

**T.C.  
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI  
2016-YL-096**

**ÖRGÜTSEL SİNİZM VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ  
İLİŞKİLER: AYDIN TURİST REHBERLERİ ODASI'NA  
KAYITLI OLAN PROFESYONEL TURİST REHBERLERİ  
ÖRNEĞİ**

**HAZIRLAYAN  
Ayşe ARSLAN**

**TEZ DANIŞMANI  
Yrd. Doç. Dr. Güntekin ŞİMŞEK**

**AYDIN-2016**



**T.C.**  
**ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**  
**AYDIN**

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek lisans Programı öğrencisi Ayşe ARSLAN tarafından hazırlanan “Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Aydın Turist Rehberleri Odası’na Kayıtlı Olan Profesyonel Turist Rehberleri Örneği” başlıklı tez 15.12.2016 tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

| Ünvanı, Adı Soyadı                          | Kurumu | İmzası |
|---------------------------------------------|--------|--------|
| Başkan: Yrd. Doç. Dr. Güntekin Şimşek       | ADÜ    | .....  |
| Üye : Doç. Dr. Esin ÖZKAN                   | EGE    | .....  |
| Üye : Yrd. Doç. Dr. Melek Ece Öncüer ÇİVİCİ | ADÜ    | .....  |

Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu Yüksek Lisans Tezi, Enstitü Yönetim Kurulunun .....sayılı kararıyla .....tarihinde onaylanmıştır.

Doç. Dr. Ahmet Can BAKKALCI  
Enstitü Müdürü V.



**T.C.**  
**ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**  
**AYDIN**

Bu tezde sunulan tüm bilgi ve sonuçların, bilimsel yöntemlerle yürütülen gerçek deney ve gözlemler çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kuralların gereği olarak eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

....../....../2016

Ayşe ARSLAN



## ÖZET

### ÖRGÜTSEL SİNİZM VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER: AYDIN TURİST REHBERLERİ ODASI'NA KAYITLI OLAN PROFESYONEL TURİST REHBERLERİ ÖRNEĞİ

Ayşe ARSLAN

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Güntekin ŞİMŞEK

2016, 89 sayfa

Bu çalışmanın amacı, örgütsel sinizmin turist rehberlerinin iş tatminiyle arasındaki ilişkinin var olup, olmadığını ortaya koymaktır.

Çalışmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket, Ocak-Mayıs 2016 tarihleri arasında Aydın Turist Rehberleri Odası'na kayıtlı olan ve aktif olarak çalışan eylemli turist rehberlerine uygulanmıştır. Örneklem seçimine gidilmeyerek ana kütle içerisinde yer alan tüm eylemli rehberlere ulaşılmaya çalışılmıştır. Anketler, turist rehberlerine yüz yüze görüşülerek bizzat elden dağıtılmış ve toplanılmıştır. 480 eylemli turist rehberin 230'una ulaşılmıştır, 215 turist rehberi anket formunu eksiksiz doldurmuştur, 15 adet anket samimi doldurulmadığı ve eksik veri sebebi ile değerlendirmeye alınmamıştır. Elde edilen veriler betimleyici istatistikler ve bağımsız örneklem için t-testi, oneway-Anova, kolerasyon ve regresyon kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırma sonucunda, turist rehberlerinin örgütsel sinizm düzeyleri ile iş tatminleri arasında zayıf düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, turist rehberlerinin demografik özellikleri ile örgütsel sinizm ve iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya çıkmıştır.

**ANAHTAR SÖZCÜKLER:** Örgütsel Sinizm, İş Tatmini, Turist Rehberi



## **ABSTRACT**

### **THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CYNICISM AND JOB SATISFACTION: THE CASE OF PROFESSIONAL TOURIST GUIDES MEMBERS OF ASSOCIATION OF AYDIN TOURIST GUIDES**

Ayşe ARSLAN

M.sc. Thesis, at Tourism Management  
Supervisor: Assis. Prof. Dr Güntekin ŞİMŞEK

The aim of the research is to examine the relationship between job satisfaction of the professional tourist guides.

In the research, questionnaire technique has been used as the technique of data collection. Questionnaire were conducted to professional tourist guides working actively and being members of Association of Aydın Tourist Guides between January-May 2016. Without choosing any kind of sampling, all the professional tourist guides in the universe were tried to be reached. The questionnaires were distributed and collected by face to face, by herself. 230 active tourist guides were reached and 215 of these tourist guides were filled out the questionnaires completely. 15 questionnaires were filled up insincerely or having missing values, so they were't taken into evaluation. The data obtained from this study were analyzed by using descriptive statistics, independent samples test and one-way Anova, correlation and regression test.

As a result of the research, weak level, a negative and significant relationship was founded between tourist guides' organizational cynicism level and job satisfaction. Furthermore, it has been found out that there were not significant differences between all the demographical characteristics of the professional tourist guides in organizational cynicism and job satisfaction.

**KEYWORDS:** Organizational Cynicism, Job Satisfaction, Tourist Guide



## ÖNSÖZ

Yüksek lisans öğrenimim süresince bana emeği geçen tüm hocalarıma, bu çalışmamı hazırlarken engin bilgi ve tecrübesinden her zaman faydalandığımı, araştırma konusu, yöntemi ve analizinde benden katkılarını hiçbir zaman esirgemeyen tez danışmanım ve hocam Sayın Yrd. Doç. Dr.Güntekin ŞİMŞEK'e ve Sayın Doç. Dr. Abdullah TANRISEVDİ'ye teşekkürü bir borç bilirim.

Ayrıca araştırmada verilerin toplanmasına destek veren Aydın Turist Rehberleri Odası Başkanı İsa Levent GÜRÇAVDI, Başkan Yrd. Ozan SAYIN, EGS Rehberlik Ajansına ve ankete katılım gösteren Aydın Turist Rehberleri Odası'na kayıtlı olan tüm rehber meslektaşlarıma teşekkür ederim.

Bugünlere gelmemde büyük emeği olan, beni maddi ve manevi yönden her zaman destekleyen çok değerli aileme ve tez süresince hep yanımda olan Ç.Deniz ÖZKAN'a, Sibel KILIÇDERE' ye, Güllü-Kansu GENÇER'e ve Turan OKUL'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ayşe ARSLAN



## İÇİNDEKİLER

|                                                                                            |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| KABUL ONAY SAYFASI.....                                                                    | iii  |
| BİLİMSEL ETİK BİLDİRİM SAYFASI .....                                                       | v    |
| ÖZET.....                                                                                  | vii  |
| ABSTRACT .....                                                                             | ix   |
| ÖNSÖZ .....                                                                                | xi   |
| SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....                                                        | xv   |
| ŞEKİLLER LİSTESİ .....                                                                     | xvii |
| TABLolar LİSTESİ .....                                                                     | xix  |
| EKLER LİSTESİ .....                                                                        | xxi  |
| GİRİŞ .....                                                                                | 1    |
| 1. ÖRGÜTSEL SİNİZM VE İŞ TATMİNİ.....                                                      | 8    |
| 1.1. Örgütsel Sinizm.....                                                                  | 8    |
| 1.1.1. Örgütsel Sinizmin Boyutları.....                                                    | 12   |
| 1.1.2. Örgütsel Sinizmin Ortaya Çıkış Nedenleri.....                                       | 14   |
| 1.1.3. Örgütsel Sinizmi Oluşturan Kişisel Faktörler .....                                  | 15   |
| 1.1.4. Örgütsel Sinizmi Oluşturan Örgütsel Faktörler.....                                  | 19   |
| 1.2. İş Tatmini .....                                                                      | 21   |
| 1.2.1. İş Tatminini Etkileyen Faktörler .....                                              | 25   |
| 1.2.2 Bireysel Faktörler.....                                                              | 26   |
| 1.2.3.Örgütsel Faktörler .....                                                             | 30   |
| 2. PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ VE ÖRGÜTSEL SİNİZM- İŞ<br>TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ ..... | 34   |
| 2.1. Profesyonel Turist Rehberliği .....                                                   | 34   |
| 2.2. Turist Rehberlik Mesleğinin Özellikleri.....                                          | 35   |
| 2.3. Çalışma Koşulları.....                                                                | 38   |

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.4. Turist Rehberliği Eğitimi.....                                                           | 40 |
| 2.5. Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler.....                                  | 40 |
| 2.5.1. Örgütsel Sinizmin Örgütsel Sonuçları.....                                              | 41 |
| 2.5.2. Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Bağlılık.....                                              | 42 |
| 2.5.3 Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Güven.....                                                  | 42 |
| 2.5.4 Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Vatandaşlık .....                                           | 43 |
| 2.5.5. Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik .....                                                   | 44 |
| 2.5.6. Örgütsel Sinizm ve Yabancılaşma.....                                                   | 45 |
| 2.5.7 Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini.....                                                      | 45 |
| 3. AYDIN TURİST REHBERLERİ ODASI'NA KAYITLI OLAN<br>PROFESYONEL TURİST REHBERLERİ ÖRNEĞİ..... | 49 |
| 3.1. Araştırmanın Modeli .....                                                                | 49 |
| 3.2. Evren ve Örneklem.....                                                                   | 52 |
| 3.3. Veri Toplama Yöntemi.....                                                                | 53 |
| 3.4. Veri Toplama Aşaması .....                                                               | 54 |
| 3.5. Verilerin Analizi.....                                                                   | 55 |
| 3.6. Bulgular ve Değerlendirmeler .....                                                       | 55 |
| 3.6.1. Örgütsel sinizm ve iş tatmini normallik testleri.....                                  | 55 |
| 3.6.2. Örgütsel sinizm ve iş tatmini güvenilirlik testleri .....                              | 56 |
| 3.6.3. Turist rehberlerinin demografik özelliklerine ilişkin frekans analizleri .....         | 56 |
| 3.7. Hipotez Testleri .....                                                                   | 60 |
| TARTIŞMA VE SONUÇ.....                                                                        | 65 |
| KAYNAKLAR.....                                                                                | 69 |
| EKLER .....                                                                                   | 85 |
| ÖZGEÇMİŞ.....                                                                                 | 89 |

## SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

**ATRO** :Aydın Turist Rehberleri Odası

**TUREB** :Turist Rehberleri Birliği





## ŞEKİLLER LİSTESİ

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Şekil 3.1. Araştırma Modeli..... | 50 |
|----------------------------------|----|





## TABLÖLAR LİSTESİ

|                                                                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tablo 3.1. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Demografik Özellikleri ....                                                         | 57 |
| Tablo 3.2. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Rehberlik Yaptıkları Diller.                                                        | 59 |
| Tablo 3.3. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Katıldıkları Turlar .....                                                           | 59 |
| Tablo 3.4. Turist Rehberlerinin Rehberlik Yaptıkları Bölgeler .....                                                                     | 60 |
| Tablo 3.5. Turist Rehberlerinin Cinsiyet Faktörü Açısından Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerine İlişkin t - testi Sonuçları .....   | 60 |
| Tablo 3.6. Turist Rehberlerinin Eğitim Durumu Açısından Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerine İlişkin Anova Sonuçları .....          | 61 |
| Tablo 3.7. Turist Rehberlerinin Medeni Durumu Açısından Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerine İlişkin Anova Sonuçları .....          | 61 |
| Tablo 3.8. Turist Rehberlerinin Yaş Grupları ile Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi.....    | 62 |
| Tablo 3.9. Turist Rehberlerinin Rehberlik Eğitimi Alış Biçimlerine göre Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerinin Anova Sonuçları ..... | 62 |
| Tablo 3.10. Turist Rehberlerinin Hizmet Süresi göre Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerinin Anova Sonuçları.....                      | 63 |
| Tablo 3.11. Turist Rehberlerinin Çalışma Şekline göre Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerinin t-testi Sonuçları.....                  | 63 |
| Tablo 3.12. Turist Rehberlerinin Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişki Kolerasyon ve Regresyon Analizleri.....       | 64 |
| Tablo3.13. Regresyon Analizi.....                                                                                                       | 64 |



## **EKLER LİSTESİ**

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| EK 1: Örgütsel Sinizm ve İş Tatminin Anketi ..... | 85 |
|---------------------------------------------------|----|





## GİRİŞ

Turizm endüstrisi dünya ekonomisinde oldukça önemli bir yere sahiptir. Bu nedenle, hem bölgesel hem de ulusal kalkınmada başvurulacak önemli bir araç olarak kabul görmektedir. Diğer endüstrilerden farklı olarak emek-yoğun bir yapıya sahip oluşu, hizmet endüstrisi olarak algılanmasına ve değerlendirilmesine sebep olmaktadır. Turizmin hizmet endüstrisi oluşu, turizmi insan gücüne bağımlı kılmakta ve bu özelliğiyle de diğer endüstrilerden ayrılmaktadır. Teknolojik yenilikler her ne kadar olursa olsun, turizmde işlerin büyük çoğunluğu insan tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu durum, turizmde istihdam edilen işgücünün piyasaya yön vermesine sebep olmaktadır.

Yaşanan küresel değişim ve gelişmeler, turizmden daha fazla pay almak isteyen ülkeleri yoğun bir rekabet içerisine sürüklemektedir. Rekabeti başarıya dönüştürmek isteyen ülkelerin başvurduğu yöntem ise, kaliteli hizmet anlayışı ve sunumudur. Kaliteli hizmeti mümkün kılan, iş tatmini sağlanmış, yüksek performanslı ve motive olmuş işgörenleridir. Bu açıdan insan faktörü örgütler için büyük önem taşımaktadır ve dolayısıyla işgörenlerin iş ortamındaki olumlu veya olumsuz davranış sergilemelerine sebep olan faktörlerin incelendiği örgütsel davranış çalışmalarının son yıllarda arttığı gözlenmektedir. Turizm endüstrisi açısından incelenirse, endüstri içinde faaliyet gösteren konaklama, yiyecek-içecek, ulaştırma işletmeleri, animasyon, seyahat acentaları ve tur operatörlerinin yanı sıra rehberlik mesleğini icra eden turist rehberlerine önemli görevler düşmektedir (Koroğlu,2011:2). Çünkü turizm endüstrisinin çekirdeğini turist oluşturmaktadır ve turist ile çok fazla vakit geçiren, yüz yüze iletişimde bulunan kişi turist rehberidir (Değirmencioğlu ve Ahipaşaoğlu, 2003: 1-2, Çimrin, 1995: 41).

Turizm endüstrisi, ortak bir amaç için bir araya gelmiş birçok örgütün oluşturduğu bir sistemdir (Kozak, Kozak ve Kozak, 2006:15). Bu sistemde yer alan işgörenlerin tutum ve davranışları endüstri için önem taşımakta ve endüstrinin başarısını etkilemektedir. İşgörenlerin örgüt içinde sergiledikleri tutum ve davranışlar endüstrinin geleceğini belirlemektedir. Bu sebeple işgörenlerin tutum ve davranış biçimlerinin kaynaklarının bilinmesi örgütler için büyük önem taşımaktadır ve son yıllarda yapılan çalışmalar da bu yöndedir. Bireyin çalıştığı kuruma karşı geliştirdiği olumsuz tutum, davranış ve algı olarak ifade edilen örgütsel sinizm(Dean, Brandes, Dharwadkar, 1998:348) ve sonucunda ortaya çıkan iş tatminsizliği başlıca ele alınan konulardandır. Çünkü son yıllarda

yürütülen araştırmalar, örgütlerin performanslarını yükseltmeye ve işgören verimliliğini artırmaya yönelik olmasının yanı sıra performansı olumsuz etkileyen faktörlerin azaltılmasına yöneliktir. Her iki araştırma konusu aynı zamanda örgütsel davranış alanına girmekte, bireysel ve örgütsel anlamda performansa etki eden olumlu ya da olumsuz tutum ve davranışların tespit edilmesini hedefleyen konuları içermektedir (Greiling, 2007: 2-3). Bu bağlamda, olumsuz davranış ve tutumlar sonucu ortaya çıkan örgütsel sinizmin de bu konulardan birisidir. Örgütsel sinizm, bireyin örgütten beklediği içtenlik, dürüstlük adalet gibi temel gereksinimlerin karşılayamaması sonucu ortaya çıkmaktadır (Brandes, Dharwadkar, Dean, 1999:4).

En basit ifade ile işgörenin işinden aldığı haz olarak ifade edilen iş tatmini, kişisel ve örgütsel birçok faktörden etkilenmektedir. Turist rehberliği gibi fiziksel güç ve yoğun bilgiye dayalı, stresli bir mesleği icra edenler için işlerinden haz duymaları, memnun olmaları büyük önem arz etmektedir. Ancak, turist rehberleri gerek maddi gerekse manevi olarak beklentilerinin örgüt tarafından karşılanamadığı birçok durum söz konusudur (Mevsimlik bir iş oluşu, yoğun tempo, taban ücretin altında çalıştırılmak, rehber enflasyonu). Uzun çalışma saatleri, adil olmayan ücret, kusurlu bir tur programı, iletişimin zor kurulduğu bir turist kafesi, kliması bozuk bir araç gibi sorunlarla karşılaşan turist rehberi, örgütüne karşı bir takım olumsuz tutumlar geliştirebilmekte ve bu durumda verilen hizmet kalitesinin ve performansının ve iş tatmininin düşmesine sebep olmaktadır. İşgörenlerin, iş verimliliğini etkileyen sinizm konusu bu sebeple büyük bir önem taşımaktadır.

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

### **Sorun Durumu**

Turizm endüstrisinde, sürekli değişen turizm trendlerine uygun hizmet verebilmeleri için yüksek kalitede hizmet verebilecek kişisel bilgi ve beceriyle donanımlı işgörelere gereksinim duyulmaktadır. Piyasadaki yoğun rekabet ülkeleri buna mecbur bırakmaktadır. Bu sebeple, turizmin en aktif işgörellerinden olan turist rehberlerine büyük sorumluluklar düşmektedir.

Ülkeye paket turlarla gelen turistlerin karşılaştığı ilk kişi, gezinin başından sonuna kadar zamanının büyük bir kısmını geçirdiği ve en çok etkisi altında kaldığı turist rehberidir. Turist rehberi bu noktada hem ülkesinin hem de çalıştığı seyahat acentasının önemli temsilcisidir. Dolayısıyla ülkesinin ve işletmenin imajını doğrudan etkilemekte ve performansı ile turun başarısını ve müşterinin memnuniyetini sağlayabilmektedir. Ancak unutulmamalıdır ki, turist rehberinin işindeki performansı büyük ölçüde işinden sağladığı tatmine bağlıdır. İşini çekici bulmayan ve işinden memnun olmayan bir işgörenin işini layıkıyla yerine getirmesi mümkün olmayabilmektedir. İş tatminsizliği sonucunda, işgören örgütüne karşı güvensizlik, küçümseme, samimiyetsizlik gibi olumsuz tutum ve davranışlar beslemeye başlamaktadır. İş tatminsizliği arttıkça artan örgütsel sinizm çalışanların davranışlarında kendini alaycı ve küçümseyici davranışlar ile göstermektedir (Fitzgerald,2002:5). Son yıllarda nerdeyse tüm örgütlerde sinik davranışlar sergileyen çalışanların olması, sinizmin örgütsel boyutta derinine incelenmesine sebep olmuştur (James,2005:6).

