİMANCHE, Ph.D.	Ryerson University, Canada
Fusun İSTANBULLU DİNÇER, Ph.D.	İstanbul University
Gül GÜNEŞ, Ph.D.	Selçuk University
Güney ÇETİN GÜRKAN, Ph.D.	Trakya University

Hasan KILIÇ, Ph.D.	Eastern Mediterranean University
HS Chris CHOI, Ph.D.	University of Guelph
Irem ONDER, Ph.D.	University of Massachusetts
Isabelle FROCHOT, Ph.D.	Univerité de Savoie
Issam A. Ghazzawi, Ph.D.	University of La Verne
İbrahim BİRKAN, Ph.D.	Atılım University
İbrahim ÇETİN, Ph.D.	Akdeniz University
İrfan ARIKAN, Ph.D.	IMC University of Applied Sciences, Krems, Austria
İsmail KIZILIRMAK, Ph.D.	İstanbul University
Kamil UNUR, Ph.D.	Mersin University
Kemal BİRDİR, Ph.D.	Mersin University
Kemal BÜYÜKGÜZEL, Ph.D.	Zonguldak Bülent Ecevit University
Kurtuluş KARAMUSTAFA, Ph.D.	Erciyes University
Kutay OKTAY, Ph.D.	Kastamonu University
Levent ALTINAY, Ph.D.	Oxford Brookes University
Maria Dolores ALVAREZ, Ph.D.	Boğaziçi University
Matthias FUCHS, Ph.D.	Mid-Sweden University
Medet YOLAL, Ph.D.	Anadolu University
Mehmet SARIŞIK, Ph.D.	Sakarya Applied Sciences University
Meryem AKOĞLAN KOZAK, Ph.D.	Anadolu University
Muharrem TUNA, Ph.D.	Ankara Hacı Bayram Veli University
Murat AKSU, Ph.D.	Çanakkale Onsekiz Mart University
Murat ÇUHADAR, Ph.D.	Süleyman Demirel University
Murat DOĞDUBAY, Ph.D.	Balıkesir University
Murat HANÇER, Ph.D.	University of Central Florida
Murat YEŞİLTAŞ, Ph.D.	Burdur Mehmet Akif University
Mustafa TEPECİ, Ph.D.	Celal Bayar University
Nina K. PREBENSEN, Ph.D.	The Arctic University of Norway
Nuray Selma ÖZDİPÇİNER, Ph.D.	Pamukkale University
Oğuz DİKER, Ph.D.	Çanakkale Onsekiz Mart University
Oğuz TÜRKAY, Ph.D.	Sakarya Applied Sciences University
Oğuzhan İLBAN, Ph.D.	Balıkesir University
Oktay EMİR, Ph.D.	Anadolu University
Olimpia BAN, Ph.D.	University of Oradea, Romania
Onur GÜLBAHAR, Ph.D.	Batman University

Orhan BATMAN, Ph.D.	Sakarya Applied Sciences University
Osman Eralp ÇOLAKOĞLU, Ph.D.	Aydın Adnan Menderes University
Osman KARATEPE, Ph.D.	Eastern Mediterranean University
Osman Nuri ÖZDOĞAN, Ph.D.	Aydın Adnan Menderes University
Ömer ŞANLIOĞLU, Ph.D.	Erciyes University
Özlem GÜZEL, Ph.D.	Akdeniz University
H. Ridvan YURTSEVEN, Ph.D.	Ataşehir Adıgüzel Vocational School
Ruhet GENÇ, Ph.D.	Turkish-German University
Salih KUŞLUVAN, Ph.D.	İstanbul Medeniyet University
Selda UCA, Ph.D.	Kocaeli University
Selma MEYDAN UYGUR, Ph.D.	Ankara Hacı Bayram Veli University
Serena VOLO, Ph.D.	University of Bozen-Bolzano – Brunico (Bolzano)
Seyit KÖSE, Ph.D.	Bolu Abant İzzet Baysal University
Silvia SCARAMUZZI, Ph.D.	University of Florence
Stanislav IVANOV, Ph.D.	Varna University of Management
Stefan KRUGER, Ph.D.	North-West University
Suavi AHİPASAĞLU, Ph.D.	Sivas Cumhuriyet University
Şafak ÜNÜVAR, Ph.D.	Selçuk University
Şenol ÇAVUŞ, Ph.D.	Sakarya Applied Sciences University
Şeyhmus BALOĞLU, Ph.D.	University of Nevada
Şule AYDIN, Ph.D.	Nevşehir Hacı Bektaş Veli University
Umut AVCI, Ph.D.	Muğla Sıtkı Koçman University
Yan LIBO, Ph.D.	Macau University of Science and Technology
Yousery Nabil M. K. ELYASED, Ph.D.	Umm Alqura University and Helwan University
Yusuf AYMANKUY, Ph.D.	Balıkesir University
Yüksel EKİNCİ, Ph.D.	University of Portsmouth
Zafer ÖTER, Ph.D.	İzmir Kâtip Çelebi University
Zeynep ASLAN, Ph.D.	Adnan Menderes University
Zvi SCHWARTZ, Ph.D.	University of Delaware

Organizasyon Kurulu

Alaattin BASODA, Ph.D. (Team Coordinator)	Selcuk University
Ahmet ÇAVUŞ, Ph.D.	Atatürk University
Ahmet VATAN, Ph.D.	İstanbul Medeniyet University
Aylin GUVEN, Res.Assist.	Akdeniz University
Ayşe ATAR, Ph.D.	Ondokuz Mayıs University
Ayşegül ACAR, Res.Assist.	Karabük University
Aziz BOSTAN, Ph.D.	Adnan Menderes University
Bahadır SEZER, Lec.	Trakya University
Başak ÖZYURT, Res.Assist.	Trakya University
Beyza UYANIK, Res.Assist.	Anadolu University
Burak ATASOY, Res.Assist.	Sakarya University of Applied Sciences
Caner GÜLTEKİN, Country Manager	Hotel Linkage
Demet AĞAOĞLU	TUADER
Demet TÜZÜNKAN, Ph.D.	İstanbul Kent University
Eda HAZARHUN	Dokuz Eylül University
Engin TENGLİMOĞLU, Res.Assist.	Selçuk University
Engin PULLUK, Lec.	Burdur Mehmet Akif Ersoy University
Erdem DAŞCI, Lec.	Mersin University
Erol DURAN, Ph.D.	Çanakkale Onsekiz Mart University
Eda GÜREL, Ph.D.	Bilkent University
Emrah ÖZKUL, Ph.D.	Kocaeli University
Erhan KAYA, President of Business Development and Marketing	Hotel Linkage
F. Kübra AYLAN, Ph.D.	Selcuk University
Filiz DALKILIC YILMAZ, Res.Assist.	Nevşehir Hacı Bektaş Veli University
Filiz GUMUS DONMEZ, Ph.D.	Muğla Sıtkı Koçman University
Gaye DENİZ, Ph.D.	Nevşehir Hacı Bektaş Veli University
Gökhan YILMAZ, Res.Assist.	Akdeniz University
Grant Altay TAŞKIN, Res.Assist.	Aksaray University
Güney ÇETİN GÜRKAN, Ph.D.	Trakya University
Havva ÇIVGIN	Ankara Hacı Bayram Veli University
Hüseyin ÇEKEN, Ph.D.	Muğla Sıtkı Koçman University
İpek İtir CAN, Res.Assist.	Anadolu University
İsmail ÇALIK, Ph.D.	Gümüşhane University
Lokman TOPRAK, Ph.D.	Mardin Artuklu University
Mehmet BAHAR, Ph.D.	Kapadokya University
Mehmet TUNCER, Ph.D.	Aksaray University
Muammer MESCİ, Ph.D.	Düzce University
Muhammet ÜSTÜN, Res.Assist.	Kastamonu University
Murat Alparslan KASALAK, Ph.D.	Akdeniz University
Murat ÇUHADAR, Ph.D.	Süleyman Demirel University
Necibe ŞEN, Ph.D.	Erzincan Binali Yıldırım University
Onur ÇELEN, Lec.	Bursa Uludağ University
Nahide Övgü DEMİRAL, Lec.	Çanakkale Onsekiz Mart University
Ömer Kürşat TÜFEKÇİ, Ph.D.	Isparta University of Applied Sciences
Seden DOĞAN, Ph.D.	Ondokuz Mayıs University