Her örgütte olduğu gibi turist rehberleri arasında da sinik tutumlar sergileyen rehberler vardır. Bu tutumların turist rehberlerinin iş tatmini nasıl ve ne kadar etkilediği merak konusudur. Bu kapsamda araştırmanın problemini, örgütsel sinizmin turizm endüstrisinde çalışan turist rehberlerinin iş tatminleri ile ilişkisinin tespit edilmesi oluşturmaktadır.

### **Sorun Cümlesi**

Yukarıdaki açıklamalardan yola çıkılarak çalışmanın sorun cümlesi aşağıdaki gibi ifade edilmiştir;

*“Örgütsel sinizm turist rehberlerinin iş tatminini etkilemekte midir?”.*

### **İlgili Daha Önce Yapılmış Çalışmalar**

Türkiye’de turist rehberliği üzerine birçok çalışma yapılmıştır. Turist rehberliğini konu almış alanyazın taraması incelenmiş ve en eski çalışmaların Schmidt (1979), Holloway (1981), Pearce, (1982), Whipple ve Thach, 1988’e kadar gittiği görülmüş olup, turist rehberlerinin örgütsel sinizmi ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Araştırmacı, sorunu ortaya koyabilmek için son yıllarda yapılmış başlıca şu çalışmaları incelemiştir.

Ahipaşaoğlu, (2002) Türkiye’de turist rehberliği eğitimini, Batman (2003) turist rehberlerinin mesleki sorunlarını, Zengin, Batman ve Yıldırğan (2004) tarafından seyahat acentalarının turist rehberleri ile ilişkileri, Zhang ve Chow (2004) turist rehberlerinin sunduğu hizmetin turistler tarafından nasıl algılandığını, Köroğlu ve Güzel (2007) turist rehberlerinin ülke imajını geliştirmedeki rolünü, Yarcın (2007) Profesyonel turist rehberliğinde mesleki etik kurallarını, Öter (2007) seyahat acentalarında pazarlama bilgi sistemlerine turist rehberlerinin katkılarını, Yazıcıoğlu, Tokmak ve Uzun (2008) turist rehberlerinin güncel sorunlarını, Hacıoğlu, (2008) Türkiye’de profesyonel turist rehberliği eğitime yeni bir yaklaşımı, Temizkan (2010) turist rehberlerinin turizm pazarlamasındaki rolüne etkisi açısından hizmet içi eğitim seminerlerini, Toker (2010) kültür turizminin sürdürülebilirliğinde profesyonel turist rehberlerinin rolü ve sorumluluklarını, Köroğlu (2011) turist rehberlerinin iş doyum ve motivasyon düzeylerini etkileyen faktörlerin performansla ilişkisinin tespit edilmesini, Köroğlu ve Merter (2012) seyahat acentalarının seçme ve işe alma sürecindeki eğilimlerini belirlemesi ve doğru rehberi işe almanın etkileri konusundaki tutumlarının ölçülmesini, Kaya ve Özkan (2012) turist rehberlerinin duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisini, Kızılırmak (2012) Türk turizmde kokartlı turist rehberlerin mevcut durumunun analizini, Güzel, Türker ve Şahin (2014) profesyonel turist rehberlerinin algıladıkları mesleki engellerini, Hacıoğlu ve Demirbulat (2014) Türkiye’de turizm rehberliği eğitiminin ilgili mevzuat çerçevesinde kavramsal analizini, Güven ve Ceylan (2014) lisans ve ön lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi veren okullardaki müfredatların turizm rehberliği meslek yönetmeliğine uygunluğunu, Çokişler ve Öter (2014) Türkiye’de turist rehberliği eğitimi veren eğitim kurumlarına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir.

Son yıllarda yapılan araştırmalar dikkate alındığında turist rehberlerinin eğitim konusunun önemi dikkat çekmektedir. Bunun sebebi 2012 yılı itibari ile turist rehberlerinin meslek yasasına kavuşmuş olması ve bu mesleği icra edecek turist rehberlerinin nasıl eğitileceği konusunun artık daha çok önem taşımasıdır (Çokişler ve Öter, 2014:170-185).

Kökeni Antik Yunan’a kadar uzanan ve 90’lı yılların başında önem kazanmaya başlayan sinizm, (Mirvis ve Kanter, 1989; Dean vd.,1998; Abraham, 2000; Wanous, Reichers ve Austin, 2000; Johnson ve O’Leary-Kelly, 2003)

kavram olarak ifade edilmeye çalışılmış olup, yapılan çalışmalar örgütsel sinizmin tanımlanmasına ve ölçek geliştirmeye yöneliktir.

Sinizm alanında yapılan birçok çalışma incelendiğinde, örgütsel sinizmin sebepleri ve sonuçları, farklı örgütsel davranışlarla ve farklı değişkenler aracılığıyla açıklanmaya çalışıldığı görülmüştür. Bireysel ve örgütsel sinizmin, iş tatmini ve örgütsel bağlılık (Reichers, Wanous, ve Austin, 1997); örgütsel vatandaşlık davranışı (Andersson ve Bateman 1997; Abraham, 2000; Yetim ve Ceylan, 2011), örgütsel kimlik ve örgütsel bağlılık ile arasında negatif bir ilişki vardır (Polat ve Meydan, 2010; Abraham, 2000). Bu negatif ilişki bireyin iş tatminsizliğine ve işine yabancılaşmasına (Abraham, 2000), iş stresine ve duygusal tükenmeye sebep olmaktadır (James, 2005:25-26 ).

Abraham (2000), Olivia ve Leung (2010), Srivastava ve Adams (2011) makinistler, Boyalı (2011) banka görevlileri, Kahya (2013) üniversitede görev yapan akademisyenler, Kılıç (2013) ilköğretim okullarındaki öğretmenler üzerinde iş tatmini ve sinizm arasındaki ilişkiyi incelemiştir.

Yapılan alanyazın taraması sonucunda turist rehberlerinin örgütsel sinizm ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışma, bu konunun eksik olduğu düşüncesiyle yapılmış ve bahsedilen kaynaklardan esinlenilmiştir.

### **Çalışmanın Amacı**

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

### **Çalışmanın Önemi**

Turist rehberleri, turizm endüstrisinin en önemli işgörenlerindendir, bu sebeple endüstrinin ve ekonominin geleceği için turist rehberlerinin iş tatminini sağlamak oldukça önemlidir. Alanyazın taraması sonucunda turist rehberliği üzerine yapılmış birçok çalışmanın olduğu görülmüştür, ancak turist rehberleri üzerine örgütsel sinizmi ve iş tatmini ilişkini inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Rehberlerin örgütsel sinizmi ve iş tatmin ilişkisini incelemeyi

hedefleyen bu çalışmanın, turist rehberlerini diğer yönleriyle ele alınabilecek yeni çalışmalara yol açabileceği ve rehberlik edeceği düşünülmektedir.

Turist rehberlerine yönelik yapılacak bu çalışmanın alanyazına katkı sağlaması beklenmekte olup, turist rehberinin tutum ve davranışları hakkında bilgi vermeyi hedeflemektedir. Ayrıca, turist rehberleri ve bünyelerinde çalıştıkları seyahat acentalarına önemli faydalar sunması ümit edilmektedir. Çünkü sinik davranışlar sergileyen turist rehberi olumsuz tutumlar sergileyerek hem kendini hem de iş arkadaşları etkilemekte ve endüstri için büyük tehlike arz etmektedir.

### **Çalışmanın Sayıtları**

Bu çalışmada aşağıdaki sayıtlılardan hareket edilmiştir.

- Turist rehberlerinin taban ücret aldığı sayıtlısıyla hareket edilmiştir.
- Örneklem kütesinde yer alan turist rehberlerinin Türkiye’deki tüm turist rehberlerini temsil ettiği sayıtlısıyla hareket edilmiştir.
- Araştırmaya katılan turist rehberlerinin anket sorularına samimi ve doğru cevap verdikleri varsayılmıştır.

### **Çalışmanın Sınırlılıkları**

Bu çalışmada aşağıdaki sınırlılıklar söz konusudur.

- Çalışma, Aydın Turist Rehberleri Odası’na kayıtlı bulunan turist rehberlerinden eylemli olarak çalışanların görüşleriyle sınırlıdır.
- Araştırmacının araştırma görevlisi olarak çalışıyor olması, zaman ve maddi imkanlardan kaynaklanan birtakım sebeplerden dolayı çalışma tüm Türkiye’deki rehberler yerine ATRO’ya kayıtlı olan rehberlerle sınırlı kalmıştır.

### **Çalışmanın Anahtar Kavramları**

Bu çalışmada kullanılan anahtar kavramlar aşağıda açıklanmaktadır.

**Örgütsel sinizm:** Bireyin örgüte karşı beslediği bilişsel, duygusal ve davranışsal boyutları içeren, memnuniyetsizlik, güvensizlik ve hayal kırıklığı gibi olumsuz tutumlardır (Dean vd., 1998:345).

**İş tatmini:** Hackman ve Oldham'a (1975) göre çalışanların işinden duyduğu mutluluk, Luthans'a(1995) göre ise bireyin görevine yönelik duygusal tepkisidir.

**Turist rehberi:** Ap ve Wong (2001) turist rehberini “*yerli veya yabancı grup veya bireysel ziyaretçilere, onların tercih ettiği dilde, bir bölge veya bölgenin anıtları, müzeleri, doğal ve kültürel çevresini zevkli ve eğlendirici bir yorumla onlara aktaran kişi*” olarak tanımlamaktadır.

### **Çalışmanın Bölümleri**

Çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Giriş başlığı altında çalışmanın problemine, amacına, önemine, varsayımlarına, sınırlılıklarına ve tanımlara yer verilmektedir.

Birinci bölümde, sinizm kavramının ortaya çıkışı, boyutları, sinizmi oluşturan temel faktörlere; iş ve iş tatmini kavramlarına, iş tatminini etkileyen faktörlere yer verilmiştir.

İkinci bölümde, turist rehberliği, örgütsel sinizm ve iş tatmin ilişkisine değinilmiştir. Üçüncü bölümde, araştırmanın modeli, evren ve örneklem, veri toplama yöntemi, veri toplama aşaması, veri analizine yer verilmiştir.

Çalışmanın son bölümünde ise, araştırmanın bulguları ve sonuçlarına yer verilmekte ve sonuçlara göre öneriler geliştirilmektedir.

# 1. ÖRGÜTSEL SİNİZM ve İŞ TATMİNİ

Bu bölümde, örgütsel sinizm ve iş tatmini kavramları ele alınacaktır.

## 1.1. Örgütsel Sinizm

M.Ö 500 yıllarında ortaya çıkan sinizm kavramının kökenleri Antik Yunan felsefi düşüncesi ve hayat biçimi olan sinik (kinik) kelimesine dayandığı ifade edilse de, sinizm kavramının kökenine ilişkin farklı görüşler vardır (Hançerlioğlu, 1999: 16; Gökberk, 2000: 48; Mantere ve Martinsuo, 2001:4; Cevizci, 2008: 55; Piering, 2009):

- Ana görüşe göre, sinizm kavramı Yunanca “köpek, köpek gibi olan” anlamına gelen “kyon” kelimesine dayanmaktadır. Sinik bireyler toplumsal kuralları hiçe sayarak, doğal bir yaşam sürdürmeyi tercih etmiş, düşünce ve davranışlarıyla her daim medeniyeti küçümsemiştir. Bu sebepten ötürü “kyon”(köpek), siniklerin simgesi haline gelmiş ve siniklerin köpek diye çağırılmasına neden olmuştur. Bu felsefeyi benimseyenlere “sinik” ya da “kinik” denilmiştir.
- Hançerlioğlu’na göre ise, ömrünün büyük bir kısmını soylu ve zenginler arasında zevkli bir hayat sürerek geçirmiş olan Antishenes’in oldukça yaşlandığı vakit, bütün dünya hazlarından kendini yadsımış ve birdenbire doğaya dönmüştür. Sinizm kavramı, onun saf ve gösterişsiz yaşam biçimine atıfta bulunmaktadır (Hançerlioğlu, 2000,c:3:288).
- Gökberk ise, sinizm kelimesinin kökenini, köpeksi davranışlarıyla bilinen Sinoplu Diogenes’e dayandırmaktadır. Sinik okulunun kurucusu ünlü Anthistenes, mutluluğun ancak erdemle mümkün olacağını ve bu erdeme sahip olabilmek için dünyevi hazlardan kurtulmanın gerekliliğini savunmuştur. Bu görüşün yayılmasını sağlayan ve hayata geçiren kişi ise Diogenes’tir. Ömrünü bir fıçı içinde yaşayarak geçirmiş ve savunduğu düşüncesini her fırsatta ironik bir şekilde dile getirmiştir (Gökberk,2000).

Aşağıda sinizim kavramının daha iyi anlaşılması için birkaç tanıma yer verilmiştir:

Andersson ve Bateman (1997) sinizmi “kişi, grup, belli bir sınıf, sosyal topluluk veya kurumlara karşı hissedilen güvensizlik, hayal kırıklığı, küçümseme gibi negatif duyguları kapsayan genel ve özel bir tutum”, Abraham (2000) “hor görme, öfke, üzüntü ve utanç gibi güçlü negatif duygusal bileşenlerin harekete geçirilmesi”, Brandes vd.,(2008) “diğerlerinden hazetmeme ve diğerlerine güvenmeme” olarak tanımlamıştır.

Antik dönemden bu yana kullanılan sinizm kavramı zaman içerisinde anlam olarak farklılaşmış ve günümüzde olumsuzluk ifade eden bir kavram olarak kabul görmüştür (Helvacı, 2010). Kavramdaki bu değişiklik siniklerin eski ve modern olarak ayrışmasına sebep olmuştur. Eski sinikler, asla başarılı olamayacaklarını bilerek medeniyetin içinde medeniyetle savaşımlardır. Modern sinikler ise, kişisel özelliklerinden ya da toplumun onlara yaşattıkları sonucu sinik olduklarını iddia etmektedir. Zaman içerisinde değişikliğe uğrayan siniklerin ortak noktaları ise umutsuzluktur (Andersson, 1996:1396). Modern sinikler, ahlak ve etiğe çok bağlanmayarak ve manipölasyonlardan uzak durarak kendilerinin toplumda üstün olduklarına inanırlar ve sosyal değişime katılmazlar, yaşadıkları hayal kırıklıkları sonucu çevreye kayıtsız kalarak, boyun eğerek kendilerini açığa vururlar. Her iki sinik tipi de sistemi eleştirmek için alaycı bir mizah kullanmıştır (Kanter ve Mirvis, 1989; Delken, 2004:12 ). Sinizm felsefesini benimsemiş olan bireylerin savundukları bazı görüşler vardır (Dean vd.,1998: 342; Gökberk, 2000: 46-55; Cevizci, 2002:610-611). Bu görüşleri şöyle sıralayabiliriz:

- a) Sinik felsefesinin temelinde erdem vardır. Erdem mutlu olmak için tek araçtır. Bireyin, dünyevi hazzardan kendini yadsıması ve kendi kendine yetmesinin gerekliliğine inanmaktadırlar.
- b) Sinikler, aşırı derecede bireycidirler ve toplumun içinde özgür olduklarına inanırlar.
- c) Hiçbir şeye kaygı ve endişe duymamaktadırlar (Diogenes kendine köpek denmesine aldırmaz etmemiştir).
- d) Bireyler, sosyal kuralları yok sayıp ve doğanın kurallarına göre bir yaşam sürmeyi tercih etmektedirler (Gökberk,2000: 48; Kalağan,2009: 32).

- e) Sinik bireyler, örgütlerini hor görürler ve örgütlerine karşı öfkeli dirler. Örgütlerini düşündüklerinde sıkıntı, iğrenme hatta utanma hissine kapılabilirler (Dean vd., 1998: 346).
- f) Sinikler, mizahı güçlü bir silah olarak kullanmaları, iş arkadaşlarını ve örgütü çok sert eleştirmeleriyle tanınmışlardır (Dean vd., 1998: 342 ).
- g) Sinikler, örgüt yönetimi ve üyelerinin dürüstlükten ve güvenilirlikten yoksun olduğunu düşünmekte, örgüt üyelerinin ellerine fırsat geçtiğinde kendilerini istismar edeceğini ve kendilerine hakkaniyetli davranmayacağını düşünmektedir (Dean vd., 1998:343; Eaton, 2000: 1).
- h) Sinik bireylerin en belirgin özellikleri, sürekli şikâyet etmeleri ve karamsar söylemlerde bulunmaları, örgütü ve iş arkadaşlarını hor görmeleri, örgütün kendilerini aldattığı hissine kapılıp, hayal kırıklığına uğramalarıdır (Abraham, 2000:270).

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

Örgütsel sinizm alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde çoğunluğun şu soru üzerinde durdukları görülmüştür: “ İşgörenin örgütüne karşı duyduğu olumsuz tutumların doğası nedir?” (Kalağan, 2009: 39). Bu doğrultuda, ilgili alanyazın incelenmiş ve alanyazında örgütsel sinizm üzerine yapılmış birçok tanım bulunmasının yanında kullanılan en yaygın tanımlardan biri Dean vd,’ne (1998) ait olduğu görülmüştür (Delken, 2004:8).

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

Andersson (1996) ise örgütsel sinizmi, birden çok nesne ile ilişkilendirilebilen ve bir nesneden diğerine genelleme yapılabilen bir tutum olarak ifade etmiştir.

Abraham'a (2000) göre sinizm, şüphecilik ve hayal kırıklığı gibi güçlü negatif duygulara dayanmaktadır. Bu negatif duygular işgörende hoşnutsuzluk ve iş çevresine karşı yabancılaşmaya sebep olmaktadır. Örgütsel sinizm, işgörenin kişisel değerlerin, örgütün değerleriyle uyum sağlayamadığı zaman ortaya çıkabilmektedir. Çünkü, örgüt çıkarları kişisel çıkarlardan daha baskın ve daha önceliklidir. Örgüt ne pahasına olursa olsun hedeflerini gerçekleştirmek için çaba sarf etmektedir. Bu noktada, örgütün dürüstlükten yoksun olduğu inancı, siniklerin örgütün refahı için örgütü savunması ve gönüllü olmasının önüne geçmektedir. Örgütün çıkarları doğrultusunda hareket etmek zorunda kalan işgörenin kişilik-rol çatışması yaşaması oldukça muhtemeldir ve bu durum zamanla işgörenin sinik tutumlar sergilemesine sebep olabilmektedir. Kişilik ve rol çatışmasına tepki olarak ortaya çıkan sinizm davranışı, psikolojik bir savunma mekanizması olarak görülebilir. Çünkü, örgütsel sinizm davranışının, kişilik özelliği olarak görüldüğü kadar, tecrübeler sonucunda da kazanıldığı konusunda düşünce birliği bulunmaktadır (Andersson ve Bateman, 1997; Reichers, Wanous, ve Austin;1997, Dean vd., 1998, Abraham, 2000: 270; Wanous vd., 2000,Davis ve Gardener, 2004, Naus, 2007: 40).

Örgütler için önemli bir sorun olarak görülen örgütsel sinizm tutumunun olumsuz sonuçlarının yanı sıra olumlu sonuçları da mevcuttur. Tahmin edilenin aksine, örgütsel sinizm tutumlarının, bireylerin örgütlerine gönülden destek vermesi ve fazladan iş rolü almalarında oldukça az etkisi bulunmaktadır. Örgüte ve yönetime karşı daha sinik tutumlar içerisinde olan bireyin, yönetimden gelen etik dışı tekliflere uyma niyetlerinin daha az olduğunu belirtilmektedir. Sinizim bu açıdan bakıldığında, örgüt için olumlu sonuçlar da doğurmaktadır (Andersson ve Bateman, 1997: 464).

Ayrıca Dean vd., (1998:347), Kalağan (2009:41-42) örgütsel sinizmin bir takım avantajlı yönlerinin olduğunu belirtmiştir:

- Örgütsel sinizm, sadece kişilik özelliği olarak değil (Abraham,2000), işgörenin ve örgütteki diğer bireylerin tecrübelerinden meydana gelen bir durum olarak da ifade edilir (Brandes,1997).

- Örgütsel sinizim, sadece polis sinizmi gibi belirli bir meslek grubuyla sınırlı değildir, oldukça farklı meslek gruplarında görülmektedir.
- Duygu, davranış ve inançlardan oluşan bir yapısı vardır. Örgütsel sinizmin, bilişsel boyutu oldukça önemli olmasına rağmen, duygusal ve davranışsal boyutlarıyla birlikte dikkate alınmazsa yapı güçsüzleşmektedir.
- Sinik bireylerin şüpheli olmaları, bir takım fırsatları kaçırmalarına yol açabilir. Ancak bu durum onların başkaları tarafından daha az kullanılması sağlamaktadır.
- Sinizm hem bireyler hem de örgütler için fonksiyonel olabilir. Örgütteki diğer bireylerin dürüst olduğu inancına sahip bireyler, bu inançtan yoksun olanlar tarafından bir avantaj olarak kullanılabilirler. Örgütler açısından ise, sinik bireyler örgüt politikalarının kontrolünü gerekli kılmaktadır.
- Sinikler, Antik Siniklerin yaptığı gibi kendilerine özgü tutumlarıyla, örgütün vicdanın sesiymiş gibi davranarak, örgüt içinde kişisel çıkar ve hileye karşı eğilimleri kontrol etmektedirler.

#### **1.1.1. Örgütsel Sinizmin Boyutları**

Alanyazın incelendiğinde örgütsel sinizmin bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyut olmak üzere üç boyuttan oluştuğu görülmüştür.

##### **Bilişsel (İnanç) Boyutu**

Örgütsel sinizm, ilk boyutu, “örgütün dürüstlükten yoksun olduğu inancı”dır. Oxford sözlüğünde dürüstlüğün anlamına baktığımızda “ahlaki ilkelerde sağlamlık, özellikle gerçeklik ve adilliği bozulmamış erdem karakteri, dürüstlük, içtenlik” olarak tanımlanmıştır (Dean vd., 1998: 345).

Örgütsel sinikler, örgütlerinin doğruluk, dürüstlük, samimiyet gibi ilkelerden yoksun olduklarına inanmaktadır. Onlara göre, örgüt acımasızca, kendi menfaatleri için bu gibi ilkeleri feda edebilmekte, tercihlerini kendi çıkarlarına göre yapmaktadır. Sinikler, örgütün davranışlarını tutarsız ve güvensiz bulmakta, bu davranışların ardında başka niyetin olduğuna inanmaktadır. Bu yüzden, sinik bireyler örgütten samimiyet yerine, aldatılmayı beklemektedir (Dean

vd.,1998:345-346). Örgütün, adalet, içtenlik ve dürüstlükten yoksun olduğu inancı, bireyi örgütün bu uygulamalarıyla kendine ihanet ettiği düşüncesine sevk etmektedir. Örgüt içindeki ilişkiler çıkar odaklıdır, bu yüzden çıkarlar için her türlü ahlaki değer feda edilebilmektedir (Kalağan,2009:46; Kutanis ve Çetinel,2010: 188).

### **Duyuşsal (Duygu) Boyutu**

Tutumlar, inançlar kadar duygulardan oluşmaktadır. Bu da sinizmin düşünüldüğü kadar hissedildiği anlamına gelmektedir. Örgütsel sinizmin duyuşsal boyutu, aşağılama, öfke, üzüntü ve utanç gibi inançlarla ilişkili duygulardan oluşmaktadır (Dean vd., 1998:346; Abraham,2000: 269).

Sinizm, örgüt hakkında hissiz yargılar değildir, güçlü duygusal reaksiyonlar içermektedir. Sinik tutumların kavramsallaştırılmasında Izard (1997)'ın belirttiği dokuz temel duygu baz alınmıştır. Bu duygular yumuşak ve sert formlarıyla şu şekilde verilmiştir: 1)ilgi- heyecan, 2) keyif-neşe, 3) sürpriz-şaşkınlık, 4) üzüntü-ıstırap, 5) öfke-hiddet, 6) nefret-tiksinme, 7) hor görme-küçümseme, 8) korku-dehşet ve 9) utanç-aşağılama.

Örgütsel sinizmin duyuşsal boyutu Izard'ın belirttiği duyguların bazılarını içermektedir. Örneğin, sinik bireyler, örgütlerine karşı hor görme, kızgınlık ve öfke besleyebilir. Hatta örgütlerini düşündüklerinde üzüntü, tiksinme ve utanç duygusuna bile kapılabilirler. Bu nedenle, sinizm her türlü negatif duyguyla ilişkilidir (Dean vd, 1998: 346).

### **Davranışsal (Davranış) Boyutu**

Örgütsel sinizmin davranışsal boyutunda, sinik bireyler olumsuz ve aşağılayıcı davranışlara yönelme eğilimindedir. Sinikler belirli davranışları göstermeye meyillidirler. Antik sinikleri tekrarlayan şekilde, en açık davranış eğilimleri örgütü çok acımasızca eleştirmeleridir. Bu çok farklı şekillerde olabilir, en belirgin olarak, örgütün dürüstlükten ve samimiyetten yoksun olduğuna dair eleştiri yapmalarıdır. İşgörenler, sinik davranışları belli etmek için alaycı bir mizah kullanabilirler. Örgütleriyle ilgili bir olay anlatırken bile örgütün dürüstlükten yoksun olduğunu vurgularlar. Örneğin, sinik bir birey örgütün çevre sorunları ile ilgilenmesini kendi yorumuyla şu şekilde dile getirir; “Örgüt halka iyi gözükmek için yapıyor”. Örgütsel sinikler, örgütün gelecek eylemleriyle ilgili karamsar

tahminlerde bulunma eğilimindedirler. Örneğin, örgütün kalite standartlarının maliyetli olmaya başladığı anda terk edileceğini savunurlar. Son olarak, sinikler, sinik tutumları iletmek için sözsüz davranışları kullanılabilirler. Bu davranışlar, siniklerin uzun zamandır bilinen bilgiç bakış, dört dönen gözler, yapmacık ve alaycı gülümsemeyi de kapsamaktadır (Dean vd.,1998: 346).

### **1.1.2. Örgütsel Sinizmin Ortaya Çıkış Nedenleri**

Örgüt içinde sinizme sebep olan birçok farklı unsurun varlığından söz edilebilir. Yanlış yönetim şekli, düşük örgütsel performans, stres, rol belirsizliği, uzun çalışma saatleri, kişisel ve örgütsel beklentilerin yerine getirilememesi, adaletsiz terfiler, işgörenlerin üzerindeki psikolojik baskı, iletişim tıkanıklığı, yeniden yapılanma, dengesiz güç dağılımı, sosyal desteğin yeteri kadar olmayışı, karar almada yaşanan güçlükler, örgütsel karmaşıklık, moral bozuklukları, örgütsel değişim çabaları, psikolojik sözleşme ihlalleri, yöneticinin vasıfsız oluşu, ekonomik dalgalanmalardan dolayı iş kaybetme kaygısı, işten çıkartmalar başlıca sinizim nedenlerinden bazılarıdır (Andersson,1996; Andersson ve Bateman,1997:457-460; Reichers vd, 1997; Wanous vd.,1994; Eaton, 2000; Cartwright ve Holmes, 2006; Tükeltürk, Perçin ve Güzel, 2009).

Dean vd.'ne (1998) göre örgütsel sinizmin ortaya çıkmasının asıl sebebi; örgütün samimiyet ve dürüstlükten yoksun olduğu inancıdır. Naus'a (2007: 27) göre ise, örgütsel sinizm işgörenlerin örgütten bekledikleri temel beklentiler gerçekleşmediği durumda ortaya çıkmaktadır. Çünkü güçlü iş ahlakı olan insanlar, çalışmaya çok isteklidirler ve karşılığında örgütlerinin kendilerine değer vermesini, saygı göstermesini ve adil davranmasını beklemektedirler. Ancak, örgütün işgörenlerin beklentilerini karşılayamaması, onları hüsrana ve hayal kırıklığına uğratmakta ve sinizme duyarlı hale getirmektedir. Sonuç olarak, işgörende eleştirel ve alaycı tavırlar, öfke, endişe, hayal kırıklığı gibi sorunlar görülmekte ve sonucunda performans düşüklüğü, devamsızlıklar başlamakta hatta işten ayrılma gibi örgüt için olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Naus, 2007: 27-30).

Wanous vd., (2000) göre sinizm, örgütün gelecekteki değişim başarısındaki karamsarlığı, değişimi yapacak bireylerin beceriksizliği ve tembel olduğu inancıyla birleşerek ortaya çıkmaktadır (Wanous vd., 2000: 135).

Kanter ve Mirvis (1989) örgütsel sinizmin, bireyin örgütten beklediği temel beklentilerin yerine getirilmemesi sonucunda oluştuğunu, hatta bazı yöneticilerin, Machiavelli'nin korkutmanın sevmekten daha iyi bir yöntem olduğu teorisini savunarak, işgörenleri korkutmak için yaratığını belirtmiştir (Kanter ve Mirvis, 1989: 383).

Johnson ve O'Leary ise, sinizmin psikolojik sözleşme ve sonrasındaki davranışlar arasındaki ilişkiye aracılık ettiğini belirtmiştir. İşgörenin, işverenin psikolojik sözleşmeyi bozduğunu düşündüğü zaman, örgütün dürüstlükten yoksun olduğu hissine kapıldığını, örgütü ve örgüt içinde yaptığı işleri dikkate alarak örgüte karşı daha olumsuz tutumlar geliştirdiğini ve sonucunda örgütsel sinizmin çıktığını ifade etmiştir (Johnson ve O'Leary,2003:631).

Tüm bu sebeplerin yanında alanyazı incelendiğinde, örgütsel sinizmin ortaya çıkış sebeplerinin bireysel ve örgütsel olmak üzere iki başlık altında incelendiği görülmüştür.

### **1.1.3. Örgütsel Sinizmi Oluşturan Kişisel Faktörler**

Alanyazın incelendiğinde, örgütsel sinizim ve kişisel özellikler arasındaki ilişkileri inceleyen çalışma oldukça az olduğu görülmüştür (Cartwright ve Holmes,2006: 200). Bu çalışmalarda da öne çıkan faktörler yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, gelir, hizmet süresi ve hiyerarşi değişkenleri çok güçlü olmamakla birlikte çalışanların örgütsel sinizm tutumlarını etkileyen özellikler olarak belirtilmektedir (Turan,2011:107).

#### **Yaş**

Bireylerin içinde bulunduğu yaş dönemi, işlerine karşı tutumları ve işten beklentileri üzerinde etkiye sahiptir. Çalışma hayatına yeni başlamış birey, ilk defa iş arama ve işe yerleşmenin verdiği sıkıntıyı çekmekte, eğitimi ve sahip olduğu özellikler doğrultusunda kendine uygun bir iş bulma arzusu içerisinde. Ancak çalışma hayatının başlangıcında olan birçok birey, arzu ettiği bir işin aksine, kendileri için uygun olmayan işe başlamak zorunda kalmaktadır (Çakır, 2001:107). Bu sebeple, genç bireyler örgüte karşı olumsuz tutumlar besleyebilmekte ve dolayısıyla örgütsel sinizm yaşayabilmektedir.

Andersson ve Bateman (1997) yaptıkları çalışmada yaş ve örgütsel sinizim arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna varmıştır. Delken, (2004:21), Bommer vd,(2005:743), James, (2005:97), Erdost, Karacaoğlu, Reyhanoğlu, (2007:4), Güzeller ve Kalağan, (2008:302) çalışmalarında benzer sonuçlara ulaşmıştır.

Mirvis ve Kanter (1991) çalışmasında genç işgörenlerin yaşlı işgörenlere göre daha sinik olduğunu gözlemlemiştir (Mirvis ve Kanter, 1991: 56). Ahmadi (2014: 56) ve Ergen' in (2015: 46) çalışmaları da bu sonucu desteklemektedir. Bu bilgiler ışığında, yaş ile örgütsel sinizm arasında negatif bir ilişki vardır.

### **Cinsiyet**

Kadın ve erkeğin işe karşı gösterdiği tepkilerin benzer olduğunu gösteren çalışmaların yanı sıra, farklı tutumlar gösterdiği fikri de mevcuttur (Çakır, 2001:108). Lambert (1991) kadın ve erkek işgörenlerin iş koşullarını farklı değerlendirmesi ve farklı beklentiler içinde olmasını cinsiyet-rol sosyalleşmesindeki farklılıklara bağlamaktadır. Buna göre, kadınlar iş ilişkilerine daha çok önem verirken, erkekler için başarı daha ön plandadır (Lambert, 1991:342).

James, (2005) Bommer vd., (2005); Erdost vd., (2007); Güzeller ve Kalağan, (2008); Tokgöz ve Yılmaz,(2008); Sur, (2010); Turan,(2011); Neves, (2012); Kılıç,(2013); Karacaoğlu, (2014); Ergen,(2015) çalışmalarında cinsiyet ve örgütsel sinizim arasında anlamlı bir ilişki bulamamıştır.

Cinsiyet ve örgütsel sinizm tutumu arasında anlamlı ilişkinin olduğunu savunan bazı yazarlar da bulunmaktadır. Maslach (2001: 79), Mirvis ve Kanter (1989), Mirvis ve Kanter (1991), Delken (2004:22), Gündüz (2014:142), yaptıkları çalışmalarda erkeklerin kadınlardan örgütsel sinizim tutumunun daha fazla olduğu sonucuna ulaşırken; Lobnika ve Pagon (2004:104) kadın işgörenlerin örgütsel sinizminin erkek işgörenlerin sinizim düzeyinden daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmış ve bu bulguyu örgütlerde kadınların sömürülme düzeyiyle açıklamıştır.

### **Eğitim Durumu**

İşgörenin eğitim düzeyi, iş ve çalışma yaşamı üzerindeki beklentilerinde oldukça etkili bir değişkendir. İşgörenin eğitim düzeyi arttıkça işten olan beklentisi

de artmaktadır (Çakır, 2001:111). Yapılan araştırmalar incelendiğinde, eğitim durumunun örgütsel sinizmi pozitif yönde etkileyen bir değişken olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuca göre, eğitim düzeyi yükseldikçe örgütsel sinizm düzeyi de artmaktadır (Erdost vd., 2007:4; Güzeller ve Kalağan, 2008: 92; Tokgöz ve Yılmaz, 2008: 302; Goves,2013: 76, Kılıç,2013: 71; Gündüz, 2014:142).

Erdost vd.,(2007:4) çalışanların eğitim düzeyleri arasında anlamlı farklılık bulmuştur. Buna göre, eğitim seviyesi düşük işgörenler daha siniktir. Ancak, Güzeller ve Kalağan (2008:93), bu durumun tam tersi bir sonuca ulaşmış, eğitim düzeyi yüksek öğretmenlerin daha sinik tutumlar sergilediğini görmüştür. Mirvis ve Kanter (1991:56) ise bu yazarlardan farklı olarak, çalışmasında eğitim düzeyi düşük işgörenlerin örgütsel sinizm tutumlarının daha yüksek olduğunu belirtmiştir.

### **Medeni Durum**

Örgütsel sinizmi etkileyen diğer bir faktör bireylerin medeni durumudur. Medeni durum ile örgütsel sinizm arasındaki ilişki incelendiğinde, bekâr işgörenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin, ilişkisi olan işgörenlerinkinden (kız/erkek arkadaş veya eş) daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Delken, 2004: 51). Bekâr işgörenleri, kız/erkek arkadaş ilişkisinde olanlar takip etmekte olup, en düşük örgütsel sinizmi olanların nişanlı ya da evli çiftler olduğu görülmüştür (Delken, 2004: 44). Gündüz (2014:194) yaptığı çalışmayla bu sonucu desteklemektedir.

Alanyazında, medeni durum ve örgütsel sinizm tutumu arasında anlamlı ilişki bulan yazarlar kadar, çalışmalarında anlamlı ilişki bulmayanlar da yer almaktadır (Tükeltürk vd.,2009:692; Efilti vd., 2008:11; Erdost vd.,2007: 522; Sur,2010:55; Turan,2011:161; Ergen, 2015:41).

### **Gelir**

Gelir ve örgütsel sinizm arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır, düşük gelirli bireyler daha yüksek düzeyde örgütsel sinizm tutumu sergilemektedir (Mirvis ve Kanter,1991: 56). Andersson(1996:1417) düşük gelirli mavi yakalıların, yüksek gelirli beyaz yakalılarından daha sinik olduğunu belirterek bu bulguyu desteklemiştir.

Delken (2004:22) gelirin örgütsel sinizimle ilişkisinin maaş tipiyle açıklanabileceğini belirtmiş ve maaş tiplerini parça başı, saat başı ve sabit maaş olmak üzere üç ayrı seviyede sınıflandırmıştır. Uzun süre sözleşmeli ve sabit maaşlı işgörenlerin örgütsel sinizme daha hassas oldukları belirtilmiştir. Performansa dayalı maaş ödemesi ne kadar yüksekse, örgütsel sinizm o kadar düşüktür. Çünkü yüksek maaşlı işgörenler diğerlerine göre daha çok para kazanmakta ve harcamaktadır. Bu durum onlarda hayal kırıklığına sebep olup, sinizme karşı duyarlı hale getirmektedir.

### **Hizmet Süresi**

Hizmet süresi, işgörenin bir işte çalıştığı ne zamandan beri çalıştığını ifade etmektedir. Örgütsel sinizm ve hizmet süresi arasında anlamlı ve pozitif ancak düşük düzeyde bir ilişkinin olduğu gözlenmiştir (James, 2005: 62). Lobnika ve Pagon (2004:7) polis sinizmi ve hizmet süresi arasında anlamlı bir ilişki bulmuştur. Bir işte daha uzun süre tecrübesi olan işgörenler, daha az tecrübeye sahip olan işgörenlerinden daha sinik tutuma sahip olduğunu belirtmiştir (Lobnika ve Pagon, 2004:7). Tayfun ve Çatır (2014:359) hemşirelerin örgütsel sinizm boyutlarından davranışsal boyutla meslekteki hizmet süresi arasında anlamlı bir farklılık bulmuştur. Buna göre, işgörenlerin meslekteki hizmet süresi arttıkça, örgütsel sinizim tutumları da artmaktadır.