Selda YORDAM, Res.Assist.	Kastamonu University
Serdar ÇÖP, Ph.D.	İstanbul Gelisim University
Serkan AYLAN, Ph.D.	Selcuk University
Şule DURU ÖĞÜN	Kara Tourism
Şule ARDIÇ YETİŞ, Ph.D.	Nevşehir Hacı Bektaş Veli University
Şule GÜLERYÜZ, Direct Booking Trainee	Hotel Linkage
Tolga ALTAŞ	Ankara Hacı Bayram Veli University
Vahit Oğuz KİPER, Res.Assist.	Sakarya University of Applied Sciences
Vesile ALTUNTOP	Ankara Hacı Bayram Veli University
Yağmur ALTINAY, Connectivity and Web Development Agent	Hotel Linkage
Yusuf ACAR, Ph.D.	Aksaray University
Zeynep ÇOKAL, Ph.D.	Nevşehir Hacı Bektaş Veli University

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	ix
KADINLARIN ÇİKOLATAYA İLİŞKİN ALGILARININ BELİRLENMESİ	1
<i>Bilal DEVECİ, Kaplan UĞURLU, Derya NEHİR</i>	
TURİST REHBERLİĞİ UZMANLAŞMA EĞİTİMLERİ NE KADAR UZMANLAŞTIRIYOR?	16
<i>Tolga Fahri ÇAKMAK, Ayşe EREN</i>	
YEREL HALKIN SAKİN ŞEHİR HAREKETİNİN EKONOMİK BOYUTUNA OLAN YAKLAŞIMI: BALIKESİR SINDIRGI İLÇESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA.....	30
<i>A. Burak ACAR, İsmet KAYA</i>	
CITTASLOW DESTİNASYONLARINDA YEREL HALKIN TURİZMİN ETKİLERİNİ DEĞERLENDİRMELERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: VİZE ÖRNEĞİ	42
<i>Aydın ÜNAL, Onur ÇELEN, Sinan Baran BAYAR, Muharrem TUNA</i>	
YERLİ TURİSTLERİN DESTİNASYONDA ALGILADIKLARI MEMNUNİYETLERİNİN TEKRAR ZİYARET NİYETLERİNE ETKİSİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: SİDE ÖRNEĞİ	59
<i>Aydın ÜNAL, Sinan Baran BAYAR, Onur ÇELEN, Muharrem TUNA</i>	
REKREASYONEL TURİZME YÖNELİK ARAŞTIRMALARIN İÇERİK ANALİZİ	77
<i>Duygu TAŞ, Belma SUNA</i>	
OTEL İŞLETMELERİNİN ÇEVRE FAKTÖRLERİ KAPSAMINDA KARŞILAŞTIKLARI SORUNLAR: AKÇAKOCA ÖRNEĞİ	89
<i>Muammer MESÇİ, İstemi ÇÖMLEKÇİ, Emrah ÖZTÜRK, Orhan BATMAN</i>	
ORDU İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN 4 VE 5 YILDIZLI OTELLERİN TRIVAGO.COM WEB SİTESİNDEKİ PUANLAMA VE YORUMLARA GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ	93
<i>Cavit YAVUZ</i>	
DESTİNASYON REKABETÇİLİĞİ: 2019 ULUSLARARASI SEYAHAT VE TURİZM REKABETÇİLİK ENDEKSİ VERİLERİ KAPSAMINDA AKDENİZ HAVZASINDA YER ALAN DESTİNASYONLARA YÖNELİK KÜMELEME ANALİZİ	106
<i>Serpil KOCAMAN</i>	
YAPAY ZEKÂ GELİŞİMİNİN TURİZM SEKTÖRÜ AÇISINDAN ÖNEMİ: KAVRAMSAL BİR YAKLAŞIM	123
<i>Songül ÖZER, Ayça Sena ÖNALAN</i>	

ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN REKREATİF FAALİYETLERE KATILIM
ENGELLERİ 1694

Mehmet Mert PASLI, Nazik ÇELİKKANAT PASLI

BİR DEN FAZLA ÖRNEKLEME SAHİP ULUSLARARASI TURİZM
ARAŞTIRMALARININ BİLEŞENLERİ: JOURNAL OF TRAVEL RESEARCH'TE
YAYINLANAN MAKALELERİN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ 1700

İbrahim AKÇA, Elif Tuba TAMER

TÜRKİYE'NİN GASTRONOMİ DİYARI BOLU'NUN TURİSTLER TARAFINDAN
TERCİH EDİLME DERECEŚİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA 1717

Gözde ÖZDEMİR, Yunus ÇELEBİ

DOĞAL VE KÜLTÜREL BİR MİRAS OLAN BATIK KENT KEKOVA'NIN
ZİYARETÇİ BAKIŞ AÇISI İLE İNCELENMESİ 1736

Fatmanur Kübra AYLAN, Hatice SARI GÖK

TURİST REHBERLERİNİN ANLATIM BECERİLERİNDE HİKÂYELEŞTİRMENİN
YERİ VE ÖNEMİ 1747

İbrahim Hakkı KAYNAK, Sinan USLU

SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZMİN BİR ARACI OLARAK BİSİKLET TURİZMİ:
AVRUPA BİRLİĞİ (AB) ÖRNEĞİ 1753

Oğuz TÜRKAY, Burak ATASOY

TÜRKİYE'DE SPOR TURİZMİ İLE İLGİLİ TEZLERE YÖNELİK BİBLİYOMETRİK
BİR DEĞERLENDİRME (1987-2019) 1770

Serkan AYLAN, Alaattin BAŞODA

SOMUT KÜLTÜREL MİRASIN 3 BOYUTLU SANAL MODEL İLE DİJİTAL
ARŞİVLENMESİ: MAGHOKİ-ATTAR CAMİİ UYGULAMASI 1796

Fatih VAROL, Abdurrahman Yasin YİĞİT, Ali ULVİ

GÖLYAKA KÖYÜ'NÜN (BEYŞEHİR/KONYA) EKOTURİZM POTANSİYELİNİN
İNCELENMESİ 1799

Abdurrahman DİNÇ, Serap ARI

İNGİLTERE'NİN İLK MİLLİ PARKI PEAK DISTRICT'TE EKOTURİZM 1812

Abdurrahman DİNÇ, Fatma YILMAZ

TURİST REHBERLERİNİN İŞE ADANMIŞLIK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE
YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA 1824

Filiz DALKILIÇ YILMAZ, Gaye DENİZ, Zeynep ÇOKAL

GASTRONOMİK BİR ÜRÜN OLARAK LAKERDANIN RAF ÖMRÜ:
POTASYUM SORBAT ETKİSİ 1841

Hünkar Avni DUYAR, Aysun GARGACI KINAY, Yasemin SÜMER

TURİST REHBERLERİNİN İŞE ADANMIŞLIK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Filiz DALKILIÇ YILMAZ*

Gaye DENİZ**

Zeynep ÇOKAL***

Özet

Bu çalışmanın amacı, turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerini demografikler üzerinden belirlemektir. Araştırmada kullanılan veriler, Nevşehir Rehberler Odası'na (NERO) bağlı olarak çalışan 149 turist rehberine anket uygulanması ile elde edilmiştir. Verilerin analizi için t testi ve ANOVA analizi gibi istatistiksel analiz yöntemleri kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, turist rehberlerinin yalnızca çalışma şekli (bağımsız veya acentaya bağlı) değişkeni itibariyle işe adanmışlık düzeyleri anlamlı farklılık göstermektedir. Çalışmaya dair bulguların, özellikle turizm yazınında sınırlı sayıda araştırma yapılmış olması nedeniyle literatüre ve sektöre katkı sağlaması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Turist rehberliği, işe adanmışlık, Nevşehir, Türkiye.