Bommer vd., (2005:743); Erdost vd., (2007: 519); Efilti vd., (2008:12), ise hizmet süresi ve örgütsel sinizm arasında anlamlı bir ilişki bulamazken; Tokgöz vd.,(2008:302), Sur (2010: 60), Karacaoğlu (2014: 99), Ergen (2015: 50) çalışmalarında hizmet süresi ve örgütsel sinizm arasında anlamlı bir farklılığa rastlamamıştır.

### **Hiyerarşi**

Kanter ve Mirvis (1989) daha önceki çalışmalarda, örgütlerdeki üst düzey işgörenlerin, alt düzey işgörelere göre örgütsel sinizmden daha az etkilendiğine dair bulgular yer aldığını belirtmiştir. Yüksek düzeyde sorumluluk sahibi olan işgörelerde daha az örgütsel sinizm gözükmeaktadır. Nitel gözlemler sonucu, hiyerarşik olarak örgütün en alt düzeyinde bulunan çağrı merkezi çalışanları, hiyerarşik olarak daha üst düzeydeki işgörelerin işleri kadar büyüleyici ve ilgi çekici işlere sahip olmadığı görülmüştür (Delken, 2004: 23).

#### 1.1.4. Örgütsel Sinizmi Oluşturan Örgütsel Faktörler

İş ve örgütlerinin değişen doğası, psikolojik sözleşme ihlalleri, örgütsel adaletin azalması, liderlerin örgüt içindeki düşük performansları, uzun çalışma saatleri gibi çeşitli örgütsel faktörler örgütsel tutumun oluşmasında oldukça etkili olan değişkenlerdir (Eaton, 2000:8; Cartwright ve Holmes, 2006: 201).

##### Örgütsel Adalet

Örgütsel sinizmi etkileyen önemli faktörlerden biri örgütsel adalettir. Alanyazın incelenmesi sonucunda, örgütsel adaletin çoğunlukla dağıtım adaleti, prosedür adaleti ve etkileşim adaleti olmak üzere üç türünden bahsedildiği görülmüştür. Dağıtımsal adaletin temeli Adams'ın Eşitlik Teorisi'ne dayanmaktadır. İşgörenlerin işleri için gösterdikleri performans girdileri (eğitim, tecrübe, performans vb.) ile aldıkları sonuç (maaş, terfi, kıdem vb) karşılaştırmaktadır. Bu karşılaştırma sonucunda, işgörenlerin iş için gösterdikleri performans ve aldıkları sonuç arasında bir eşitsizlik söz konusu olursa, işgörenler aldıkları ödülün adil olmadığı düşüncesine kapılmaktadırlar. Bu durum bireyin kırgınlık, mutsuzluk, suçluluk gibi negatif duygular hissetmesine yol açmaktadır (Söyük, 2007: 9).

Prosedür adaleti, işgörenlerin örgütlerde karar alma sürecine katılması, fikir ve görüşlerinin alınması ve bu süreçte karar alıcılar tarafından kullanılan prosedür ve uygulamalarının yapısal özellikleriyle ilgilidir. İşgörenler karar alıcılarına güvenirse, örgütteki prosedürleri ve alınan kararları sorgulamamakta ve adil olduğunu düşünmektedir (Söyük, 2007:11-12).

Örgütsel adaletin son boyutu olan etkileşim adaleti ise, insan ilişkileriyle ilgilidir, karar alıcılar ve işgörenler arasındaki iletişim süreci üzerine odaklanır. İletişim sürecinde, karar alıcıların işgörelere yaklaşımlarında saygı, dürüstlük ve nezaket gibi unsurlar büyük önem taşımaktadır. İşgörenin etkileşim adaletinin düşük olduğunu düşünmesi karar alıcılara ve örgütüne karşı olumsuz tutumlar sergilemesine yol açmaktadır (Söyük,2007: 13).

Örgütsel adalet ve sinizm arasındaki ilişki Kanter ve Mirvis (1991); Andersson (1996); FitzGerald (2002); James(2005); Kutanis vd., (2010:194); Efeoğlu ve İplik (2011:356); Çetin,Özgan ve Özbayındır(2013:1); Güzel ve

Ayazlar (2015:137) gibi yazarlar tarafından incelenmiş ve aralarında negatif bir ilişki var olduğu saptanmıştır.

### **Örgütsel Politika**

Altıntaş (2007)' a göre, örgütsel politika, örgütlerde karar verme sürecini etkileyen, örgütün onaylamadığı ve şahsi menfaatlara dayalı davranışlardır. Örgütlerde sorumluluk ve rollerin belirsiz olması, alınan kararlara ilişkin bilgi yetersizliği, hedeflerin yeterince açıklanmaması veya başka anlamlara açık olması gibi sorunlar politik davranışların çıkmasına yol açmaktadır(Altıntaş, 2007:153).

Örgütsel sinizm gibi örgütsel politika da olumsuz duygular, endişe ve güven eksikliği gibi kavramlardan etkilenmektedir, bu açıdan ikisi arasında bir benzerlik söz konusudur. Örgütsel sinizm ve örgütsel politika, örgütler tarafından genellikle olumsuz bir unsur olarak algılanmakta olup, temelde bireysel çıkarlar ve dürüstlükten yoksun olma hissine dayanmaktadır. Her ikisi de örgüt içindeki diğer bireylerin isteklerini sorgulamaktadır. Ancak iki kavram arasındaki bu benzerliğin yanında şu açıdan farklılık vardır; örgütsel sinizm sürekli hayal kırıklığı, kızgınlık ve endişe gibi duygular yaşarken, örgütsel politik davranış sergileyen bireyler bu durumun içinde bulunmaktan oldukça memnundurlar (James, 2005: 10-11).

### **Psikolojik Sözleşme İhlali**

Mimaroğlu (2008:iii) psikolojik sözleşmeyi, işgören ve örgüt arasında karşılıklı ilişki temeline dayalı, dinamik ve yazılı olmayan işveren ve işgörenin bir dizi beklentileri olarak ifade etmiştir. İşveren, işgörenden bağlılık, dürüstlük, iş kurallarına uyma, fazla mesai yapma, kaliteli iş yapma gibi beklentiler içerisindeyken; işgören ise yüksek ücret, eğitim, iş güvencesi, işinde nasıl değerlendirildiği, kendisine bilgisi ve yeteneklerini geliştirmesi için olanak verilip verilmediğiyle ilgili psikolojik beklentiler içerisinde. Bu sebeple taraflar aldıkları ve verdikleri arasında bir denge kurmak istemektedirler. Bu dengenin korunması, işgörenlerin adalet algısına bağlıdır. İşgören, örgütün kendilerine adil bir iş ortamı sağladığına ve adil ödüllendirme sisteminin olduğuna inanırsa, karşılığını kurallara uyararak, nitelikli hizmet vererek, örgüte sadık kalarak, örgütün çıkarlarını koruyarak verebilmektedir (Mimaroğlu,2008: 53).

Özgener vd., psikolojik sözleşme ihlalini örgütsel sinizmin sebeplerinden biri olarak belirtmiştir. Psikolojik sözleşmenin örgütler tarafından bozulması,

bireyin hayal kırıklığı yaşamasına sebep olmakta ve sinik tutumlar sergilemesine yol açmaktadır (Özgener vd.,2008:57; James, 2005: 26).

## 1.2. İş Tatmini

Bu kısımda, iş ve iş tatmin kavramları incelenecektir.

İnsanlar yaşamının yaklaşık üçte birini işte geçirmektedir (Özgen, Öztürk ve Yalçın, 2002: 327). İş karşılığında elde ettikleri kazancı ihtiyaçlarını karşılamak için kullanmaktadır. Bu sebeple, iş ve çalışma hayatında yaşanan değişiklikler, gelişmeler, çalışma koşulları ve iş yerindeki iletişim toplumun büyük bir kesimini yakından ilgilendirmektedir (Tavmergen,2000: 80).

İş rolü, kimlik duygusunun oluşmasında büyük önem taşımaktadır ve iş tatmini bireyin iş rolündeki tecrübelerinin bütününe niteliğini gösteren önemli bir ölçüttür. Bu açıdan, iş hem fiziksel hayatı sürdürmek hem de sosyal ve psikolojik ihtiyaçların karşılanmasına yöneliktir. Çünkü birey işinden sadece maddi kazanç elde etmekle kalmaz, aynı zamanda kendini gerçekleştirme, haz duyma, başarıma hissi ve tatmin olma gibi birtakım psikolojik kazanımlar sağlamaktadır (Kalleberg ve Loscocco, 1983: 78).

Kapız (2001) işin tanımı ve bazı işlevlerini şöyle ifade etmiştir:

- İş, bir kimlik ve statü kaynağı olarak görülmektedir, bu açıdan bireyin kimlik ve aidiyet duygusu oluşturmada oldukça önemli bir role sahiptir. Bireyin işini yapabilmesi için gerekli donanıma sahip olması, bireysel kimliğin gelişmesine vesile olmaktadır.
- Ayrıca iş, sosyal iletişimin kaynağıdır. Bireyin aile dışındakilerle olan ilişkisinin gelişmesine fırsat sağlamaktadır.
- İş düzenli ve zaruri bir uğraştır. Bireyin zamanı çok önceden planlanmıştır. Birey bu plana göre hayatını düzenlemektedir. İş zamanı ve boş zaman kavramları bireyin yaşamını şekillendirmektedir.
- İş bireyin amaç olarak gördüğü, yaratıcılık, egemenlik duygularını gerçekleştirmesine yardımcı olmaktadır.

- İş kazanç kaynağıdır. Birey yaptığı iş karşında maddi olarak kazanç elde etmektedir. Bu kazanç hayatını sürdürmesine ve boş zamanını arzu ettiği gibi geçirmesine olanak sağlamaktadır. Dolayısıyla bireyin ve ailesinin yaşam standardını belirlemektedir.
- Bireylerin işten elde etmeyi beklediği ödül maddi kazanımdan çok (ücret, terfi, iş garantisi), manevi kazanımlardır (içsel başarı, kendini gerçekleştirme ve geliştirme).

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

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

Örgütlerin artan rekabet ortamında fark yaratabilmesi için en önemli faktörlerden birinin insan olduğu konusundaki düşünce birliği iş tatmini konusunun alanyazında önem kazanmasına yol açmıştır (Taş ve Önder, 2010: 18). İş tatminin bireylerin fiziksel ve zihinsel sağlığının yanında, işle ilgili verimlilik, etkinlik ve üretkenlik gibi davranışlar üzerindeki etkisi sebebi ile önemi gün geçtikçe artan bir kavramdır (Sevimli ve İşcan,2005: 55; Akyüz, Koçak, Balaban, Yıldırım, Gedik, 2011: 20).

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

İş tatmini, işgörenin işine karşı hissettiği memnuniyet/ memnuniyetsizlik ve işin kendine has özellikleri ile işgörenlerin beklenti ve arzularının kesiştiği

zaman ortaya çıkmaktadır. İşin, işgörenin ihtiyaçlarını karşılama oranı işgörenin tatmin düzeyini belirlemektedir (Keser, 2005: 2). İşgörenin beklentilerinin yeterince karşılanamaması durumunda iş tatminsizliği meydana çıkmaktadır. İş tatminsizliği, işgören verimliliğinin ve işe bağlılığının azalmasına, gönüllü işgücü devir hızının artmasına sebep olmaktadır. Ayrıca, iş tatminsizliği işgörenlerinin sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. İş tatmini düşük işgörenlerde sinirsel (uykusuzluk, baş ağrısı) ve duygusal (hayal kırıklığı, stres) sağlık sorunlarının yaşandığı ve iş tatminsizliği ile arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu ortaya konmuştur (Akıncı,2002:3).

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

İş tatmini, işgörenin işine karşı genel tutumu olarak ifade edilebilir. İşgörenler, çalışma hayatı boyunca işine ve örgüte karşı kazanma, kaybetme, mutluluk, üzüntü gibi çok farklı duyguları tecrübe etmektedir. Bu bilgi ve duygu edinimi sonucunda tutumlar ortaya çıkmaktadır. Sevimli ve İşcanlı'ya göre, iş tatmini bu tutumların genel sonucu olup, işgörenlerin fiziksel ve zihinsel açıdan iyi olması durumudur. Erdoğan ise, bireylerin işine karşı sergilediği tutumların olumlu ya da olumsuz olabileceğini, olumlu tutumları iş tatmini, olumsuz tutumları da iş tatminsizliği olarak ifade etmenin gerçekçi olacağını belirtmiştir (Erdoğan, 1996: 231; Sevimli ve İşcan,2005: 56).

Arnold ve Feldman (1986) iş tatminini bireyin işine karşı hissettiği tutumların geneli olarak ifade ederken; McCormick ve Ilgen (1980) iş tatminini bireylerin işlerine karşı hissettiği ve zaman içerisinde olumlu ya da olumsuz olarak değişebilen tutumlar olarak ifade etmiştir (Ross ve Eeden: 55).

İş tatmini, işgörenlerin hem kendileri hem de işleri açısından önem arz etmektedir. Çünkü, işgörenlerin işlerine karşı sergilediği tutumlar verimlilik ve performans üzerinde etkilidir. İş tatminsizliği durumunda, bireyin örgüte karşı bağlılığının azalması, devamsızlık, işten ayrılma, performans düşüklüğü ve ruhsal

ve fiziksel rahatsızlık gibi bir takım sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Keleş, 2006:245; Dogar, Afzal, Ali, Haider, Asmat, 2015:1525).

Yapılan bu tanımlar incelendiğinde iş tatminiyle ilgili faktörler şu şekilde sıralanabilir (Özdemir, 2006: 70):

- İş tatmini bireyin yaptığı iş karşılığında elde ettiği maddi ve manevi kazançlarla ilgilidir ve birey bu çıkarları elde ettiği doğrultuda işinden tatmin olacak ya da olmayacaktır. Ayrıca, işgörenler iş karşılığında hak ettiği çıkarların örgüt içinde adil bir şekilde dağıtıldığı düşüncesine sahip olması gerekmektedir.
- İş tatmini, işten çıkarılma endişesinin az olduğu, işçi sağlığı ve güvenliğinin sağlandığı ortamlarda daha yüksek olmaktadır.
- İşgören, yetenek ve becerilerine uygun görevleri yerine getirmekten tatmin olmaktadır.
- İşgören, çalıştığı örgütte terfi olanağına sahipse ve bu terfiler performansa dayalı olarak gerçekleştiriliyorsa, bu durum işgörenin daha yüksek düzeyde tatmin olmasına yol açmaktadır.
- İşgören kendini çalıştığı örgütün bir parçası olarak görmesinden duyduğu mutluluk, iş tatmin durumunu etkilemektedir. Dolayısıyla, ast ve üstleriyle olan ilişkileri iş tatminini etkilemektedir. Özellikle üstler tarafından değer görmesi, kararlara katılım fırsatları sağlanması işgöreni mutlu eden etmenlerdendir.
- Örgütün başlıca politikaları, toplumdaki yeri, işgören uygulamaları iş tatmini açısından etkili olmaktadır.

Özalp ve Kirel (2001) iş tatminin üç boyutundan bahsetmiştir. Birinci boyut, bireyin işine karşı gösterdiği duygusal tutumudur, işine ve işyerine olan davranışlarından belli olmaktadır. İkincisi ise, bireyin iş deneyimi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Sonucun olumlu ya da olumsuz olmasına göre birey tatmin olmakta ya da olmamaktadır. Üçüncüsü ise, iş tatmininin birbiri ile alakalı birçok tutumdan oluşmasıdır (Yeşil ve Dereli,2012:110).

Luthans (2009:141), genel olarak iş tatmininin üç alt boyutunun var olduğunun kabul edildiğini belirtmektedir. Buna göre,

- İş tatmini, işe karşılık verilen duygusal bir yanıttır. Böyle olduğu için görülemez, sadece ifade edilebilir.
- İş tatmini genellikle kazançların ne kadar iyi karşılandığı veya beklentilerin aşıldığıyla belirlenmektedir. Örneğin, işgörenler kendilerini diğerlerinden çok çalıştığını fakat daha az ödül aldığını düşünüyorsa, işlerine, yöneticilerine ve iş arkadaşlarına karşı negatif tutum sergileyecek ve işinden memnuniyetsiz olacaktır. Diğer taraftan, işgörenler iyi davranıldığını ve eşit ödemenin yapıldığını hissedерlerse, işlerine karşı pozitif bir yaklaşımı olacaktır ve işinden tatmin olacaktır.
- İş tatmini birbiriyle ilişkili çeşitli tutumları temsil etmektedir.

### **1.2.1. İş Tatminini Etkileyen Faktörler**

İş tatmini, bireylerin işlerine karşı hissettiği negatif veya pozitif duyguların tamamı olup, bireyden bireye değişen, kişiye özel bir durumdur. Bir bireyi tatmin eden bir iş başka bireyi tatmin etmeyebilir. Bireyin işinden tatmin olması zaman içerisinde değişebilmektedir (İmamoğlu, Keskin ve Erat, 2004: 169). İş tatmini dinamik bir yapıya sahiptir. Hızla elde edilebildiği gibi aynı hızla tatminsizliğe dönüşebilmektedir (Akıncı,2002:3). Birey, işin bir boyutundan tatmin olurken, başka bir boyutundan tatmin olmayabilir. Bu tutumun altında, bireyin işinden tatmin olduğu ve olmadığı yönleri dengeleyerek, genel olarak işin tamamından tatmin olma beklentisi olabilir (Kalleberg, 1977: 126).

Her işgörenin iş tatminini etkileyen faktörler farklıdır; ancak genel tutumlarına etki eden faktörler, ücret, terfi, güvenlik, işin yapısı, yönetim tarzı ve iş ortamı, çalışma koşulları, rol açıklığı, sosyal haklar, iş arkadaşları, işin faydaları, ödüller, kişisel değerler, takdir edilme, çalışan ve yöneticilerle olan ilişkiler olarak belirtilebilir (Lam,1995: 73; Akçadağ ve Özdemir, 2005:172; Toker, 2007:94; Bozkurt, 2008:2; Akyüz, Koçak, Balaban, Yıldırım, Gedik, 2011:20; Yeşil ve Dereli, 2012:109).

İşgörenin iş tatminini etkileyen faktörler birbirini etkilemektedir, bu sebepten dolayı bir faktörün iş tatmini üstünde büyük bir etkisi olsa bile tek başına

belirleyici olmamaktadır. İşgören tatminini etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel olmak üzere iki başlık altında toplanabilir (Akıncı,2002:4).

### **1.2.2. Bireysel Faktörler**

Bireylerin tatmini etkileyen faktörler, bireyden bireye farklılık göstermektedir. Bireyler, aynı faktörlerden farklı ölçüde etkilenmektedir. Bu sebeple tatmin veya tatminsizliğin kaynağı örgüt içerisindeki bireysel farklılıklardır (Köroğlu,2011: 29). Bu bireysel farklılıklar, bireyleri birbirinden farklı kılmakta ve iş tatmini sonuçlarının kişiye özgü sonuçlar olmasına yol açmaktadır (Akıncı, 2002: 7).

#### **Yaş**

Örücü ve Esenkal (2005), Sıgı ve Basım (2006) yaş faktörünün iş tatmini üzerinde diğer faktörlerden daha fazla etkiye sahip olduğunu belirtmiştir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde yaş ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu görülmüştür.

Yaşı büyük olan işgörenler gençlere göre daha yüksek iş tatminine sahiptir (Kalleberg ve Loscocco, 1983: 78; Okpara, 2006: 55; Toker, 2007: 101; Özaydın ve Özdemir, 2014:266). Bunun sebebi, bireylerin yaşları arttıkça tecrübelerinin ve işlerine olan uyumlarının artmasıdır. Ayrıca, yaşlıların genç çalışanlardan daha az beklentiye sahip olmaları daha çok tatmin olmalarının bir başka sebebidir. Genç işgörenlerin deneyimsizlikleri, iş ve iş koşullarıyla ilgili yüksek beklentiye sahip olmaları işlerinden daha az tatmin olmalarına sebep olmaktadır (Özaydın ve Özdemir, 2014:255). Ayrıca, işgörenin uzun yıllar aynı işletmede çalışması, yüksek kademe ve sorumluluk sahibi olması da işinden daha çok tatmin olmasını sağlamaktadır. Bunun yanında, yaş arttıkça beklenti ve isteklerin azalması da yaş olarak büyük olanların daha fazla tatmin olmasının sebepleri arasındadır (Çarıkçı,2000:157).

#### **Cinsiyet**

Kişilik özelliklerinden cinsiyet, iş tatminini etkileyen faktörlerden bir diğeridir (Çarıkçı,2000:157; Okpara, 2006: 50). Yapılan çalışmalarda bireyin cinsiyetinin iş tatmininde etkili olup/olmadığına dair bir fikir birliği oluşmamıştır.

Clark (1997), Sloane ve Williams (2000), Sousa-Poza ve Sousa- Poza (2003), Long (2005) yaptığı çalışmalarda, kadınların iş tatmin düzeyinin erkeklere kıyasla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Kadınların erkeklere oranla daha düşük mevkilerde daha düşük ücretle çalışmasına rağmen daha çok tatmin olması, kadınların beklentilerinin daha az olmasına ve işi değerlendirme kriterlerinin erkeklerden farklı olmasına bağlanmıştır. Kadınlar çalışma koşulları ve iş arkadaşları, yönetimle iyi ilişkiler gibi daha içsel ilişkilere değer verirken; erkekler ücret, iş güvencesi ve terfi gibi daha dışsal değerleri tercih etmektedir. Ayrıca kadınların ev-aile işleriyle çok meşgul olmaları onların işten beklentilerini düşürmekte ve dolayısıyla erkeklerden daha mutlu kılmaktadır (Clark,1997:350-352; Kirel,1999:119).

Okpara (2006) ise, erkeklerin iş tatminin daha yüksek olduğunu savunmaktadır. İş dünyasında erkeklerin kadınlara göre sayıca daha çok olmaları, daha yüksek rütbeli pozisyonlarda görev yapmaları, terfi şanslarının daha yüksek oluşu ve maaş oranlarının daha yüksek olması gibi sebeplerden dolayı erkekler, kadınlardan daha çok tatmin olmaktadır (Okpara,2006: 51; Theodossiou ve Vasileiou,2007: 20).

### **Eğitim Düzeyi**

Çalışmalar, iş tatmini ve eğitim düzeyi arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirtmektedir. Eğitimli bireyler daha kolay iş bulma şansına sahip olup, maaşı ve terfi olanağı yüksek pozisyonlarda çalışabilmektedirler. Bu durumda eğitim düzeyi yüksek işgörenler eğitim düzeyi düşük olanlardan daha çok tatmin olmaktadır. Ancak, eğitim düzeyi bireyin iş tatminini arttırdığı oranda azaltabilmektedir. Eğitim düzeyi arttıkça, beklentiler çoğalmakta ve karşılanamadığı zamanda iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. (Örneğin üniversite mezunu bir kişinin, üniversite eğitimi gerektirmeyen bir işte çalışması gibi) (Glenn ve Weaver,1982: 46-47).

Ting (1997) yaptığı çalışmada eğitim düzeyinin artmasının iş tatminini arttırdığını ifade etmiştir. Birey başka alternatifleri kullanarak işini rahatlıkla değiştirebilmekte ya da bırakabilmektedir. Eğitimlerinden dolayı kendilerini bir örgütte ya da işte kapana kapatılmış hissine kapılmamaktadır. Bu sebeple, örgüte ve işe karşı duygusal bir bağ geliştirmeleri oldukça düşüktür (Okpara,2006: 52).

Bireyin eğitim düzeyi, işini daha iyi anlamasına ve daha başarılı olmasına yardım etmekte ve böylece bireylerin iş tatminini arttırmaktadır (Aydoğdu,2009: 12). Ancak bazı çalışmalar, eğitim düzeyi arttıkça, iş tatminsizliğinin ortaya çıktığını göstermiştir. Bu durum, eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin, işten beklentilerinin yüksek olmasından kaynaklanmaktadır (Toker,2007: 103).

### **Medeni Durum**

Medeni durumun, genel iş tatmini ve işin kendi tatminiyle arasında güçlü bir ilişki vardır. Evlilik, iş tatminini önemli derecede etkilemektedir. Evliliklerinde mutlu olan bireyler işlerinden daha çok tatmin olmaktadır (Ofovwel, Ofili, Ojetu, Okosun,2013:663).

Genel iş tatmini en yüksek işgörenlerin evli olduğu, fakat işin kendisinden en çok tatmin olanların boşanmışlar olduğu gözlenmiştir. Boşanmış kişilerin iş tatmininin daha yüksek oluşu, iş imkânı sağlayan sosyal ilişkilere daha çok değer vermesinden kaynaklanmaktadır (Clark,1996:200). Ancak bazı çalışmalarda, evli işgörenlerle bekâr işgörenlerin iş tatmini arasında farklılık gözlenmemiştir. Medeni durumun, iş tatmini üzerinde etkili olmadığı sonucuna varılmıştır (Toker,2007:104; Şahin ve Dursun,2009:166; Şahin,2013:153).

### **Hizmet Süresi**

Hizmet süresi ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır. Aynı örgütte uzun yıllar hizmet eden işgören örgüte karşı daha bağlıdır ve örgütüne olan duygusal bağlılığından ve örgütle bütünleşmiş olmasından dolayı başka bir örgüte geçmeyi düşünmesi oldukça düşük bir ihtimaldir. Bu da işgörenin iş tatmininin artmasını sağlamaktadır. İşgörenin, hizmet süresi arttıkça tecrübesi artmakta ve işini tecrübesiz işgörelere kıyasla daha iyi tanımasını sağlamaktadır. Bu durum, tecrübeli işgöreleri iş kazalarına karşı daha temkinli kılmaktadır. İşgörenin tecrübesi orantısında maaşı da yükselmektedir ve işin işgörenin ihtiyaçlarını karşılamada giderek daha iyileşmesi iş tatmini de artmaktadır (Okpara,2006: 52; Kardam ve Rangnekar,2012: 16-17).

## Kişilik Özellikleri

Kişilik özellikleri, başarı, tatmin ve tükenmişlik birbiriyle oldukça ilişkili ve bütünleşmiştir (Weerts,1995: 81). Bu sebeple son yıllarda, araştırmacılar iş tatmininin kaynağı olan kişilik özelliklerinin altında yatan psikolojik süreçleri incelemeye başlamıştır (Judge, Bono ve Locke,2000:237).

Judge, Locke ve Durham (1997) “öz değerlendirme” nin iş tatminini etkileyebileceğini belirtmektedir. Öz değerlendirme, bireyin kendisi ve değerleri hakkında yaptığı temel değerlendirmedir. Judge vd., göre kendini değerlendirme kavramının özünde benlik saygısı, genelleştirilmiş öz-yeterlik, kontrol odağı ve düşük nörotisizm olmak üzere dört özel kişilik özelliği bulunmaktadır. Judge vd., yaptıkları çalışma sonucunda pozitif öz değerlendirme yapan bireylerin iş tatmin düzeyinin diğerlerine göre daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur (Judge vd.,2000:237). Ancak, bireylerin hangi değişkenlerinin inceleneceği konusunda karışıklık vardır (Judge, Heller ve Mount,2002: 530). Son yirmi yıl içinde, beş kişilik faktör modeli üzerinde fikir birliği sağlanmıştır ve sıklıkla “Beş Büyük” (Big Five) olarak anılmaktadır. Beş-faktör, kültür ve değerlere göre genelleştirilmiştir. Beş kişilik faktörü ve iş tatmini arasındaki ilişkiler şöyledir:

**Nörotisizm:** Nörotisizm, negatif duyguların ana kaynağıdır, negatif duygular ve iş tatmini arasında bir ilişki söz konusudur (Connolly ve Viswesvaran,2000). Sinirli ve çevresine adapte olamamış bireyler daha sık iş tatminsizliği yaşamakta ve çevresine olumsuz bir bakış açısıyla yaklaşmaktadır (Sevimli ve İçcan, 2005: 56). Negatif doğalarından dolayı, nevrotic (evhamlı, sinirli) bireyler diğerlerine göre daha olumsuz olayları tecrübe etmektedir, çünkü bu bireyler kendilerini negatif etkileyen durumları tercih etmektedir (Emmons, Diener ve Larsen, 1985:694).

**Dışadönüklük:** Nevrotik bireyler negatif yaşam tecrübeleri yaşamayı tercih ederken, dışa dönükler bireyler kendilerini pozitif duyguları yaşamaya hazırlamaktadır. Connolly ve Viswesvaran’s (2000) yaptığı çalışmada dışadönüklük ve iş tatmini arasında pozitif bir ilişki bulmuştur. Çalışmada dışa dönük bireylerin, içe dönük bireylerden daha çok arkadaşının olduğu ve bu sosyal ilişkilerin de kendilerine ödül olarak döndüğü görülmüştür.

**Yaratıcılık (Deneyime Açıklık):** Deneyime açıklık, “çift yüzöl bir kılıç gibi”dir. Birey, iyiyi de kötüyü de derinden hissedebilir (Deneve ve Cooper (1998:199). Bunun sonucunda birey tatmin olmakta ya da olmamaktadır.

**Anlaşabilme:** McCrae ve Costa (1991) anlaşabilmenin mutlulukla bir bağının olduğunu düşünmektedir. Çünkü anlaşabilir bireyler, iyi olmalarını sağlayacak kişilerarası yakınlığı elde etmek için yüksek motivasyona sahiptir. McCrae ve Costa yaptığı çalışmada anlaşabilme ve yaşam tatmini arasında pozitif bir ilişki bulmuştur. Ayrıca, yaşam tatmininin iş tatmini üzerinde de etkili olabileceği belirtmiştir (Judge vd., 2002:531).

**Dürüstlük:** Organ ve Lingl (1995:341), dürüstlük ve iş tatmininin ilişkili olduğunu iddia etmektedir, çünkü dürüstlük genel olarak işe katılım eğilimini göstermektedir ve böylece bireyin resmi (maaş, terfi vb.) ve resmi olmayan (saygı, tanınma, kişisel başarı vb.) ödülleri almasını sağlamaktadır. Dolaylı olarak, öznel iyi-oluş alanyazını, dürüstlük ve iş tatmini arasında pozitif bir ilişkinin var olduğunu öne sürmektedir (DeNeve ve Cooper, 1998:198).

### 1.2.3. Örgütsel Faktörler

Bireylerin iş tatmini etkileyen kişisel faktörlerin yanında örgütsel bir takım faktörler vardır. Bu faktörler kısaca açıklanacaktır.

#### **Ücret**

Ücret, iş tatmininin temel faktörlerinden birisidir (Luthans,1992:126; Erdoğan, 1996: 238; Sevimli ve İşcan, 2005: 58; Aydoğdu,2009:5). Ücret ve maaşlar bireyin temel kişisel ihtiyaçlarını karşılaması açısından oldukça önemlidir. Birey elde ettiği ücret sayesinde yeme-içme, barınma, giyinme gibi temel ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Bunun yanında, ücret bireye saygınlık, toplumda kabul görme gibi daha üst tatmin olanağı sağlamaktadır (Aydoğdu, 2009:5).

İşgörenin işe karşı tutumunu, aldığı ücretin yeterliliği, ücretin olması gerekene olan oranı ve ihtiyaçlarını karşılama derecesi belirlemektedir. Alınan ücretin miktarı kadar çalışanlar arasındaki dağılımı da önemlidir. Çalışan çalıştığı işyerinin adil ücret politikası uygulamasını beklemektedir. Ücret, bireyin yaptığı işe, yeteneğine ve toplumun ekonomik yapısına uygun olmalıdır, aksi durumda bireyin işine karşı tutumu olumsuz olacaktır. Bireyin ücreti arttıkça, iş tatmin

düzeyi de artmaktadır (Erdoğan, 1996: 238; Sevimli ve İşcan, 2005: 58). Bireyin ücret tatminsizliği performansını azaltmakla birlikte, grev yapmasına, yeni iş aramasına, istifa ve devamsızlıklara yol açmaktadır. Ayrıca işin tamamından duyduğu tatminsizlik düzeyini yükseltmektedir (Sevimli ve İşcan, 2005: 58; Köroğlu,2011: 58).

### ***İşin Kendisi***

İş hakkındaki toplumsal düşünce, işin anlamlı olması ve işin yapısı iş tatminini etkileyen faktörlerdir. Her bireyin yapmak istediği kadar yapmak istemediği işler de vardır. Dolayısıyla işin yapısı birey için büyük önem arz etmektedir. İş birey için ne kadar ilginç ve yenilikçi ise o derecede tatmin edicidir. Ayrıca işin zorluğuda bireyin iş tatminini etkilemektedir. Zor işi başaran işgörenlerin iş tatmini daha yüksektir. Özellikle zihinsel zorluk gerektiren işin üstesinden gelen ve çevresi tarafından bu başarının fark edildiğini gören birey oldukça yüksek düzeyde tatmin olmaktadır. Ancak aşırı yorucu ve yıpratıcı işler yapmak toplum tarafından takdir görmek için yeterli değildir. İşgörenin bireysel özellik ve yeterliliğinin üzerindeki bir işi yapması, sıkıntı ve moral bozukluğuna sebep olacak ve sonuç olarak işinden tatmin olmayacaktır (Erdoğan,1996:236-237; Sevimli ve İşcan, 2005: 58).

İşgören kendi yetenek ve kabiliyetlerini kullanabildiği işlerde, kendisiyle gurur duymakta, yeterli olduğunu hissetmekte ve kendine güven duymaktadır. Eğer bireyin yeteneklerini geliştirip pratik yapma fırsatı olursa ve işle ilgili düşüncelerini ifade etmesine izin verilirse bu durum bireyin iş tatmini yükseltmektedir. Bunun yanında Krech ve Crutchfield, Mann ve Hoffman yaptıkları çalışmada, bir işte uzmanlaşmanın ve işin sürekli kendini tekrarlamasının iş tatminsizliğine yol açtığı sonucuna varmıştır. Çünkü,sürekli tekrarlayan işlerde hiçbir yenilik yoktur ve teşvik edici değildir. Bu durum da sonuç olarak, psikolojik yorgunluğa sebep olmaktadır (Aydoğdu,2009: 6-7).

### ***Çalışma Koşulları***

Çalışma koşulları; çalışma saatleri, işin konumu, fiziksel ve sosyal çevreden oluşmaktadır. Bu faktörler, iş dünyasındaki hızlı değişimler sebebiyle gün geçtikçe daha çok önem arz etmektedir (Öztürk,2008:8).

İşin fiziksel koşulları, sıcaklık, nem, havalandırma, rahatlık, temizlik, iş yerinin güvenliği gibi unsurlardan oluşmaktadır. Bu unsurlar, örgütün kontrolü altında olup, işgörenin işini rahat ve kolay bir biçimde yapması için düzenlenmelidir. Çünkü bu çalışma koşulları işgörenlerin motivasyonunu, performansını ve iş tatmini etkilemektedir. Uygun olmayan ve yetersiz çalışma koşulları işgörenleri hem fiziksel hem de psikolojik olarak sorunlar yaşamasına yol açmaktadır. İşgörenler için uygun çalışma şartları sağlanmazsa, devamsızlık, iş kazaları ve işten ayrılmalar kaçınılmaz bir sonudur (Tor,2011: 49).

Çalışma koşulları, işgörenlerin hem işte geçirdiği zamanına hem de işten sonraki yaşamına etki etmektedir. Fazla mesailer ve çalışma saatleri işgörenlerin çevresine yeterli zaman ayıramamasına ve dinlenememesine sebep olmaktadır. Ayrıca uzun çalışma saatleri, alkol ve ilaç kullanımı, müşteri şikâyetleri, iş kazalarının artışı, sağlık sorunları ve sık doktor ziyaretleri ve iş tatminsizliği gibi sonuçlarını doğurmaktadır (Köroğlu,2011: 64).

İş güvenliği de işgörenlerin iş tatminini pozitif olarak etkilemektedir. İşyerindeki iş güvenliği, muhtemel kazaları önleyici bir etkiye sahip olduğu için işgörenin kendini güvende hissetmesini ve örgüte karşı olumlu duygular beslemesini sağlamaktadır (Köroğlu,2011: 62).

### ***Hizmet Süresi***

İşgörenin örgütte geçirdiği zaman arttıkça, buna paralel gelirinde ve sorumluluklarında bir artış gözlenmektedir. İş tatmini ve hizmet süresi arasındaki ilişki de, işgörenin örgütte geçirdiği süre içerisinde verdiği hizmet karşılığında örgütten elde ettiği kazancın artışı doğrultusunda açıklanabilmektedir. İşgörenin örgütte geçirdiği hizmet süresi arttıkça, beklentileri ve değerlendirmeleri daha gerçekçi olmaktadır. Yani, hizmet süresi arttıkça, iş tatmin düzeyi de yükselmektedir (Sığırı ve Basım,2006:135).

### ***İş Arkadaşları***

İş arkadaşlarıyla olan iletişim iş tatminini etkileyen önemli bir faktördür. Klasik bir iş ortamında işgören, yönetici ve üstlerinden daha çok iş arkadaşlarıyla iletişim halindedir. Dolayısıyla, iş arkadaşlarıyla iletişimde bulunma sıklığı diğerlerine nazaran daha fazladır. İş arkadaşlarıyla iyi iletişim ve ilişki kurulması işi daha eğlenceli hale getirebileceği gibi işinden tatmin olmasını da sağlamaktadır

(Sıgır ve Basım, 2006:137). Kendini izole etmiş işgörenlerin işini daha az sevdiği ve daha az tatmin olduğu görülmüştür (Aydoğdu,2009: 10).