A RESEARCH ON DETERMINING THE LEVEL OF TOURIST GUIDES' WORK ENGAGEMENT

Abstract

The purpose of this study is to determine the level of work engagement of the tourist guides through demographics. The data used in the research was obtained by conducting a survey to 149 tourist guides working under the Nevşehir Chamber of Tour Guides (NERO). Statistical analysis methods such as t test and ANOVA analysis were used for the analysis of the data. According to the results of the research, the levels of tourist guides engagement to work differ significantly only by the way of working (freelance or agency employee). The findings of the study are expected to contribute to the literature and the sector, since limited research has been done, especially in the tourism literature.

Key Words: Tourist guidance, work engagement, Nevşehir, Turkey

GİRİŞ

Turist rehberliği hizmeti, kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda gezdirilmesini ifade etmektedir (Resmi Gazete, 2012). Bu

* İletişim Kurulacak Yazar: Arş. Gör., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü ORCID numarası 0000-0002-5984-6655, filiz.dalkilic@nevsehir.edu.tr

** Öğr. Gör. Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü ORCID numarası 0000-0002-9980-8506

*** Arş. Gör. Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü ORCID numarası 0000-0001-5729-3228

hizmeti yerine getiren turist rehberlerinin, ülkenin tanıtılması noktasında stratejik bir önemi bulunmaktadır. Sektörün önemli bileşenleri olan turizm işlemleri ile turistler arasında önemli bir köprü vazifesi gören rehberlerin işe adanmaları, aynı zamanda mesleğin de gücünü arttırmaktadır. Bireyin mesleğinin kişisel değerleri ve hedefleriyle uyumu, mesleğine yaklaşımı ve çalışmaktan aldığı kişisel haz, kişisel beceri ve yeteneklerine katkısı ve iş hayatıyla yaşamının diğer alanları arasında kurduğu denge, kısacası mesleki sağlık, işe adanmayla doğru orantılıdır.

Bireyin içsel motivasyonunun bir göstergesi olan işe adanmışlık, aklın pozitif ve pratik haline işaret etmektedir. Bireyin mesleki rolünün gerektirdiği performansı sergilemesi esnasında kişiliğini de katmasını ifade eden bir terim olarak kullanılan adanmışlık, tükenmişliğin antitezidir (Yavan, 2016: 280-282). Bir turist rehberinin coşkusu, yetenekleri ve bilgi paylaşma isteği, tüm ziyaretçilerde kendi yaşamları ile değerli eserler, sanat objeleri ve müze koleksiyonlarının temsil ettiği tarihsel grup arasında bağlantı kurma arzusu uyandırmaktadır (Grinder ve McCoy, 1985). Dolayısıyla turist rehberinin kendini işe adayarak mesleğini icra etmesi, her iki taraf için de fark yaratmaktadır.

İş yaşamındaki pek çok faktör, bireylerin adanmışlıklarını veya adanma olasılıklarını olumlu ya da olumsuz etkilemektedir. Kişinin algıladığı güven, saygı, kontrol, adalet ve bağlılık, bir önceki iş gününün ardından kişinin yeniden ayağa kalkabilme yeteneği, sahip olduğu sosyal iletişim ağlarının doğası, işin nitelikleri ve çıktıları, ödül ve tanınma gibi faktörler kişinin kendini işe adamasında etkilidir (Schaufeli ve Salanova, 2007; Bakker vd., 2008; Antonison, 2010; Hernandez vd., 2014, Yavan, 2016).

Turist rehberliği, gezmek, görmek, eğlenmek, yeni yerler ve insanlar tanımak gibi olanaklar sunan, dışarıdan bakıldığında zevkli ve kolay bir meslek olarak algılanmaktadır; fakat gerçekte birçok zorluğu ve sorunları bünyesinde taşıyan bir iş koludur (Karacaoğlu ve Sert, 2018: 83).

Bu noktadan hareketle, Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bünyesinde Nevşehir Rehberler Odası'na bağlı olarak çalışan turist rehberlerinden anket yöntemi ile veri toplanmış ve değişkenlere yönelik elde edilen bulgular, yazın taraması ile kavramsal açıdan eşleştirilerek yorumlanmıştır. Son olarak, turist rehberleri özelinde, turizme yönelik tüm hizmet sağlayıcıların mesleki tecrübelerinde daha etkin ve verimli olabilmeleri için işe adanmışlıklarını arttırabilecek bir takım öneriler sunulmuştur.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Turist rehberliği, turizm endüstrisinin, turistle birebir iletişim halinde olan en önemli mesleklerinden birisidir. Turist rehberleri hem sektörün hem de ülkenin temsilcileri olarak tur süresince turistlere eşlik eden ve onların destinasyonda her alanda rehberliğini yapan kişilerdir (Çokal ve Yılmaz, 2020: 9). Turistle birebir iletişim halinde olan turist rehberlerinin mesleklerini yaparkenki işe adanmışlık düzeyleri sunmuş oldukları hizmet kalitesini etkilemektedir. Bu kapsamda araştırmada işe adanmışlık ve demografiklerin turist rehberlerinin işe adanmışlığı üzerindeki etkisi incelenmektedir.

Örgütsel davranış yazınına pozitif yönde katkı sağlayan kavramlardan biri “işe adanmışlık (work engagement)”tır. İlk kez Kahn (1990) tarafından ortaya atılan kavram, Türkçe yazında cezbolma (Doğan; 2002; Esen, 2011), işe tutkunluk (Turgut, 2011; Başoda 2017), işle bütünleşme (Ardıç ve Polatçı, 2009) ve işe gönülden adanma (Bal, 2010) gibi farklı isimlerle de ele alınmıştır. Kahn’ın (1990: 694) yazında ilk kez “bireyin fiziksel, bilişsel ve duygusal olarak kendini işe vermesi ve işine sarılması” olarak tanımladığı işe adanmışlık, Schaufeli ve Bakker (2003: 4-5) tarafından da “bireyin işini yüksek bir enerji ve yüksek bir performans ile kalpten yapması, tamamen kendi isteği ile işi için sonuna kadar çaba harcaması, işine önem ve değer vermesi, yaptığı işten gurur duyması, işine tutku derecesinde heyecanla bağlı olması ve zamanın nasıl geçtiğini unutacak şekilde kendini işine vermesi” olarak ifade edilmiştir.

Schaufeli ve Bakker (2003: 5-6), işe adanmışlık kavramını “dinçlik”, “adanmışlık” ve “özümseme” boyutlarıyla ele almaktadır. Dinçlik (vigor); fiziksel açıdan enerjik, zihinsel açıdan dayanıklı, çaba sarfetme konusunda istekli olmayı, zorluklar karşısında yorulmamayı ve karşı koymayı ifade etmektedir. Hizmet verme sürecinde bireyin kendini dinç hissetmesi, karşılaştığı zorluklara rağmen sebatla işini yapmaya devam etmesini sağlayabilmektedir. İşlerinde dinçliği yüksek tutanlar, daha fazla enerji ve dayanıklılığa sahip olmaktadır. Adanmışlık (dedication); bireyin işini değerli bulması ve gururla yerine getirmesi, bir nevi meydan okuma içgüdüsüyle kendini kanıtlamaya çalışması halini ifade etmektedir. Kendini çalışmaya adanmış bir birey, yaptığı işin belli bir amaca hizmet ettiğini ve dolayısıyla çaba gerektirdiğini düşündüğü için ilhamla güdülenmekte ve heyecanla çalışmaktadır. Aksine kendini işe adanmayan bireyler ise, gerek ilham verici bulmadıkları için gerekse yaparken zorlandıklarından dolayı işi deneyimlemek istememekte ve dolayısıyla yaptıkları işle özdeşleşmemektedir. Özümseme (absorption) ise, bireyin yaptığı işe tamamen odaklanması ve zamanın nasıl geçtiğini unutacak derecede kendini çalışmaya vermesi olarak tanımlanmaktadır. Bu durumda birey, yaptığı işten son derece memnun olmakta, başını işinden kaldırmak istememekte ve hatta çalışmaya ara vermek ya da bırakmak bireyin mutsuzluğuna bile sebep olabilmektedir.