İşgörenlerin ast ve üstleriyle iyi bir iletişim kurması etkin bir yönetimin sağlanması ile mümkün olmaktadır. Bu açıdan gruplar arası iletişim başarının ya da başarısızlığın temel belirleyicilerinden biri olarak kabul edilmektedir (Keser,2005:292).

### ***Yönetim Tarzı***

Yönetim tarzı, işgörenin işinden tatmin olmasını ya da olmamasını etkileyen bir faktördür. Yapılan araştırmalarda, ücret gibi işgörenlerin performans ve motivasyonunu etkileyen bir faktörün yetersiz olduğu durumlarda bile iyi bir yönetici ve yönetim tarzı, işgörenlerin iş tatmininin artmasında etkili olduğu görülmüştür.

İşgörenlerin yaptıkları işten zevk almalarını sağlamak ve verimliliklerini artırmak için onları yönetime katmak oldukça etkili bir yoldur. Yönetime katılan işgörenlerin, örgüt için alınacak kararlarda yer alması kendi yetenek ve kabiliyetlerini sunma fırsatı tanımaktadır. İş tatmininin artmasına olanak sağlayan koşulların var oluşu, işgörenin örgütle bütünleşmesine ve örgütsel amaçlar doğrultusunda hareket etmesine sebep olmaktadır. İşgörenin önerdiği karar ve çözüm yollarının, yönetici ve iş arkadaşları tarafından benimsenmesi işinden tatmin oluşu kolaylaştırmaktadır. Bunun aksine, işgörenlerin fikirlerini dinlemeyen ve sorunlarıyla ilgilenmeyen, işle ilgili yeterli bilgi seviyesine sahip olmayan yöneticiler işgörenlerin tatminsizliğine neden olmaktadır (Çalışkan, 2005: 11; Bozkurt,2008: 4).

## 2. PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ VE ÖRGÜTSEL SİNİZM- İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Bu bölümde profesyonel turist rehberliği ve örgütsel sinizm-iş tatmini arasındaki ilişkiler hakkında bilgi verilecektir.

### 2.1. Profesyonel Turist Rehberliği

Yapılan alanyazın taraması sonucunda profesyonel turist rehberliği konusunda pek çok tanım yapıldığı görülmüştür. Aşağıda en yaygın olarak kabul görmüş birkaç tanıma yer verilmiştir:

Dünya Turist Rehberliği Birliği Federasyonu'nun (World Federation of Tourist Guiding Associations-WFTGA) yaptığı tanıma göre; *“rehberlik kimlik kartında belirtilen dil/ dillerde, yerli veya yabancı turistlere rehberlik eden ve bulunduğu bölgenin yönetimi tarafından, tanıttığı bölgenin kültürel ve doğal mirası hakkında kapsamlı ve bilimsel bilgi sahibi olduğu kabul edilmiş kişi/kişilerdir”*.

Ap ve Wong (2001) ise turist rehberini *“yerli veya yabancı grup veya bireysel ziyaretçilere, onların tercih ettiği dilde, bir bölge veya bölgenin anıtları, müzeleri, doğal ve kültürel çevresini zevkli ve eğlendirici bir yorumla onlara aktaran kişi”* olarak tanımlamakta ve turist rehberinin ev sahibi destinasyon ve ziyaretçiler arasındaki önemli bir aracı olduğunu belirtmektedir (Ap ve Wong, 2001: 551). Yarcın (2007) Ap ve Wong'un tanımının bir benzerini yapmış ve *“turist rehberlerinin gezi sürecinde ziyaretçilere eşlik eden profesyonel turizm çalışanları olduğunu”* eklemiştir (Yarcın, 2007: 35).

Bazı yazarlar ise turist rehberlerini şu şekilde tarif etmiştir: Cohen (1985) “bilgi verici ve bilgi kaynağı, de Kadt, Nettekoven, (1979) “ara bulucu”, McKean (1976) “kültür aracısı (köprüsü)”, Ap ve Wong (2001) “danışman” olarak belirtmiştir. Özellikle arabulucu ve kültür köprüsü işlevi ziyaretçilerin destinasyondaki deneyimlerinin artmasında, destinasyonu ve o bölgenin kültürünü anlamasında önemli bir rol oynamaktadır (Ap ve Wong, 2001: 552).

Zhang ve Chow (2004) turist rehberlerinin rolü ve fonksiyonlarına ilişkin verilen tanımlarda turist rehberinin, aktör, büyük elçi, tampon, bakıcı,katalizör, kültür aracı, bilgi aktarıcı, arabulucu, tercüman, lider, organizatör, satış elamanı ve

öğretmen vb. ifadelerle tanımlandığını ifade etmektedir (Zhang ve Chow, 2004: 83). Aktaş ve Batman (2010) da turist rehberini turistlere bildiklerini en akılda kalıcı şekilde aktarabilen, gerektiğinde bir politikacı, bir sanatçı, bir ressam, bir müzisyen, gerektiğinde ise yerel halkı temsil eden bir kişi olarak ifade etmektedir (Aktaş ve Batman, 2010:379).

Pond (1993) kitabında turist rehberlerinden, seyahat edenleri aktif ve dikkatlice dinleyen ve onların yaklaşımlarını değiştirmeyi öğrenen sadece başarılı bir yorumcu değil, aynı zamanda bu süreçten kendince zevk almayı ve daha fazla öğrenmeyi bilen kişiler olarak bahsetmektedir (Best,2011).

Turist rehberleri, ülkeye gelen turistin ilk karşılaştıkları ve ülke hakkındaki ilk izlenimleri edindikleri turizm profesyonelleridir. Bu sebeple, turist rehberleri turizm endüstrisinde oldukça önemli konuma sahiptir. Ülkeyi ziyaret eden turistlerin memnun kalması ve ülkelerine olumlu izlenimlerle dönmesi turist rehberinin bilgisi, becerisi, kültürü, tutum ve davranışlarına bağlıdır (Yenipınar ve Zorkirişçi,2013:111).

Turist rehberleri, seyahat acentaları ve müşteri arasındaki önemli bir aracıdır. Seyahat acentaları tarafından hazırlanan paket turlar rehber aracılığıyla müşteriye sunulup uygulanmaktadır. Paket tur, tur operatörleri tarafından üretilmekte, seyahat acentaları tarafından satışa sunulmakta ve turist rehberleri tarafından yürütülmektedir. Bu sebeple, turist rehberlerine paket turların başarısını etkileyen zincirin son ve en önemli halkası da denebilir (Yenipınar ve Zorkirişçi,2013:118).

## **2.2. Turist Rehberlik Mesleğinin Özellikleri**

Turizm, emek yoğun bir endüstridir. Turist rehberliği mesleği de insan ilişkilerinin yoğun olduğu hizmet ağırlıklı bir meslek olup, meslek getirisinin ve iş tatminin yüksek olduğu bir alandır (Yarcan, 2007: 33). Ancak, turist rehberliği mesleğini diğer mesleklerden ayıran bir takım özellikleri vardır. Bu özellikler “fiziksel güce dayalı olması, iş güvencesinin olmaması, dış faktörlere bağımlı olması ve kendini yenileme zorunluluğu olması, disiplinlerarası bir meslek olması, emekliliğin olmaması ya da çok geç olması” dır (Kuşlvan,1997: 10; Ahıpaşaoğlu, 2006:145; Çolakoğlu, Efendi, Epik,2014:145).

### **a) Fiziksel Güce Dayalı Olması**

Ören yerlerinin çoğu sarp yamaçlar üzerine kurulu olduğu için rehberler fiziksel olarak sağlıklı ve uygun olmalıdır. Rehberlerinin hem kendi yaş grubuna ve ilerleyen yaşlarda gençlerin temposuna ayak uydurması gerekmektedir. Fiziki güce dayalı bir meslek oluşu, kişilerin turist rehberliliğini daha genç yaşlarda yapılabilecek bir meslek olarak görmesine sebep olmaktadır. Mesleğe girişte bağımsız çalışma, öğrencilik yıllarında boş zamanları değerlendirme gibi kriterler oldukça önemli role sahiptir (Ahipaşaoğlu,2006:145).

Belirli bir yaşa gelmiş ve halen rehberlik mesleğini yapanlar için panoramik şehir turları, müze rehberliği gibi günün belirli saatlerinde çalışabilecekleri ve daha az enerji sarfedecekleri turları seçme fırsatları vardır, ancak bu tarz turlar rehberlere tam zamanlı çalışma gibi getiri sağlamayacaktır. Bu sebeple rehberlerin yoğun olarak çalışabildikleri 20-45 yaşları arasında elde ettikleri kazanç ile gelecekleri için birikim yapmaktadır (Ahipaşaoğlu,2006:146, Güzel, 2007: 36, Çolakoğlu vd., 2014: 145).

### **b) Rehberliğin Mevsimlik Bir İş Oluşu**

Turizm endüstrisininin çok göze çarpan özelliklerinden biri olan mevsimsellik, yılın değişik zamanlarında turizm talebinde yaşanan dalgalanmalardır. Turizm işletmeleri ve işgörenleri tarafından büyük bir sorun olarak görülmektedir (Günel,2009: 16).

Her ülkenin çeşitli sebeplerden (sosyal, kültürel, mevsimsel vb.) dolayı yoğun talep gördüğü zamanlar vardır. Bu yoğun dönemlerde turist rehber talebi de artmaktadır ve seyahat acentaları rehber gereksinim planlaması yaparken, yüksek sezondaki talebi karşılayabilecek rehber sayısını esas almaktadır. Bu sebeple de rehberlerin büyük bir kısmı sezon dışında işsiz kalmaktadır. Dolayısıyla, turist rehberleri yılın belli bir döneminde elde ettiği kazanç ile tüm yıllık giderlerini karşılamak durumdadır (Ahipaşaoğlu,2006:146).

Seyahat acentaları, ayda en az 20 gün tura çıkaracağı turist rehberini belli bir maaş karşılığında kadrolu olarak çalıştırmaktadır. Bünyelerinde kadrolu bir rehber çalıştırmak acentaya rehberin ( transfer, enformasyon, tur satışı) diğer hizmetlerinden de faydalanma fırsatı vermektedir. Ancak seyahat acentalarına birçok avantaj sağlamasına rağmen, ölü sezonda ve bir sonraki sezonda

kendileriyle çalışıp çalışmayacağı belli olmayan veya hizmetine gereksinim duyup/duymayacakları belli olmayan kişilere ödeme yapmak istememektedir. Bu durum rehberlerinin iş güvencesi kadar gelir sürekliliği ve güvencesi konusunda sorun oluşturmaktadır (Ahipaşaoğlu,2006:146-147).

### **c) Rehberliğin İş Güvencesinin Olmaması**

Rehberlik mesleği, yüksek işsizlik riski taşıyan meslek kollarından biridir. İş güvencesinin ve sigorta haklarının olmayışı, belirsiz çalışma saatleri rehberlerin bu mesleği geçici bir iş olarak görmesine sebep olmakta ve meslek daha çok gençler tarafından tercih edilmektedir. İlerleyen yaşlarda ise, rehberler başka iş seçeneklerine yönelmektedir (Ahipaşaoğlu, 2002: 222). Mesleğin gezme, değişik insan ve kültürleri tanıma gibi özelliklerinin olması, gençlerin daha bilgili ve kültürlü olma isteği gibi nedenler gençlerin bu mesleğe yönelmesinde etkili olmaktadır (Karaçal ve Demirtaş,2002: 177).

Seyahat acentaları boş yere ödeme yapmamak için sürekli ve geçici personel istihdam etmektedir. Turist rehberleri de geçici personel arasında bulunmaktadır, iş garantileri yoktur. Bunlardan daha mühimi ise, rehber çalışırken iş kazası geçirirse, sonraki tarihler için onay verdiği işlere gidememesi ve hiçbir gelir elde edememesi durumu söz konusudur (Ahipaşaoğlu, 2006:147).

### **d) Rehberliğin Dışsal Faktörlere Bağlı Olması**

Turist rehberleri ne kadar bilgili becerili olursa olsun, onun dışındaki birçok faktör turu ve tur sayısını etkilemektedir (Güzel,2007: 38). Ülkedeki yönetim krizi, doğal afetler, iç turizme teşvik, yönelim imajındaki olumsuz gelişmeler, vb. dış etkenler, yöreye olan turist akımının kesilmesine ve rehber gereksiniminin azalmasına ve işsiz kalmalarına sebep olabilmektedir. Dışsal faktörler yalnızca gidilen ülkeyle sınırlı değildir, turist gönderen ülkede yaşanabilecek olumsuzluklar da rehberin işsiz kalmasına neden olabilmektedir (Ahipaşaoğlu,2006:148, Güzel,2007: 38).

### **e) Rehberlerin Sürekli Kendilerini Yenilemeleri Zorunluluğu**

Rehberlik mesleği kendine has bazı özelliklerinden dolayı, herkes tarafından yapılabilecek bir meslek değildir. Rehber olmaya hak kazanmış ancak insan ilişkileri kötü, sorumluluk ve iş ahlakı gelişmemiş, rehberlik mesleğinin

bilincine varamamış, rehberliği statü göstergesi olarak gören, gerekli bilgi ve yetenekle donatılmamış kişiler zamanla mesleğin dışına itilmektedir. Rehberlik mesleği büyük bir disiplinle iç içe çalışmayı gerektiren ve yeniliklerin takibini zorunlu kılan bir meslektir (Güzel,2007: 38). Diğer iş kollarında belirli bir alt disiplinde uzmanlaşan kişi yalnızca kendi alanındaki gelişmeleri izlemekle yetinebilirken, rehberler çok farklı disiplinlerin konuları hakkında asgari düzeyde bilgiye sahip olma ve takip etme yükümlüğündedir. Yeniliklerin arkasında kalan bir rehberin işi kolay olmayacak ve iş bulmakta zorluk çekecektir. İş bulsa bile misafirlerin beklentilerini karşılamakta zorluk çekecek, yetersiz kalacaktır (Ahipaşaoğlu,2006:148). Turist rehberi ülkenin sosyal, kültürel, ekonomik yapısı hakkında bilgiye sahip olmak ve bu bildiklerini sürekli güncellemek zorundadır. Bu da rehberler için başka bir güçlük olarak karşımıza çıkmaktadır (Ahipaşaoğlu, 2006: 149,Güzel,2007: 38).

#### **f) Rehberlikte Emekliliğin Olmaması veya Çok Gecikmesi**

Rehberler genel olarak kendi adlarına çalışan, Türkiye’de esnaf olarak kabul edilen kişilerdir (Ahipaşaoğlu, 2006: 149, Tetik,2006: 10). Dosya teslimi, grup info ve toplantı vb. durumlardan dolayı bir rehberin çalışma gün sayısının 365 gün olması mümkün değildir. Bir rehberin yıllık çalışma süresi tecrübesi, dil çeşitliliği ve anlaşmasına istinaden 60 ile 225 gün arasında değişiklik göstermektedir. Bu sebepten ötürü bir rehberin emekli olması için gerekli iş gününe en iyi şartlar da bile 40 yıl gereklidir. Bu durum, rehberlerin birçoğunun bireysel emeklilik programına katılmasına ya da başka iş kollarına geçmesine neden olmaktadır (Tetik,2006: 10-11).

Günümüzde bazı rehberler bir acentayla anlaşmaya bağlı olarak SSK’ya kayıtlı çalışmakta, büyük çoğunluğu ise sosyal güvencesi olmadan çalışmaktadır (Ahipaşaoğlu,2006:144, Güzel,2007: 38).

### **2.3. Çalışma Koşulları**

Turist rehberleri hem kapalı (müze vb.) hem de açık (ören yeri vb.) alanlarda çalışmaktadır. Rehberler, tam zamanlı, yarı zamanlı, gece, hafta sonu ya da mevsimlik çalışabilmektedir. Rehberlik mesleği oldukça esnek çalışma saatlerine sahiptir. Rehber bir gün içinde 12 saatten fazla çalışmaya mecbur kalabilmektedir. Bu kadar uzun çalışma saatlerinin olması mesleğin çekiciliğini

azaltmakta ve istenilen bir meslek olmaktan uzaklaştırmaktadır. Rehber talebin yüksek olduğu günlerde hem fiziksel hem de zihinsel olarak yorgunluk hissetmektedir. Ayrıca, çalışma saatlerindeki bu düzensizlik rehberin ev ve sosyal hayatının önünde büyük bir engeldir. Sürekli müşterilerle bir arada (ören yeri, müze, otel, restaurant) olduğu için özel yaşantıları göz önünde olabilmektedir (Güzel,2007: 35).

Turist rehberlerinin işvereni, paket turları ve turları oluşturmaya yasa ile yetkilendirilmiş seyahat acentalarıdır. Turist rehberlerinin bir kısmı maaş karşılığında bir acentaya bağlı olarak çalışırken, diğer kısmı hiçbir seyahat acentasına bağlı olmaksızın serbest çalışmayı tercih etmektedir (Demircan, 2007: 17-18).

**Bağlı olarak çalışma:** Turist rehberi ve seyahat acentası arasındaki hizmet akdi doğrultusunda rehber, acentanın maaşlı ve SSK'lı çalışanıdır. Bu sebeple rehber ücretli işçi statüsünde yer almakta ve seyahat acentasının verdiği her tura eşlik etmek zorundadır (Demircan, 2007: 17-18 ).

Bağlı rehberler genellikle temel bir aylık maaş almaktadır. Her tur başına aldıkları harcırah, turistten aldıkları tip ve alışverişlerden aldıkları komisyon ile ek gelir elde edebilmektedir. Ayrıca, acentanın diğer turlarını satarak ekstra para kazanabilmektedir (Zhang ve Chow, 2004: 82).

**Bağımsız olarak çalışma:** Turist rehberleri tek bir acentada çalışmak yerine farklı acentaların düzenlemiş olduğu turlara rehberlik yapmaktadır. Rehber ve acenta arasında “rehberlik hizmet sözleşmesi” düzenlenmektedir (Demircan, 2007: 17-18). Sözleşmeye göre, turist rehberleri tur başına Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın her yıl Ocak ve Temmuz ayında belirlediği taban ücreti almaktadır. Belirtilen yevmiyeler taban ücrettir, tüm rehberlerin bu ücretten tura çıkmaları ve tüm acentaların yevmiyeleri net olarak ödemesi zorunludur (Güzel,2007: 35).

Acentalar ile sözleşmesiz olarak çalışan rehberlerin taban ücreti tam olarak alamadıkları ve düşük ücretlerle turlara çıktığı görülmektedir (Öter, 2007: 73). Bu durum çoğunlukla seyahat acentalarından kaynaklanmaktadır. Seyahat acentaları, bünyelerinde çalışan rehberlere taban ücreti üzerinden ödeme yapmamaktadır (Yarcan, 2007: 38).