Herhangi bir mesleğin gücü, o mesleği yapan kişilerin işe adanmışlığına da bağlı olmaktadır. Bu anlamda turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri ile mesleğe ilişkin sergiledikleri fiziksel, entelektüel ve duygusal emek son derece ilişkilidir. Kendini işine adanmış bir turist rehberi için iş, yaşamın önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Dolayısıyla, turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin yüksek olması, aynı zamanda mesleki yaşantılarının ne kadar anlamlı olduğunu göstermektedir. Turist rehberliği mesleği, sadece eylemli turist rehberleri tarafından serbest meslek erbabı olarak veya 22/5/2003 tarihli ve 4857 sayılı İş Kanunu hükümlerine tabi olarak icra edilmektedir (Resmi Gazete, 2014). Yapılan çalışmalarda serbest meslek sahibi bireylerin, bir örgüte bağlı ve maaşlı çalışanlara göre daha fazla adanmış oldukları ifade edilmektedir (Gorgievski vd., 2010: 94).

Pozitif çıktılar sağlayan bir davranış olması açısından ele alındığında, işe adanmışlığı olumlu ya da olumsuz etkileyen faktörleri ortaya koymak önem taşımaktadır. Yazında sıklıkla tükenmişlik (Hakanen vd., 2006; González-Romá vd., 2006; Langelaan vd., 2006), örgütsel kaynaklar (Salanova vd., 2005; Bakker vd.,

2007; Mauno vd., 2007; Xanthopoulou vd., 2009), liderlik (Zhu, 2009; Babcock-Roberson ve Strickland, 2010; Tims vd., 2011; Hassan ve Ahmed, 2011) ve personel güçlendirme (Cho vd., 2006) gibi kavramlarla arasındaki ilişki ele alınmıştır. Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin belirlenmesine ve işe adanmışlıklarının demografikler bazında değişikliğe uğrayıp uğramadığı konusunu ele alan çalışmaya rastlanmamıştır. Bu düşünceden hareketle, turist rehberleri özelinde işe adanmışlık düzeylerinin incelemesi suretiyle, bu çalışmanın yazındaki boşluğa olumlu bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Araştırma Konusuyla İlgili Yapılmış Çalışmalar

Wu ve diğerlerinin (2013) turist rehberleri üzerinde yaptığı bir araştırmada danışmanlık desteğinin ve rekabetin sürekliliğinin işe adanmışlık üzerindeki etkisi ortaya konmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre, rekabetin sürekliliği işe adanmışlık üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahipken, danışmanlık desteği işe adanmışlığın boyutları olan dinçlik, adanmışlık ve özümseme üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir. Tur rehberlerinin sergilediği duygusal emeğin mesleki stres ve işe adanmışlık üzerindeki etkisinin araştırıldığı bir diğer çalışmada (Aybas ve Kosa, 2018), duygusal emek boyutlarından olan derin davranış ve işe adanmışlık arasındaki ilişkide olumlu mesleki stresin aracı rol oynadığı tespit edilmiştir. Yani kişi olumlu bir ruh halindeyse sarf ettiği duygusal emek işe adanmışlığa dönüşmektedir. Buna karşılık yüzeysel davranış ve mesleki stres ile işe adanmışlık arasında anlamlı hiçbir ilişki bulunamamıştır. Özellikle hizmet sektöründe müşteri memnuniyeti için zorlanan çalışanların sahte olarak gösterdikleri yüzeysel davranışın ne kişinin kendisi için ne de işe adanmışlık yoluyla işletme için bir katkı sağlamayacağı ifade edilmiştir. Çalışmadan elde edilen bir başka sonuca göre ise yaş ve işe adanmışlık arasında zayıf da olsa olumlu yönde bir ilişkinin bulunduğudır. Buna göre tur rehberlerinin yaşlandıkça daha fazla işe adandıkları ifade edilmiştir. Ribalta-Roca (2012) tarafından Katalonya (İspanya) ve Norveç'teki turist rehberleri arasında yapılan karşılaştırmalı bir araştırmada, turist rehberlerinin işe adanmışlık seviyelerinin hem Katalonya'da hem de Norveç'te yüksek olduğu ortaya konmuştur. Araştırmadan elde edilen bir başka sonuca göre, çok sayıda turist rehberi emeklilik yaşını geçse bile çalışmaya devam etmektedir ve bu durum işe adanmışlıklarından kaynaklanmaktadır.

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Turizm sektöründe, çalışan müşteri ilişkisinin diğer sektörlerle oranla daha yakın ve önemli oluşu, işini seven ve adanmış çalışanların sektör ve sektördeki işletmeler için değerini arttırmaktadır. Turizm sektöründe, uzun çalışma saatleri, yoğun iş temposu gibi zorlu koşullar bulunması bakımından turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin yüksek olması ve bu yöndeki çabalar önem arz etmektedir. Bu açıdan bakıldığında, çalışanların işe adanmışlık düzeylerinin demografik değişkenler açısından farklılaşıp farklılaşmadığı, belirlenen farklılıkların ise hangi noktalarda gerçekleştiğinin tespit edilmesinin de önemli olduğu ifade edilebilir.

Araştırmanın amacı turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin demografik değişkenler açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterip göstermediğinin belirlenmesidir. Araştırmanın hem akademik yazına hem de bulgulara yönelik olarak getirilen öneriler ile insan kaynağından etkin şekilde faydalanma konusunda seyahat acentalarına ve turist rehberliği mesleğine katkı sağlaması amaçlanmaktadır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Nevşehir Rehberler Odası'na bağlı olarak çalışan turist rehberleri oluşturmaktadır. 2019 yılı itibariyle Nevşehir Rehberler Odasına bağlı 650 eylemli (aktif) ve 86 eylemsiz (pasif) olmak üzere toplam 736 turist rehberi bulunmaktadır (Tureb, 2020). Örneklemenin belirlenmesinde ise tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. 2019 yılının Kasım-Aralık aylarında yazarlar tarafından 300 turist rehberine anket dağıtılmış ve yine yazarlar tarafından toplanan 149 anketten elde edilen veriler analize dahil edilmiştir.

Araştırmanın Veri Toplama Aracı

Araştırmaya yönelik kapsamlı yazın taramasından sonra kullanılan değişkenleri en iyi biçimde ölçebilecek ölçekler tespit edilmeye çalışılmış ve yazında geçerliliği ve güvenilirliği farklı bağlamlarda test edilmiş ölçeklerin kullanılmasına karar verilmiştir. Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden anket yöntemi tercih edilmiştir. İlk bölümde; rehberlerin işe adanmışlık düzeylerine yönelik ifadeler, ikinci bölümde ise demografik sorular yer almaktadır.

Turist rehberlerinin işe adanmışlıklarına yönelik algılarını belirlemek için, Schaufeli, Bakker ve Salanova (2006) tarafından geliştirilen işe adanmışlık ölçeği (UWES 9) kullanılmıştır. Ölçek çalışmanın aslındaki kavramsallaştırmaya uygun dokuz sorudan oluşmakta ve tek faktör olarak ölçümlenmektedir. Anket 5'li likert tipi (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde hazırlanmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

Turist rehberlerinin amacı turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin demografik değişkenler açısından incelenmesi konusunda oluşturulmuş olan hipotezlere aşağıda yer verilmiştir.

1H₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, cinsiyetlerine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

2H₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, medeni durumlarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

3H₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, yaş gruplarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

4H₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, eğitim durumlarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

5H₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, turizm eğitimi alma durumlarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

6H₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, mesleki tecrübelerine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

7H₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, çalışma şekillerine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

8H₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, çalışma alanlarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

9H₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, ek iş yapma durumlarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

10H₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, ruhsatnamelerini alış şekillerine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

11H₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, kokartlarında bulunan dil sayılarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

Araştırmada Kullanılan İstatistik Analiz Yöntemleri

Anket formları aracılığıyla elde edilen veriler, araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla istatistik paket programı kullanılmıştır. Araştırmada verilerin normal dağılımı çarpıklık ve basıklık değerleri ile değerlendirilmiştir. Çarpıklık ve basıklık katsayıları sıfıra ne kadar yakınsa veri setinin de normal dağılıma o kadar yakın olduğu kabul edilmektedir (Tabachnick ve Fidell 2013). Çarpıklık ve basıklık katsayılarının -1 ile +1 arasında bir değer olması da normal dağılımın ölçüsü olarak kabul edilmektedir (Morgan vd. 2004). Buna göre işe adanmışlık ölçeğine ilişkin çarpıklık ve basıklık değerleri söz konusu aralıkta yer aldığından (Çarpıklık: -,283; Basıklık: -,084) farklılıkların incelenmesi için T-testi ve ANOVA kullanılmıştır.

Araştırmada Kullanılan Ölçeğin Geçerliliği ve Güvenilirliği

Araştırmada kullanılan işe adanmışlık ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizinin tespiti için öncelikle faktör analizi uygulanmıştır. KMO değeri (KMO= ,838) 0,50'nin, Bartlett testi (p=,000) 0,05 derecesinin üzerinde anlamlılık gösterdiği için veri setinin faktör analizine uygunluk şartı sağlanmıştır. Ölçek toplam varyansın %58,998'ini orijinal kaynaktan (Schaufeli, Bakker, Salanova 2006) olduğu gibi tek faktör olarak açıklamıştır. Güvenilirlik analizi için yapılan Cronbach's alpha testi sonucunda α = ,89 değeri tespit edilmiştir. Cronbach alpha değerlerinin davranışsal araştırmalarda genel olarak kabul edilen değer, .70 (Nunnally ve Bernstein, 1994) düzeyinin oldukça üstünde olduğu için ölçek güvenilir olarak kabul edilmiştir.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırmanın bu bölümünde turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin belirlenmesine yönelik elde edilen verilerin raporlanmasına yer verilmiştir. Araştırma sürecinde elde edilen bulgular aşağıda gösterilmektedir;

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Çalışmada yer alan demografik özelliklerle ilgili bulgular Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo-1: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Cinsiyet	n	%	Mesleki Tecrübe	n	%
Kadın	57	38,3	0-5 Yıl Arası	42	28,2
Erkek	92	61,7	6-10 Yıl Arası	30	20,1
Toplam	149	100	11-15 Yıl Arası	37	24,8
Medeni Durum	n	%	16-20 Yıl Arası	21	14,1
Bekar	74	49,7	21-25 Yıl Arası	5	3,4
Evli	75	50,3	26-30 Yıl Arası	11	7,4
Yaş	n	%	31 Yıl ve Üzeri	3	2,0
25 Yaş ve Altı	7	4,7	Çalışma Şekli	n	%
26-35 Yaş Arası	76	51,0	Bağımsız	118	79,2
36-45 Yaş Arası	48	32,2	Bir Acentaya Bağlı	31	20,8
46-55 Yaş Arası	17	11,4	Çalışma Alanı	n	%
56 ve Üzeri	1	0,7	Ülkesel	128	85,9
Eğitim Durumu	n	%	Bölgesel	21	14,1
Lise ve Dengi Okul	2	1,3	Ruhsatname Alma Şekli	n	%
Meslek Yüksekokulu	31	20,8	Meslek Kursları	22	14,8
Fakülte/Yüksekokul	96	64,4	Ön Lisans Diploması	41	27,5
Lisansüstü	20	13,4	Lisans Diploması	86	57,7
Turizm Eğitimi Alma Durumu	n	%	Kokarttaki Dil Sayısı	n	%
Evet	129	86,6	1	118	79,2
Hayır	20	13,4	2	23	15,4
Ek İş	n	%	3	7	4,7
Ek İş Yapıyor	45	30,2	4 ve üzeri	1	0,7
Ek İş Yapmıyor	104	69,8			

Tablo 1’de ankete katılan rehberlerin demografik özellikleri verilmektedir. Katılımcıların cinsiyetlerine bakıldığında %61,7’sinin erkeklerden, %38,3’ünün kadınlardan oluştuğu görülmektedir. Araştırmaya göre; ankete katılan katılımcıların büyük bir kısmının erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların %50,3’ü evli %49,7’si bekarıdır. Medeni durumlarına bakıldığında oranların neredeyse eşit olduğu görülmektedir. Katılımcıların %4,7 si 25 yaş ve altı, %51’i 26-35 yaş, %32,2’si 36-45 yaş, %11,4’ü 46-55 yaş aralığındadır. Katılımcılardan sadece 1’inin 56 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir. Eğitim durumlarına bakıldığında en yüksek oranın %64,4 ile Fakülte/Yüksekokul’da olduğu görülmektedir, %20,8’si meslek yüksekokulu, %13,4’ü de lisansüstü eğitim mezunudur. Katılımcıların sadece 2’si lise ve dengi okul mezunudur. Katılımcıların %86,6’sı turizm eğitimi almıştır, %13,4’ü ise turizm eğitimi almamıştır. Katılımcıların %69,8’i ek iş yapmamakta, %30,2’si ise ek iş yapmaktadır. Katılımcıların mesleki tecrübelerine bakıldığında en yüksek oranın %28,2 ile 0-5 yıl arası olduğu görülmektedir. Bunu sırayla %24,8 oranıyla 11-15 yıl, %20,1 oranıyla 6-10 yıl, %14,1 oranıyla 16-20 yıl, %7,4 oranıyla 26-30 yıl, %3,4 oranıyla 21-25 yıl, %2 oranıyla 31 yıl ve üzeri takip etmektedir. Katılımcıların %79,2’sinin bağımsız olarak çalıştığı ve %20,8’inin bir acentaya bağlı olarak çalıştığı görülmektedir. Çalışma alanına bakıldığında yüksek oranda ülkesel rehberler oldukları %85,9 oranıyla görülmektedir, sadece %14,1 lik bir oran bölgesel rehberlik yapmaktadır. Katılımcıların %57,7’si ruhsatnamesini lisans diploması ile, %27,5’i Ön lisans diploması ile ve

%14,8'i ise meslek kursları ile almıştır. Katılımcıların kokartlarında bulunan dil sayılarına bakıldığında ise %79,2'sinin 1 dil, %15,4'ünün 2 dil ve %4,7'sinin 3 dil bildiği ve 1 rehberin de 4 ve üzeri dil bildiği görülmektedir.

Ölçek İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Çalışmada yer alan ölçek ifadelerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo-2: Ölçek İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	İŞE ADANMIŞLIK	1	2	3	4	5	Ort.	SS.
		%	%	%	%	%		
1	İşimi yaparken kendimi çok enerjik hissedirim.	0,7	10,7	11,4	46,3	30,9	3,96	,958
2	İşimi yaparken kendimi güçlü ve dinç hissedirim.	2,7	8,7	13,4	45,6	29,5	3,91	1,009
3	Sabah uyandığımda işe gitme isteği duyuyorum.	10,7	17,4	28,9	24,8	18,1	3,22	1,240
4	İşim bana coşku veriyor.	0,7	12,8	28,2	36,2	22,1	3,66	,984
5	İşim bana ilham veriyor.	0,7	13,4	31,5	32,2	22,1	3,62	,997
6	Yaptığım işten gurur duyuyorum.	0,7	0,7	12,1	48,3	38,3	4,23	,736
7	Yoğun bir şekilde çalışırken kendimi mutlu hissediyorum.	2,7	22,1	18,1	35,6	21,5	3,51	1,137
8	İşe gömülmüş durumdayım.	2,0	23,5	51,7	15,4	7,4	3,03	,877
9	Çalışırken kendimden geçiyorum.	6,0	8,7	40,3	38,9	6,0	3,30	,935

Tablo 2'ye göre, işe adanmışlık ölçeğinde yer alan ifadelerine verilen cevapların ortalama değerleri 3,03 ile 4,23 arasında değerler almıştır. 4,23 değeri ile en yüksek ortalama değerlere sahip olan "Yaptığım işten gurur duyuyorum.." ifadesine örneklemenin %48,3'ü katıldığını, %38,3'ü ise kesinlikle katıldığını belirtmiştir. 3,03 değeri ile en düşük ortalama değerlere sahip "İşe gömülmüş durumdayım." ifadesine örneklemenin %51,7'si katılıp katılmama konusunda ortada olduğunu belirtmiştir.

Ölçek ifadelerinin standart sapma değerlerine bakıldığında değerlerin 0,73 ile 1,24 arasında olduğu görülmektedir. Bu da birbirine en yakın cevapların "Yaptığım işten gurur duyuyorum." ifadesine, en uzak cevapların ise, "Sabah uyandı-ğında işe gitme isteği duyuyorum." ifadesine verildiğini göstermektedir.