## 2.4. Turist Rehberliği Eğitimi

Türkiye’ de rehberlik eğitim yapısı incelendiğinde karşımıza oldukça karmaşık bir yapı çıkmaktadır. Üç farklı düzeyde rehberlik eğitimi verildiği gözükmektedir. Bunlar, Turizm Bakanlığının açtığı kurslar (3 ve 6 aylık), 2 yıllık önlisans eğitimi veren Meslek Yüksekokulları ve 4 yıllık eğitim veren Turizm İşletmeciliği Fakülte ve Yüksekokulları bünyesindeki turist rehberliği bölümleridir (Kuşluvan ve Çeşmeci, 2002: 237). Türkiye’ de bu 3 farklı eğitim sürecini başarıyla tamamlayanlar aynı ünvana ve aynı haklara sahip olmaktadır (Tosun ve Temizkan, 2004: 354; Hacıoğlu ve Avcıkurt, 2008: 246). Bu durum turist rehberliği eğitiminin nitelik ve süresinin standartlaşmasında büyük engel teşkil etmektedir (Kuşluvan ve Çeşmeci, 2002: 237).

Ülkemizde turizm rehberliği eğitimi 1995 yılına kadar Turizm Bakanlığı tarafından yürütülmüştür. Yabancı dil bilen lise veya üniversite mezunu turist rehber adayları, sınav yapılarak üç ve altı aylık kurslarla yetiştirilmiştir. Üç aylık kursları bitiren rehberler bölgesel, altı aylık kursları bitirenler de ülkesel rehber olarak anılmıştır. 09.08.1995 tarihinde Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği’nde yapılan bazı değişiklikler ile Yüksekokul ve Fakültelerde açılacak rehberlik bölümü mezunlarının, Turizm Bakanlığı tarafından yapılacak yabancı dil sınavında başarılı olmaları veya ÖSYM tarafından yapılacak yabancı dil seviye tespit sınavından en az (C) düzeyinde başarılı olmaları halinde, uygulama gezilerine katıldıklarını da belgelendirmek şartı ile Bakanlıktan belge ve kimlik kartı alabilmelerine olanak sağlanmıştır. Kısacası, üç ve altı aylık kursların rehberlik eğitimi için yeterli olmadığı düşüncesiyle rehberlik eğitimi üniversitelerde verilmeye başlanmıştır (Kuşluvan ve Çeşmeci, 2002: 236-237).

## 2.5. Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler

Örgütsel sinizmin bireysel açıdan psikolojik-fizyolojik ve davranışsal olmak üzere birçok olumsuz sonucu bulunmaktadır.

Bireylerin temel beklentilerinin karşılanmaması, aşırı stres, yanlış yönetim şekilleri, iletişim sorunları, yönetimin yetersiz olması gibi birçok sorun örgütsel sinizmin ortaya çıkmasına ve bireylerin birtakım psikolojik sorunları yaşanmasına sebep olmaktadır (Andersson ve Bateman,1997:457-460; Kanter ve Mirvis, 1989).

Sinik tutum sergileyen bireylerin, öfke, kırgınlık, acımasızlık ve saldırganca tavırlara daha yatkın olduğu gözlemlenmiştir (Brandes,1997: 41).

Alanyazında sinik düşmanlık olarak da bilinen sinizmin, ruhsal ve bedensel etkileri üzerinde duran birçok çalışmaya rastlanmıştır. Bazı çalışmalar sinik düşmanlığın kalp ve damar rahatsızlığına yol açtığını savunurken; bazıları da sinik düşmanlığın sosyal desteğin yetersiz oluşundan ortaya çıktığını, bu durumunda kalp ve damar hastalıkları riskini artırdığını savunmuştur. Bu rahatsızlıklar sinik bireylerin yaşam uzunluğunu etkileyebilmektedir (Eaton,2000:7,Everson,Rose, Lewis, Karavolos, Matthews, Sutton-Tyrrell, Powell, 2006:7).

Haukkala ve Uutela yaptığı çalışmada sinik düşmanlığın depresyon gibi psikolojik sorunlara yol açtığını ve bu durumun kilo alışı artırıp, obeziteye neden olduğunu gözlemiştir (Haukkala ve Uutela, 2000:106). Ayrıca, örgütsel sinizme maruz kalan bireylerin üzüntü, öfke, utanç, nefret, hiddet, hor görme, endişe, tiksime gibi duygusal tepkileri de örgütsel sinizmin psikolojik sonuçlarından sayılabilmektedir (Turan, 2011:126). Örgütsel sinizm hem psikolojik hem de fizyolojik rahatsızlıklara sebep olmaktadır. İşgörenin hastalanması sebebi ile işe gelmeme, işten ayrılma ve performans düşüklüğü gibi durumlar ortaya çıkmakta ve örgüt açısından ciddi kayıplara sebep olabilmektedir. Bunlara ek olarak örgütsel sinizm, alkol tüketimi, sigara kullanımı, aşırı kilo alımı gibi sağlıkla ilgili olumsuz sonuçlar doğuran davranışlara da yol açmaktadır (Kalağan,2009: 81).

### **2.5.1. Örgütsel Sinizmin Örgütsel Sonuçları**

Örgütsel sinizmin bireylere olan fizyolojik ve psikolojik etkisinin yanı sıra örgütlere de maddi ve manevi büyük zararları vardır. Alanyazında örgütsel sinizm, işe bağlılık, motivasyon ve örgütteki birlik duygusu, iş tatmini, ekstra iş yükü ve iş performansı, örgütsel vatandaşlık, yönetime güven, örgüt içi iletişim, iş gücü devri, fedakar davranışlar, ait olma duygusu ile ilişkili olduğu gözükmemektedir. Örgütsel sinizm, örgütün verimliliğinin ve lidere olan güvenin azalmasına, işgörenlerin devamsızlıklarının, şikayetlerin, kötü söylemlerin, işyeri stresinin, sabotaj, hırsızlık ve dolandırıcılığın, işbirlikçi kimliğe zarar veren alaycı ve kibirli davranışların, örgütsel norm ve refahını tehdit eden davranışların, etik olmayan davranışların, örgütsel küçülmelerin, iş memnuniyetsizliğinin, örgütsel

yabancılaşmanın ve duygusal tükenmişliğin ve örgütsel değişime karşı direncin, erken emekliliklerin, örgüte şüphe duymanın ve güvensizliğin, itaatsizliğin, kişilerarası çatışmanın, yöneticiler tarafından istenilen etik olmayan ricalara uyma oranının artmasına sebep olduğu görülmüştür (Wanous vd, 1994:269; Reichers vd, 1997:48-51; Dean vd., 1998: Andersson ve Bateman., 1997:449; Abraham, 2000: 274; Eaton, 2000: 12; Turner ve Valentine, 2001:134; Johnson ve O'Leary-Kelly, 2003; James, 2005:24; Bommer vd, 2005:736; Naus, 2007:28).

Sinik tutuma sahip olan bireyler hem kendilerine hem de örgüte ciddi zarar vermektedirler. Bu sebeple örgütler tarafından dikkate alınmalı ve gereken önem verilmelidir aksi takdirde, sinizm örgütün verimliliğini, imajını ve etkili çalışmasını derinden etkileyecek olup, örgütün parçalanmasına kadar giden büyük hasarlara sebep olacaktır (Naus, 2007: 28; Tokgöz ve Yılmaz, 2008: 284).

Örgütsel sinizm sonucunda ortaya çıkan bazı kavramlar aşağıda kısaca açıklanmıştır:

### **2.5.2. Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Bağlılık**

İşgören işiyle ilgili oldukça değerli tutumlarından biri olan örgütsel bağlılık, örgütün amaç ve değerlerine inanarak örgüt için çaba gösterme ve örgütte kalma isteğiyle işgörenin kendini örgüt ile özdeşleşmesidir. Örgütsel bağlılığı yüksek işgörenlere sahip örgütler daha etkilidir ve örgütsel bağlılık düzeyi yüksek işgörenler daha üretken ve işten ayrılmaya daha az eğilimlidirler (Morrow, McElroy, Scheibe, 2012:101).

Örgütsel bağlılık örgütü pozitif olarak etkilerken; örgütsel sinizm bireylerin örgüte olan güven duygusunu azaltarak negatif olarak etkilemektedir. Yapılan çalışmalarda, örgütsel sinizm ve örgütsel bağlılık arasında önemli derecede anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel sinizm düzeyi arttıkça, örgütsel bağlılık düzeyi azalmaktadır (Wanous vd., 1994:272; Abraham, 2000:282; Wanous vd, 2000:143; Eaton, 2000: 12; Johnson ve O'Leary-Kelly, 2003:638).

### **2.5.3. Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Güven**

Kişilerden çok kurumlara odaklı bir kavram olan örgütsel güven Mishra ve Morrissey tarafından, bir işgörenin örgütün sağladığı desteğe ilişkin algıları, liderin doğru sözlü olacağına ve sözünün ardında duracağına olan inancı olarak

ifade edilmiştir. Bu açıdan güven, örgüt içerisindeki hem yatay hem dikey ilişkilerin temelinde yer almaktadır (Demircan ve Ceylan, 2003:142).

Güven ilişkilerin temelidir. Bireyleri bir arada tutmakta ve güvenlik hissi vermektedir. İletişim ve güven arasında karşılıklı bir ilişki vardır. Kendini güvende hissederek işgörenler, düşüncelerini paylaşmakta kendilerini özgür hissetmektedir ve örgütün amaçları için katılımcı bir tutumla çalışmaktadır. Güvensiz ortamda ise işgörenler enerjilerinin büyük bir kısmını kendilerini korumak için boşa harcamaktadır. Güven eksikliği bireylerin bilgileri farklı yorumlamasına, kişilerarası ilişkiyi sınırlamasına ve ilgili duyguların geri çekilmesine yol açmaktadır (Mishra ve Morissey, 1990:444).

Örgütsel güven ile örgütsel sinizm arasındaki çalışmalar, örgütsel sinizm düzeyleri arttıkça, örgütsel güven düzeyinin azaldığı sonucunu ortaya koymuştur (Thompson, Joseph, Bailey, Worley ve Williams, 2000: 4; Turner ve Valentine, 2001:132). Ayrıca Boomer vd., örgütsel sinizmin, adaletsizlik ve güvensizlik duygusunun artmasına sebep olduğunu, bunun sonucunda örgüte karşı eylemlerin arttığını belirtmiştir (Boomer vd., 2005:736).

#### **2.5.4. Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Vatandaşlık**

Walter ve Motowidlo (1986)' ya göre örgütsel vatandaşlık, belirli rol gereksinimlerin ötesinde hiçbir maddi ve sosyal ödül beklemeeksizin gerçekleştirilen gönüllü davranışlardır. İşgörenler, sosyal değişimde örgütün en önemli ortağıdır. Uygun maaş ve adil davranış karşılığında, işgörenler yeni işe başlayanlara danışmanlık yapmak veya yoğun kişisel gelişim programlarına katılmak gibi gönüllü hizmet vererek iş gereksinimlerin çok ilerisine gitmektedir. Bu tarz vatandaşlık davranışları, işverenin psikolojik sözleşmeyi ihlal ettiği anlaşıldığı anda son bulmaktadır. İşgörenlerin örgüte karşı bağlılığı azalmakta ve güveni sarsılmaktadır. Bu durum bireyin örgüte karşı yabancılaşmasına ve sinizm yaşamasına sebep olmaktadır (Abraham, 2000: 277-278).

Örgütsel vatandaşlık, örgütsel sinizmin en ilginç sonuçlarından birisi olarak görülmektedir (Abraham, 2000:282; Turner ve Valentine, 2001:132; Johnson ve O'Leary-Kelly, 2003:638). Bunun sebebi ise bazı çalışmaların ilişkiyi negatif bulması, bazı çalışmaların ise örgütsel sinizmin örgütsel vatandaşlık üzerinde hiçbir etkisinin olmadığı yönünde sonuca ulaşmış olmasıdır. Bu sebeple

örgütsel sinizm ve örgütsel davranış arasındaki ilişkilerin sonucu tutarsızlık göstermektedir (James, 2005: 33).

### **2.5.5. Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik**

Schaufeli ve Greenglass (2001) tükenmişliği, iş ortamının bireye maddi ve manevi kaynakları sağlamadığı zaman bireyin enerji ya da kapasitesinin zamanla azalması olarak ifade etmiştir. Bu durumunun en uç noktasında bireyde iyileşmesi oldukça zor fiziksel, duygusal ve ruhsal tükenmişlik meydana gelmektedir. Maslach ve diğerleri (1996) tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu sinik ve negatif tepkilere dayandırmıştır (Borzaa, Tementb, Zdrehusa, Korunkac, 2012:523-524).

Tükenmişlik, kronik duygusal ve kişilerarası stresin iş üzerindeki uzun süreli etkisi olan psikolojik bir sendromdur. Tükenmişlik, sinizm ve yetersizlik duygusu ile ilişkilendirilmekte ve özellikle işgören ve işveren arasındaki uyuşmazlıktan kaynaklanan kronik gerginliği içermektedir. Tükenmişliğe cevap olarak verilen üç temel boyut, aşırı bitkinlik, sinizm, işten uzaklaşma, yetersizlik ve başarı eksikliği hissidir. Bu üç boyut, bireysel olarak hissedilen stresin boyutundan öteye gitmekte, bireyin işine (sinizm) ve kendisine olan (yetersiz hissetmek) tepkisini de içermektedir. Sinizm boyutu iş stresi alanyazınında yer almamaktadır. Fakat tükenmişlik deneyiminin temel özelliklerinden, diğer bireylere ve işin diğer yönlerine negatif, duygusuz veya aşırı tepkili cevabı temsil etmektedir (Maslach, 2003:189).

Bitkinlik, tükenmişliğin temel kriterlerinden biridir, ancak tek başına yeterli değildir. Bitkinlik bireylerin stresle başa çıkmasında bir aracı olarak kullanılmakta ve bireylerin hem duygusal hem de bilişsel olarak işlerinden uzaklaşmasına sebep olmaktadır. Tükenmişlik çalışmalarında, bitkinlik ve sinizm arasında örgütsel ve mesleki alanda tutarlı bir ilişki bulunmuştur. Bazı durumlarda yetersizlik duygusu bitkinliğin veya sinizmin sonucu olarak görülmesine rağmen, diğer farklı durumlarda böyle durumların sinizm ve bitkinliği takiben gelişmesinden ziyade paralel olarak geliştiği yönündedir. Genel olarak, tükenmişlik ve sinizm aşırı iş yükü ve sosyal çatışmadan kaynaklanmaktadır. Yetersizlik duygusu ise, işi yapmak için zaman yetersizliği, araç eksikliği gibi kaynak eksikliğinden ortaya çıkmaktadır (Maslach, 2003:189-190).

Tükenmişlik kavramı, bireylerin örgütüne, müşterisine/ hastasına/ alıcılara ve kendine karşı olumsuz tutumları içerirken, örgütsel sinizim bireylerin örgütüne ve yöneticilerine karşı olumsuz tutumlarını içermektedir. Her iki kavramda da hayal kırıklığı, hüsrân gibi negatif duygulara yer verilmektedir. Tükenmişlik yaşayan bireyler iş ortamından kendini geri çekerken, sinik bireyler genellikle alaycı bir tavırla savunmacı bir tutum sergileyebilmektedir (Kalağan, 2009: 87).

#### **2.5.6. Örgütsel Sinizim ve Yabancılaşma**

Yabancılaşma, dengesizlik durumu olduğundan, birey dış dünyasını kontrol edemez veya kolayca uyum sağlayamaz, birey dağınık olabilir, kendini soyutlanmış ve endişeli hissedebilir (Velazquez,1969:301).

Yabancılaşma, işin doğasından dolayı bireylerin sosyal ya da iş ortamına ait olmadığını algısına verilen tepkidir. Örgütsel sinizim, buna benzer kızgınlık, gerginlik veya endişe gibi duyguları, tamamıyla farklı inanç ve davranışları içermektedir. Yabancılaşma, örgütsel sinizmin parçası olan davranışsal eğilimleri kapsamaktadır. Her ne kadar yabancılaşma bireyin örgütünden çok işine karşı bir tepki olsa da, amaçları örgütsel sinizminkinden farklıdır (Dean vd., 1998: 350).

Yabancılaşma, işgörenlerin üretim kontrolünü kaybettiklerinde, işyerindeki arkadaşlarıyla bağlantı kurmada başarısız olduğunda, işi ile arasındaki bağlantıyı kaybettiğinde ve işini kendini ifade edecek bir etkinlik olarak görmediği zamanlarda ortaya çıkmaktadır (Abraham,2000:276).

#### **2.5.7. Örgütsel Sinizim ve İş Tatmini**

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

İş tatmini ve örgütsel sinizim ilişkisini inceleyen çeşitli çalışmalar, aralarında önemli düzeyde bir ilişkinin var olduğu sonucuna ulaşmıştır. İşgörenin örgütsel sinizim düzeyinin yüksek oluşu, iş tatmin düzeyinin azalmasına sebep olmaktadır. Yani örgütsel sinizim arttıkça, iş tatmini azalmaktadır (Wanous vd, 1994:272; Reichers vd,1997: 52; Abraham, 2000: 282; Johnson ve O'Leary-Kelly, 2003:638).

Örgütsel sinizmin iş yerinde mizahın artmasından çok daha öte etkilerinin olduğuna dair kanıtlar vardır. Araştırmalar sinik işgörenlerin daha az üretken, daha düşük iş tatmini ve örgütsel bağlılığı olan, kurumsal değişimler için iş birliği eğilimi az ve düşük morale sahip bireyler olduklarını öne sürmektedir (Eaton,2000:1).

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

İş tatmini, bireyin işinin ihtiyaçlarını tatmin etme ya da tatmin etmeme derecesini ifade ederken, örgütsel sinizm kişiye, gruba ya da bir nesneye karşı hüsrân, umutsuzluk, hayal kırıklığı, güvensizlik, hor görme gibi özel tutumlar ve genel tutumları ifade etmektedir. Hüsrân duygusu sinizm ve iş tatmini/tatminsizliğinin ortak bileşeni olmasına rağmen, sinizm umutsuzluk, hayal kırıklığı, hor görme ve güvensizlik gibi diğer unsurları da kapsamaktadır (James,2005:9). İş tatmini, negatif unsurları, küçük düşürücü ve kusurlu bulunan davranışları içerebilir. Ancak bu bireyin örgütünden ziyade işine yönelik bir tutumdur ve örgütsel sinizm gibi örgütün dürüstlükten yoksun olduğu düşüncesi yoktur. İş tatmini düşük bir bireyin aynı örgüt içerisinde başka bir işten oldukça memnun olması mümkündür (Eaton, 2000:4).

İş tatmini ve örgütsel sinizm bazı açılardan farklı olmalarına rağmen, her ikisi de işyeri hakkında duygu ve düşünceleri içermektedir ve aralarındaki benzerlik ile farklılıkları bilmek oldukça önemlidir. Önceki çalışmalarda iş tatmini ücret, yönetim gibi iş yönlerine ilişkin daha spesifik yapıda olan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (James,2005:9). Örgütsel sinizm ve iş tatminin arasındaki en önemli fark hedefleridir. Örgütsel sinizm örgütü hedef alırken, iş tatmini işe yöneliktir (Eaton,2000: 27).