Araştırma Hipotezlerinin Testine İlişkin Bulgular

Turist rehberlerinde işe adanmışlığın demografik değişkenler itibarıyla farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için T-Testi ve Oneway ANOVA testleri yapılmıştır.

İşe adanmışlığın cinsiyete göre farklılığını belirlemek için yapılan T-Testi sonuçları Tablo 3'de yer almaktadır.

Tablo-3: Cinsiyet Değişkeni T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	n	Ortalama	Std.Sapma	t	P	Ortalama Farkı
Kadın	57	3,5614	0,709	-0,553	,581	0,0690
Erkek	92	3,6304	0,759			

Bulgular, turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığını göstermektedir ($p>0,05$).

İşe adanmışlığın medeni duruma göre farklılığını belirlemek için yapılan T-Testi sonuçları Tablo 4’de yer almaktadır.

Tablo-4: Medeni Durum Değişkeni T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	n	Ortalama	Std.Sapma	t	P	Ortalama Farkı
Bekar	74	3,5165	0,732	-1,441	,152	0,1738
Evli	75	3,6904	0,740			

Bulgular, turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığını göstermektedir ($p>0,05$).

İşe adanmışlığın yaş gruplarına göre farklılığını belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way Anova) sonuçları Tablo 5’de yer almaktadır.

Tablo-5: Yaş Değişkeni One Way Anova Sonuçları

Yaş Aralığı	n	Ortalama	Std. Sapma	f	P
25 Yaş ve Altı	7	3,9206	,66269	,665	,617
26-35 Yaş Arası	76	3,5950	,75068		
36-45 Yaş Arası	48	3,5301	,67654		
46-55 Yaş Arası	17	3,6863	,90116		
56 Yaş ve Üstü	1	4,2222	-		

Bulgular, turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığını göstermektedir ($p>0,05$).

İşe adanmışlığın eğitim durumuna göre farklılığını belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way Anova) sonuçları Tablo 6’da yer almaktadır.

Tablo-6: Eğitim Durumu Değişkeni One Way Anova Sonuçları

Eğitim Durumu	n	Ortalama	Std. Sapma	f	P
Lise ve dengi okul	2	3,7778	,00000	1,469	,225
Meslek Yüksekokulu	31	3,3799	,49754		
Fakülte/Yüksekokul	96	3,6875	,74724		
Lisans Üstü	20	3,5333	,97373		

Bulgular, turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığını göstermektedir ($p>0,05$).

İşe adanmışlığın turizm eğitimi alma durumuna göre farklılığını belirlemek için yapılan T-Testi sonuçları Tablo 7’de yer almaktadır.

Tablo-7: Turizm Eğitimi Alma Değişkeni T-Testi Sonuçları

Turizm Eğitimi Alma Durumu	n	Ortalama	Std.Sapma	t	P	Ortalama Farkı
Evet	129	3,5823	0,745	-0,912	,363	0,1621
Hayır	20	3,7444	0,698			

Bulgular, turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin turizm eğitimi alma durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığını göstermektedir ($p>0,05$).

İşe adanmışlığın mesleki tecrübeye göre farklılığını belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way Anova) sonuçları Tablo 8'de yer almaktadır.

Tablo-8: Mesleki Tecrübe Değişkeni One Way Anova Sonuçları

Mesleki Tecrübe	n	Ortalama	Std. Sapma	f	P
0-5 Yıl Arası	42	3,5741	,60854	2,034	,065
6-10 Yıl Arası	30	3,8556	,82848		
11-15 Yıl Arası	37	3,4414	,74374		
16-20 Yıl Arası	21	3,6402	,61454		
21-25 Yıl Arası	5	2,8444	1,27560		
26-30 Yıl Arası	11	3,7778	,67036		

Bulgular, turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin mesleki tecrübeye göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığını göstermektedir ($p>0,05$).

İşe adanmışlığın çalışma şekline göre farklılığını belirlemek için yapılan T-Testi sonuçları Tablo 9'da yer almaktadır.

Tablo-9: Çalışma Şekli Değişkeni T-Testi Sonuçları

Çalışma Şekli	n	Ortalama	Std.Sapma	t	P	Ortalama Farkı
Bağımsız	118	3,6742	0,727	2,293	,023	0,3372
Bir Acentaya Bağlı	31	3,3369	0,732			

Bulgular, turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin çalışma şekline göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaştığını göstermektedir ($p<0,05$). Buna göre bağımsız çalışan turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyi ($\bar{x}=3,6742$) bir acenyata bağlı olarak çalışan turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyinden ($\bar{x}=3,3369$) daha yüksektir.

İşe adanmışlığın çalışma alanına göre farklılığını belirlemek için yapılan T-Testi sonuçları Tablo 10'da yer almaktadır.

Tablo-10: Çalışma Alanı Değişkeni T-Testi Sonuçları

Çalışma Alanı	n	Ortalama	Std.Sapma	t	P	Ortalama Farkı
Ülkesel	128	3,5816	0,729	-0,914	,362	-0,1591
Bölgesel	21	3,7407	0,803			

Bulgular, turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığını göstermektedir ($p>0,05$).

İşe adanmışlığın ek iş yapma durumuna göre farklılığını belirlemek için yapılan T-Testi sonuçları Tablo 11'de yer almaktadır.

Tablo-11: Ek İş Yapma Değişkeni T-Testi Sonuçları

Ek İş Yapma Durumu	n	Ortalama	Std. Sapma	t	P	Ortalama Farkı
Ek İş Yapıyor	45	3,5827	0,682	-0,231	,818	-0,0305
Ek İş Yapmıyor	104	3,6132	0,765			

Bulgular, turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığını göstermektedir ($p>0,05$).

İşe adanmışlığın ruhsatname alma şekline göre farklılığını belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way Anova) sonuçları Tablo 12'de yer almaktadır.

Tablo-12: Ruhsatname Alma Şekli Değişkeni One Way Anova Sonuçları

Ruhsatname Alma Şekli	n	Ortalama	Std. Sapma	f	P
Meslek Kursları	22	3,7626	,66957	0,692	,502
Ön Lisans Diploması	41	3,5339	,62816		
Lisans Diploması	86	3,5969	,80378		

Bulgular, turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin ruhsatname alma şekillerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığını göstermektedir ($p>0,05$).

İşe adanmışlığın kokartta bulunan dil sayısına göre farklılığını belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way Anova) sonuçları Tablo 13'de yer almaktadır.

Tablo-13: Kokartta Bulunan Dil Sayısı Değişkeni One Way Anova Sonuçları

Kokartta Bulunan Dil Sayısı	n	Ortalama	Std. Sapma	f	P
1	118	3,5527	,06807	1,229	,301
2	23	3,8068	,16519		
3	7	3,8730	,16161		
4 ve üzeri	1	3,1111	-		

Bulgular, turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeylerinin ruhsatname alma şekillerine göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılaşmadığını göstermektedir ($p>0,05$).

Hipotezlerin Kabul/Red Durumları

Çalışmada yer alan hipotezlerle ilgili sonuçlar Tablo 14’de verilmiştir.

Tablo 14:Hipotez Red Kabul Tablosu

Hipotez	Kabul/Red
1H ₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, cinsiyetlerine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.	Red
2H ₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, medeni durumlarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.	Red
3H ₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, yaş gruplarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.	Red
4H ₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, eğitim durumlarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.	Red
5H ₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, turizm eğitimi alma durumlarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.	Red
6H ₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, mesleki tecrübelerine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.	Red
7H ₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, çalışma şekillerine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.	Kabul
8H ₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, çalışma alanlarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.	Red
9H ₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, ek iş yapma durumlarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.	Red
10H ₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, ruhsatnamelerini alış şekillerine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.	Red
11H ₁ Turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri, kokartlarında bulunan dil sayılarına göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.	Red

Araştırma sonuçlarına göre turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri cinsiyetlerine (1H₁), medeni durumlarına (2H₁), yaş gruplarına (3H₁), eğitim durumlarına (4H₁), turizm eğitimi alma durumlarına (5H₁), mesleki tecrübelerine (6H₁), çalışma alanlarına (8H₁), ek iş yapma durumlarına (9H₁), ruhsatnamelerini alış şekillerine (10H₁) ve kokartlarında bulunan dil sayılarına (11H₁) göre anlamlı şekilde farklılaşmamaktadır. Bununla birlikte turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri çalışma şekillerine (bağımsız veya acentaya bağlı) (7H₁) göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır. Buna göre Hipotez 7 kabul edilmiş diğer hipotezler reddedilmiştir.

Bulgular değerlendirildiğinde, turist rehberlerinin erkek ya da kadın oluşunun işe adanmışlık düzeylerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmektedir. Aybas ve Kosa (2018) tarafından turist rehberleri üzerine yapılmış olan bir başka çalışmanın bulguları da bu sonucu destekler niteliktedir. Öztürk Çiftçi ve Erkanlı (2020) tarafından otel çalışanlarına yapılmış bir başka çalışmada da cinsiyetin işe adanmışlık düzeylerinde anlamlı bir farklılığa yol açmadığını ortaya konmuştur. Ariani (2013)’nin hizmet sektöründe, Deligero ve Laguador (2014)’un eğitim sektöründe, Mahboubi vd. (2015)’nin sağlık sektöründe yapmış olduğu çalışmalar da çalışanların işe adanmışlıklarının cinsiyetlerine göre anlamlı şekilde farklılaşmadığını doğrulamaktadır. Bu çalışmada elde edilen bulguların aksine, literatürde işe adanmışlık değişkeninin cinsiyet açısından anlamlı şekilde farklılaştığını belirten ve kadınların işe adanmışlık düzeylerinin daha yüksek olduğu

sonucuna ulaşan çalışmalar da mevcuttur (Avery, McKay ve Wilson 2007; Karatepe 2011; Arabacı 2012).

Araştırma bulgularına göre turist rehberlerinin medeni durumlarının işe adanmışlık düzeylerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmektedir. Literatürde bu sonuçla örtüşen çalışmalar bulunmaktadır. Vorina, Pirtovsek ve Hrepevnik (2015) tarafından kamu ve ekonomi sektörü çalışanlarıyla, Yılmaz (2016: 68) tarafından sağlık sektörü çalışanlarıyla, Aybas ve Kosa (2018) tarafından turist rehberleriyle ve Öztürk Çiftçi ve Erkanlı (2020) tarafından otel çalışanlarıyla gerçekleştirilen çalışmalarda katılımcıların medeni durumlarının işe adanmışlık düzeylerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma bulgularına göre çalışanların işe adanmışlık düzeylerinin yaş gruplarına göre farklılaşmadığı görülmektedir. Literatürdeki sonuçlar bu durumu desteklememektedir. Kim ve Kang (2017: 739) yapmış oldukları daha yaşlı çalışanların daha genç olanlara göre işlerine daha fazla adanmış olduklarını tespit etmişlerdir. Öztürk Çiftçi ve Erkanlı (2020) tarafından otel çalışanlarıyla gerçekleştirilen çalışmada da çalışanların işe adanmışlık düzeylerinin yaş gruplarına göre farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır.

Ulaşılan bir başka bulgu ise eğitim seviyelerinin de işe adanmışlıklarını etkilemediği sonucudur. Bu sonucu Swaminathan ve Ananth (2009: 11)'in yapmış oldukları çalışma sonucu desteklemektedir. Bunun aksine literatürde eğitim seviyelerinin işe adanmışlık düzeylerini etkilediği sonucuna ulaşan çalışmalar da mevcuttur (Czerw ve Grabowski 2015; Çiftçi ve Erkanlı 2020)

Araştırma bulgularına göre turist rehberlerinin turizm eğitimi almış olmalarının işe adanmışlık düzeylerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmektedir. Öztürk Çiftçi ve Erkanlı (2020) tarafından otel çalışanlarıyla gerçekleştirilen çalışmada da benzer şekilde katılımcıların turizm eğitimi almış olmalarının işe adanmışlık düzeylerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma bulgularına göre turist rehberlerinin mesleki tecrübelerine göre işe adanmışlıklarının anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Aybas ve Kosa (2018) tarafından turist rehberleri üzerine yapılmış olan bir başka çalışmanın bulguları da bu sonucu destekler niteliktedir. Farklı sektörlerden katılımcılarla Sağsan ve Fırtına (2015) ve Lolitha ve Johnson (2015) tarafından yapılan çalışma sonuçları da bu bulguyu destekler niteliktedir. Buna karşın daha kıdemli olan çalışanların işe adanmışlık düzeylerinin de daha yüksek olduğunu ortaya koyan çalışmalar da mevcuttur (Swaminathan ve Ananth 2009; Jaupi ve Llacı 2015).

Araştırma bulgularına göre turist rehberlerinin çalışma şekillerine göre işe adanmışlıklarının anlamlı şekilde farklılık gösterdiği ve bağımsız olarak çalışan turist rehberlerinin bir acentaya bağlı çalışan turist rehberlerine göre daha fazla işe adanmış oldukları ortaya çıkmıştır. Bunun aksine çalışma bulgularına göre çalışma alanlarına, ek iş yapma durumlarına, ruhsatnamelerini alma şekillerine ve kokartlarında bulunan dil sayılarına göre işe adanmışlıklarının anlamlı şekilde farklılaşmadığı görülmektedir. Literatürde bu değişkenlerle işe adanmışlık arasında bir ilişki ortaya koyan herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

SONUÇ

Bu araştırmada, turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyleri demografik değişkenler açısından incelenmiştir. Araştırmanın amacı, turist rehberlerinin adanmışlık düzeylerinin ilgili demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığının, farklılık belirlenen noktalarda ise bu farklılığın hangi gruptan kaynaklandığının belirlenmesidir. Araştırma, Nevşehir Rehberler Odası'na bağlı çalışan turist rehberleri örnekleminde 149 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırma bulguları incelendiğinde, turist rehberlerinin genel işe adanmışlık ortalaması 3,60 olduğu görülmektedir. Bu değer, araştırma örnekleminde yer alan turist rehberlerinin işe adanmışlık düzeyinin yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bu bulgu, uzun ve belirsiz çalışma saatleri ve yüksek düzeyde fiziksel efor gibi olumsuz koşullara rağmen çalışanların kendilerini işlerine adanmayı başarabildiklerini göstermektedir.

Tüm değerlendirmeler sonucunda, emek yoğun hizmet sektörünün en zorlu çalışma koşullarından birine sahip olan turist rehberlerinin işlerine adanmış olmalarının önemli olduğu düşünülmektedir. İşe adanmanın sonuçları işten ayrılmaya kadar gidebilmekte ve bu sonuç turist rehberliği mesleği için bir sıkıntı olmaktadır. Araştırmada kabul edilen turist rehberlerinin çalışma şekillerine göre işe adanmışlıklarının anlamlı şekilde farklılık gösterdiği hipotezinden yola çıkılabilir ve bağımsız olarak çalışan turist rehberlerinin bir acentaya bağlı çalışan turist rehberlerine göre daha fazla işe adanmış olmalarının gerekçelerini belirlemek üzere başka çalışmalar yapılması önerilebilir. Bu araştırma, Nevşehir Rehberler Odası'na bağlı turist rehberleri ile sınırlıdır. Aynı evrende örneklem sayısı yükseltilebilir veya evrenin genişletilmesi ve örneklemin ona göre blirlenmesi sağlanarak araştırma değişkenleri arasında doğrulanan ve yanlışlanan ilişkilerin desteklenmesi sağlanabilir.

KAYNAKÇA

- Antonison, M. (2010). Evaluation of Work Engagement as a Measure of Psychological Well Being from Work Motivation: A Dissertation (Doctoral dissertation, University of Alabama in Huntsville).
- Ardıç, K., & Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 32, 21-46.
- Arabacı, T. (2012). The role of organizational trust on work engagement – with the moderating effect of work pressure. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ariani, D. W. (2013). The relationship between employee engagement, organizational citizenship behavior, and counterproductive work behavior. International Journal of Business Administration 4 (2), 46-56.
- Avery, D.R., McKay, P. F. & Wilson, D. C. (2007). Engaging the aging workforce: The relationship between perceived age similarity, satisfaction with coworkers, and employee engagement. Journal of Applied Psychology 92 (6), 1542-1556.

- Aybas, M., & Kosa, G. (2018). Duygusal Emeğin Mesleki Stres ve İşe Adanmışlık Üzerindeki Etkisi: Tur Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(ICEESS'18), 103-111.
- Babcock-Roberson, M. E., & Strickland, O. J. (2010). The relationship between charismatic leadership, work engagement, and organizational citizenship behaviors. *The Journal of psychology*, 144(3), 313-326.
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of educational psychology*, 99(2), 274-284.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & stress*, 22(3), 187-200
- Bal, E. (2010). İnsan Kaynakları Alanında Yeni Bir Kavram: "İşe Gönülden Adanma (Engagement)" ve Türkiye'de Durum, 12. Lojistik Yönetimi Zirvesi.
- Başoda, A. (2017). İşe tutkunluk: kavramsal açıdan bir inceleme. Tarihin Peşinde: Uluslararası Tarih ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 17, 71-98.
- Cho, J., Laschinger, H. S., & Wong, C. (2006). Workplace empowerment, work engagement and organizational commitment of new graduate nurses. *Nursing Leadership-Academy Of Canadian Executive Nurses-*, 19(3), 43-60.
- Czerw, A. & Grabowski, D. (2015). Work attitudes and work ethic as predictors of work engagement among Polish employees. *Polish Psychological Bulletin*. 46(4), 503-512. Deligero
- Çokal, Z., & Yılmaz, İ. (2020). Turist rehberinin performansının destinasyon imajına etkisinde etik davranışlarının rolü. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 15(1), 7- 30.
- Deligero C., Joseph L. & Laguador, J.M. (2014). Work engagement among employees and its relationship with work units' performance of a higher education institution. *International Journal of Management Sciences*, 3(12), 909-917.
- Doğan, E. (2002). Çalışanın İşine Cezbolması: Dönüştürücü Liderlik Tarzının, Lidere Olan Güvenin, Güçlenmenin ve Duygunun Etkileri. Yayımlanmış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Esen, E. (2011). Çalışanların Örgüte Cezbolması. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1), 377-390.
- González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles?. *Journal of vocational behavior*, 68(1), 165-174.
- Gorgievski, M. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2010). Work engagement and workaholism: Comparing the self-employed and salaried employees. *The Journal of Positive Psychology*, 5(1), 83-96.
- Grinder, A. L., & McCoy, E. S. (1985). *The good guide: a sourcebook for interpreters, docents, and tour guide*. AZ: Ironwood.
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of school psychology*, 43(6), 495-513.
- Hassan, A., & Ahmed, F. (2011). Authentic leadership, trust and work engagement. *International Journal of Human and Social Sciences*, 6(3), 164-170.

- Hernandez, B., Stanley, B., & Miller, L. (2014). Job embeddedness and job engagement: Recommendations for a supportive social work environment. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 38(4), 336-347.
- Jaupi, F. & Llaci, S. (2015). The impact of communication satisfaction and demographic variables on employee engagement. *Journal of Service Science and Management* 8, 191-200.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal*, 33(4), 692-724.
- Karacaoğlu, S., & Sert, A. N. (2018). Turist rehberlerinin mesleki sorunları üzerine bir araştırma: Kapadokya örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 81-99.
- Karatepe, O.M. (2011). Perceptions of organizational politics and hotel employee outcomes the mediating role of work engagement. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25 (1), 82-104.
- Kim, N. & Kang, S-W. (2017). Older and more engaged: The mediating role of age-linked resources on work engagement. *Human Resources Management*, 56 (5), 731-746.
- Langelan, S., Bakker, A. B., Van Doornen, L. J., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference?. *Personality and individual differences*, 40(3), 521-532.
- Lolitha, C.V. & Johnson, J. (2015). Employee engagement and organisational commitment among it sector employees in Kerala. Twelfth AIMS International Conference on Management. Hindistan.
- Mauno, S., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of vocational behavior*, 70(1), 149-171.
- Mahboubi, M. vd. (2015). Evaluation of work engagement and its determinants in Kermanshah hospitals staff in 2013. *Global Journal of Health Science* 7 (2), 170-176.
- Morgan, G. A., Leech, N. L., Gloeckner, G. W., & Barrett, K. C. (2012). *IBM SPSS for introductory statistics: Use and interpretation*. Routledge.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (McGraw-Hill Series in Psychology) (Vol. 3). New York: McGraw-Hill.
- Öztürk Çiftci, D. & Erkanlı, H. (2020). Dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının işe adanmışlık düzeylerinin demografik değişkenlere göre incelenmesi: Orta ve Doğu Karadeniz bölgesi örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 11(2), 336-347.
- Resmi Gazete (2012). Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 07.06.2012, Sayı: 28331
- Ribalta-Roca, G. (2012). In quest of tourist guides' work improvements. Comparative study between tourist guides in Catalonia (Spain) and Norway (Master's thesis, University of Stavanger, Norway).
- Sağsan, M. ve Fırtına, B. (2015). Bilgi mesleğine bağlılık ve adanmışlık: Platonik bir ilişkinin gelgitleri ve profesyonelleşme imtihanı. *Bilgi Dünyası* 16(1), 1-22

- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate. *Journal of applied Psychology*, 90(6), 1217-1227.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). UWES-Utrecht work engagement scale: test manual. Unpublished Manuscript: Department of Psychology, Utrecht University, 1-60.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66(4), 701-716.
- Schaufeli, W., & Salanova, M. (2007). Work engagement. *Managing social and ethical issues in organizations*, 22(3), 187-200.
- Swaminathan, J. & Ananth, A (2009). Impact of demographic factors on employee engagement: A study with reference to Vasani Publications Private Limited, Chennai. Munich Personal RePEc Archive. 9, 1-11.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics: International edition*. Pearson 2012.
- Tims, M., Bakker, A. B., & Xanthopoulou, D. (2011). Do transformational leaders enhance their followers' daily work engagement?. *The Leadership Quarterly*, 22(1), 121-131.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya tutkunluk: iş yükü, esnek çalışma saatleri, yönetici desteği ve iş-aile çatışması ile ilişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(3-4), 155-179.
- Vorina, A., Pirtovšek, D. & Hrepevnik, D. (2015). Analysis of the correlation between marital status, smoking habits and employee engagement. *Regional Scientific-Business Conference; Leadership and Management*, Sırbistan
- Wu, X., Anderson, R. C., Nguyen-Jahiel, K., & Miller, B. (2013). Enhancing motivation and engagement through collaborative discussion. *Journal of Educational Psychology*, 105(3), 622-632.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational behavior*, 74(3), 235-244.
- Yavan, Ö. (2016). Örgütsel davranış düzleminde adanmışlık. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25), 278-296.
- Yıluzar, H. (2016). Kişi-örgüt uyumu ile işe adanmışlık ve örgütsel bağlılık ilişkisi: Sağlık sektöründe bir araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Zhu, W., Avolio, B. J., & Walumbwa, F. O. (2009). Moderating role of follower characteristics with transformational leadership and follower work engagement. *Group & Organization Management*, 34(5), 590-619.



World's First Virtual Tourism Conference

CERTIFICATE OF PARTICIPATION

THIS IS TO CERTIFY THAT

Filiz DALKILIÇ YILMAZ

has presented the paper entitled

TITLE OF THE MANUSCRIPT	A Research on Determining The Level of Tourist Guides' Work Engagement / Turist Rehberlerinin İşe Adanmışlık Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma
AUTHOR/S	Filiz DALKILIÇ YILMAZ - Zeynep ÇOKAL - Gaye DENİZ
PRESENTATION TYPE	Oral Presentation

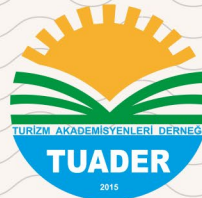
at "Conference on Managing Tourism across Continents (MTCON'20)"
organized by the Association of Turkish Tourism Academics (TUADER) between September 02-04, 2020, Virtual, Turkey

Orhan
İÇÖZ, Ph.D.

CHAIR

Muzaffer
UYSAL, Ph.D.

CHAIR



Muharrem
TUNA, Ph.D.

PRESIDENT
OF TUADER

04.09.2020

DATE