Turist rehberlerinin örgütsel sinizm ve iş tatmin ilişkisini şöyle ilişkilendirebiliriz.

Rehberlik mesleği oldukça yorucu, fiziksel güce dayalı bir meslektir. Bu sebeple, genellikle genç yaşta yapılabilecek bir meslek olarak görülmektedir (Ahipaşaoğlu,2006; Batman,2003:122). Ancak işe yeni başlayan genç turist rehberlerinin birçoğu, uygun olmayan işlerde çalıştırılabilmektedir. Bu durum rehberlerin örgüte karşı olumsuz tutumlar sergilemesine ve örgütsel sinizm yaşamasına yol açabilmekte, rehberin işinden tatmin olmasını engelleyebilmektedir.

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

Turist rehberlerinin eğitim düzeyleri oldukça yüksektir. Ancak, ön lisans mezunu, lisans mezunu ve Bakanlık Kursu'nu tamamlamış rehberler arasında herhangi bir fark yoktur. Bu 3 farklı eğitim sürecini başarıyla tamamlayanlar, aynı ünvana ve aynı haklara sahip olmaktadır (Tosun ve Temizkan,2004:354). Farklı eğitimleri tamamlamış rehberlerin eşit haklara sahip olmaları, onların örgüte karşı negatif duygular beslemesine yol açabilmekte ve iş tatminini düşürebilmektedir.

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

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

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

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

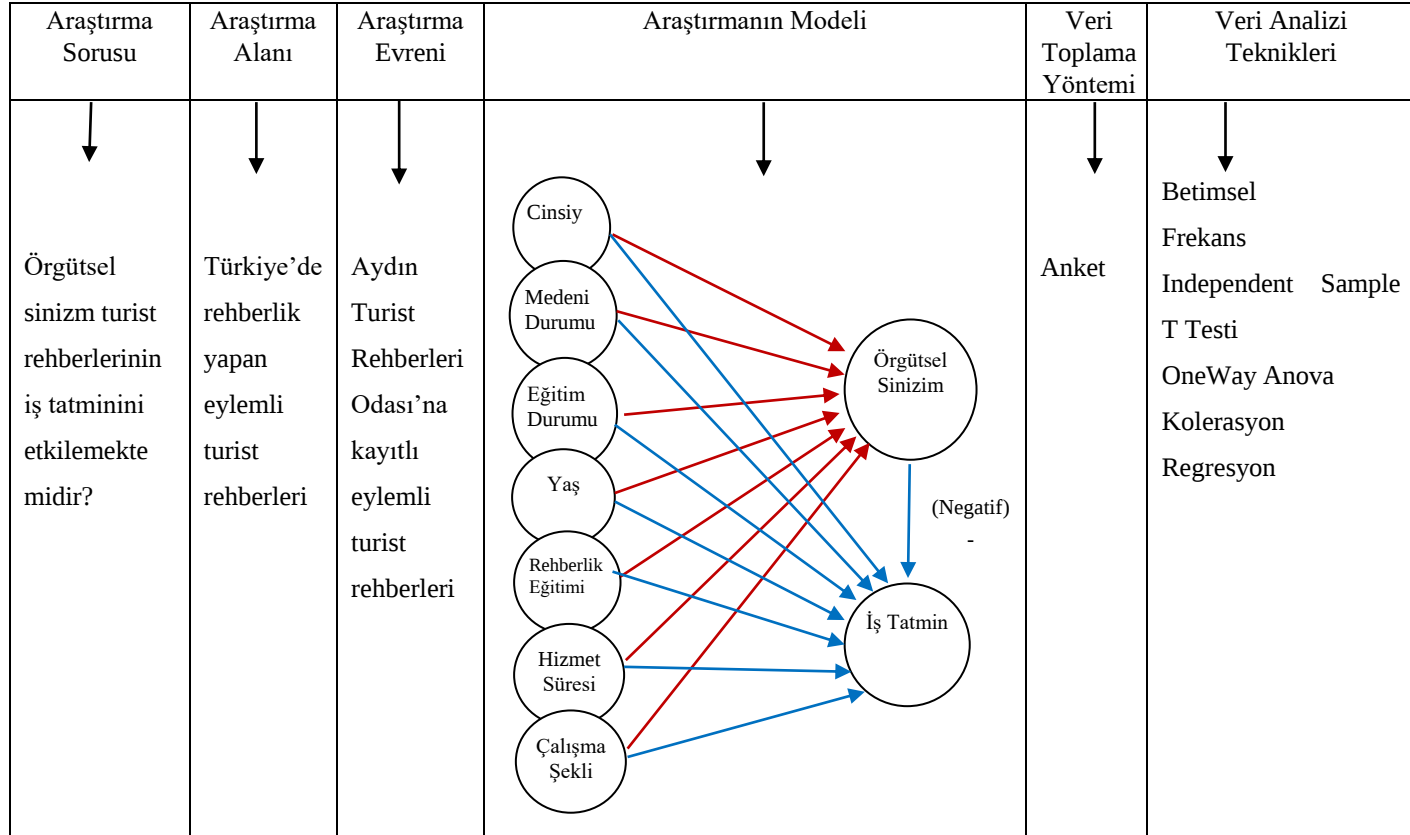
### **3. AYDIN TURİST REHBERLERİ ODASI'NA KAYITLI OLAN PROFESYONEL TURİST REHBERLERİ ÖRNEĞİ**

Araştırmanın bu bölümünde turist rehberlerinin örgütsel sinizm ve iş tatmini arasındaki ilişkisinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen anket uygulaması hakkında detaylı bilgilere yer verilmektedir. Öncelikle araştırmanın modeli oluşturulmakta ve hipotezleri ortaya konulmaktadır. Daha sonra araştırmanın evreni ve örneklemi, veri toplama aracı ve veri toplama süreci hakkında bilgi verilmektedir. Son olarak ta araştırmanın veri analizi ve bulgularına yer verilmektedir.

#### **3.1. Araştırmanın Modeli**

Bu çalışmada, genel tarama modellerinden durum saptayıcı ve ilişki arayıcı modelleri üzerinden gidilmiştir. İlişki arayıcı modellerde iki ya da daha çok değişken arasındaki ilişki herhangi bir müdahale olmaksızın incelenmektedir. Buna göre araştırmanın modeli Şekil 3.1'de yer almaktadır.

Şekil 3.1. Araştırmanın Modeli



Araştırma kapsamında aşağıdaki hipotezler test edilmektedir:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3.2. Evren ve Örneklem**

Turist Rehberleri Birliği (TUREB) 2016 yılı Şubat ayı verilerine göre, Türkiye’de 9709 ülkesel, 262 bölgesel olmak üzere toplam 9971 belgeli turist rehberi bulunmaktadır. Bu turist rehberlerinin 545’i Aydın Turist Rehberleri Odası’na (ATRO) kayıtlıdır. Dolayısı ile araştırmanın evrenini ATRO’ya kayıtlı olarak çalışan 545 turist rehberi oluşturmaktadır. 2013 yılı itibari ile turist rehberlerinin her yıl gerçekleşen “Turist Rehberliği Hizmetiçi Eğitim Seminerleri” ne katılım zorunlu olmaktan çıkmıştır, bugüne kadar yapılmış çalışmalar için büyük kolaylık sağlayan bu durumun ortadan kalkması da, bu çalışmanın sadece ATRO’ya bağlı rehberlerin seçilmesindeki önemli sebeplerden biri olduğunu belirtmek gerekmektedir.

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

Eylemli olarak çalışan rehberlerin her yıl yeni kokart (belge) alma zorunluluğu vardır. Daha önceki yıllarda bandrol yenilemesi olarak yapılan bu işlem, son yıllarda yeni yıl tarihli kokart dağıtımı şeklinde gerçekleşmektedir. Turist rehberleri her yıl Kasım-Aralık aylarında bir sonraki yıl eylemli ya da

eylemsiz olarak rehberlik yapacaklarını kayıtlı oldukları odaya bildirmek zorundadır. Kokartların geçerlilik süresi tam olarak 1 yıldır. Son kullanım tarihleri bir sonraki yılın Ocak ayının son günüdür. Dolayısıyla, tura çıkmak isteyen turist rehberlerinin Ocak ayının ilk haftası itibari ile yeni yıl kokartlarını bağlı oldukları odadan temin edebilmektedir. Bu sebeple, anket çalışması rehberlerin kokartlarını yoğun olarak aldığı Ocak ayının ikinci yarısında yapılmış ve odaya gelenler arasından 103 turist rehberine gönüllü olarak anket uygulanmıştır. Geçen yıllarla karşılaştırıldığında, bu dönemde daha çok rehberin kokartını aldığı gözükmektedir. Rusya'yla yaşanan kriz, Sultanahmet'te yaşanan bombalı saldırı sonucunda peş peşe gelen iptallerin bu durumu etkilediğini söylemek çok yanlış olmayacaktır. Ayrıca kokartların değişimi sırasında odalarca tahsil edilen yıllık oda aidatlarının ödenmesi ve bu dönemin sezon dışı olması diğer bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Anketlerin diğer kısmı, ATRO tarafından düzenlenen seminer ve turlarda, ayrıca seyahat acentaları ziyaret edilerek turist rehberlerine bizzat doldurtulmuştur. Birebir doldurtulduğu için boş soru bırakılmamasına özen gösterilmiş ve çalışmada kayıp verilerin önüne geçilmiştir.

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

### **3.3. Veri Toplama Yöntemi**

Araştırmada veri toplama araçlarından anket yöntemi kullanılmıştır. Bu araştırmada anket yönteminin kullanılma sebepleri arasında tek seferde çok yoğun veri toplanabilmesi, geniş bir kitleye ulaşabilme olanağı sağlaması, en ekonomik veri toplama yöntemi olması yer almaktadır (Yazıcıoğlu, Erdoğan,2014: 93-94).

Turist rehberlerinin örgütsel sinizm düzeylerini ölçmek için Brandes, Dharwadkar ve Dean (1999) tarafından geliştirilmiş 13 maddeden oluşan

“Örgütsel Sinizm Ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçek Brandes (1997) tarafından geliştirilmiş 14 maddelik örgütsel sinizm ölçeğinin gözden geçirilmiş halidir. Ölçek, Güzeller ve Kalağan (2008) tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır. Ölçekte beşli Likert tipi derecelendirme ölçeği kullanılmıştır. Buna göre “Tamamen Katılıyorum” (5), “Katılıyorum” (4), “Kısmen Katılıyorum” (3), “Katılmıyorum” (2), “Hiç Katılmıyorum” (1) şeklinde sıralanmaktadır.

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

### **3.4. Veri Toplama Aşaması**

Anketler, örneklem grubu olan ATRO’ya bağlı turist rehberlerine yüz yüze görüşülerek bizzat elden dağıtılmış ve toplanılmıştır. 480 eylemli turist rehberin 230’ sine ulaşılmıştır. 215 turist rehberi anket formunu eksiksiz doldurmuştur, 15 adet anket samimi doldurulmadığı ve eksik veri sebebi ile değerlendirmeye alınmamıştır. Ayrıca 20 turist rehberi bir takım sebeplerden dolayı anket sorularını yanıtlamayı reddetmiştir. Araştırma yapıldığı sırada turistrehberlerinin araştırmaya katılma isteğinin genel olarak düşük olduğu, kadın rehberlerin pozitif ayrımcılık yaparak daha çok yardım ettiği gözlemlenmiştir.

Bu çalışmada, örneklem seçimine gidilmeden ve ana kütlenin tamamına ulaşılmaya çalışılmış, ancak belirtilen sınırlılıklar sebebi ile ana kütlede yer alan rehberlerin % 45' ine ulaşılmıştır.

### **3.5. Verilerin Analizi**

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

Verilerin analizinde kullanılacak istatistiksel yöntemleri belirlemek amacıyla normal dağılım analizi ve homojenlik testleri uygulanmıştır. Bu testlerin sonuçlarına göre veriler homojendir ve normal dağılıma sahip olduğundan dolayı verilerin çözümlenmesinde parametrik testlerden yararlanılmıştır. Daha sonra sırasıyla, normallik ve güvenilirlik testleri, anketi cevaplayanların demografik özelliklerine ait frekans tabloları, t ve Anova testleri, araştırma hipotezlerinin test edilmesine yönelik testler, korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

### **3.6. Bulgular ve Değerlendirmeler**

Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini test etmek için normallik testi uygulanmıştır. Örneklem sayısı  $> 50$  olduğunda Kolmogorov-Smirnov, örneklem  $< 50$  olduğunda ise Shapiro-Wilk testi kullanılmaktadır (Durmuş, Yurtkoru, Çinko, 2013: 66). Örneklem sayımız 215 olduğu için Kolmogorov-Smirnov testine bakılarak karar verilmektedir.

Normal dağılımı test etmenin başka bir yolu da basıklık ve çarpıklık değerlerinin katsayılarına bakmaktır. Bu değerlerin -3, +3 aralığında yer alması gerekmektedir (Kline, 2005; Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 246).

#### **3.6.1. Örgütsel sinizm ve iş tatmini normallik testleri**

Örgütsel Sinizm Kolmogorov-Smirnov testinin p değeri  $0,200 > 0,05$  olduğundan örgütsel sinizm normal dağılım göstermektedir. Ayrıca basıklık (0,022) ve çarpıklık (0,272) değerlerinin -3, +3 aralığında yer aldığı görülmüştür.

Bu değerleri de göz önüne aldığımızda verilerin normal dağılım gösterdiğini söylemek mümkündür.

İş tatmini Kolmogorov-Smirnov testinin p değeri  $0,081 > 0,05$  olduğundan iş tatmini normal dağılım gösterdiğini söylemek mümkündür. Bu değer  $0,05$ ' ten küçük olduğunda veriler normal dağılım göstermemektedir (Yazıcıoğlu, Erdoğan,2014: 247).

Basıklık (0,157) ve arpıklık (-,065) değerlerinin -3, +3 aralığındayer aldığı görülmüştür. Bu değerleri de göz önüne aldığımızda verilerin normal dağılım gösterdiğini söylemek mümkündür.

### **3.6.2. Örgütsel sinizm ve iş tatmini güvenilirlik testleri**

Bir lme aracının tekrarlanan ölçümlerde aynı sonucu vermesi o lme aracının güvenilirlik değerini ifade etmektedir (Yazıcıoğlu, Erdoğan,2014: 248). Anketin güvenirliliğini ölçmek amacıyla, iç tutarlılık katsayısı ölçüsü olarak kabul edilen Cronbach's Alpha yöntemi kullanılmıştır. Tüm sorular için elde edilen Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) değeri o anketin toplam güvenilirliğini gösterir ve  $0,7$ ' den büyük olması beklenmektedir, bu değerden düşük  $\alpha$  değerleri anketin zayıf güvenilirliği olduğunu göstermektedir (Nunnally, 1967:248).

Örgütsel sinizm Cronbach's Alpha değeri 0,919 olarak tespit edilmiştir. Alpha değerinin  $\alpha > 0,9$  olması anketin mükemmel derecede güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

İş tatmini Cronbach's Alpha değeri 0,822 olarak bulunmuştur. Cronbach's Alpha değerinin  $\alpha > 0,8$  olması anketin yüksek güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

### **3.6.3. Turist rehberlerinin demografik özelliklerine ilişkin frekans analizleri**

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

Tablo 3.1. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Demografik Özellikleri

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

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

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

Katılımcıların medeni durumları değerlendirdiğinde 93 rehberin bekâr, 102 rehberin evli ve 20 rehberin boşanmış olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların % 43,3'ü bekâr, % 47,4'ü evli ve % 9,3'ü boşanmış rehberlerden

oluşmaktadır. Araştırmaya katılan evli ve bekâr rehberlerin oranının birbirine oldukça yakın olduğu görülmektedir.

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

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

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

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

Tablo 3.2. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Rehberlik Yaptıkları Diller

| <b>Rehberlik dili/dilleri</b>            | <b>Rehber Sayısı (n)</b> | <b>% Ortalama</b> |
|------------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| İngilizce                                | 145                      | 67,4              |
| İspanyolca                               | 1                        | ,5                |
| Fransızca                                | 6                        | 2,8               |
| Almanca                                  | 8                        | 3,7               |
| Rusça                                    | 4                        | 1,9               |
| Hollandaca                               | 2                        | ,9                |
| İngilizce İspanyolca                     | 8                        | 3,7               |
| İngilizce İtalyanca                      | 3                        | 1,4               |
| İngilizce Hollandaca                     | 3                        | 1,4               |
| İngilizce Almanca                        | 13                       | 6,0               |
| İngilizce Japonca                        | 3                        | 1,4               |
| İngilizce İtalyanca Portekizce           | 3                        | 1,4               |
| İngilizce Lehçe                          | 1                        | ,5                |
| İngilizce Fransızca                      | 5                        | 2,3               |
| İngilizce Almanca Hollandaca             | 3                        | 1,4               |
| İngilizce İspanyolca İtalyanca Fransızca | 4                        | 1,9               |
| İngilizce İbranice                       | 1                        | ,5                |
| Yunanca                                  | 1                        | ,5                |
| İspanyolca Portekizce                    | 1                        | ,5                |
| Toplam                                   | 215                      | 100,0             |

Turist rehberlerinin 145'i yani % 67,4'ü İngilizce dilinde kokarta sahiptir.Turist rehberlerinin bu cevaba paralel olarak, hizmet verdikleri turist gruplarına İngiliz ve Amerikalılar olarak cevap verdikleri görülmüştür.

Tablo 3.3. Araştırmaya Katılan Turist Rehberlerinin Katıldıkları Turlar

| <b>Hangi turları yönetiyorsunuz?</b> | <b>Rehber Sayısı (n)</b> | <b>% Ortalama</b> |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Günlük turlar                        | 98                       | 45,6              |
| Uzun süreli Anadolu turları          | 10                       | 4,7               |
| Günlük ve Anadolu turları            | 79                       | 36,7              |
| Hepsi                                | 15                       | 7,0               |
| Diğerleri                            | 13                       | 6,0               |
| Toplam                               | 215                      | 100,0             |

Araştırmaya katılan rehberlerin hangi turları yönettiği incelendiğinde 98 rehberin sadece günlük turlara katıldığı, 10 rehberin uzun süreli Anadolu turlarına, 79 rehberin günlük turlar ve uzun süreli Anadolu turları yaptığı, 15 rehberin tüm turları yönettiği, 13 rehberinde diğer (yurtiçi-yurtdışı) turları yönettiği sonucuna varılmıştır. Yüzdelik olarak ele alındığında rehberlerin % 45,6'sının günlük turlara katıldıkları sonucuna ulaşılmaktadır. Buradan da rehberlerin çalıştığı bölgelere verdikleri cevaplar arasında bir tutarlılık gözükmemektedir, turist rehberlerinin sorulara samimi cevaplar verdikleri sonucu çıkmaktadır.

Tablo 3.4. Turist Rehberlerinin Rehberlik Yaptıkları Bölgeler

| Hangi bölge/bölgelerde çalışıyorsunuz? | Rehber Sayısı (n) | % Ortalama |
|----------------------------------------|-------------------|------------|
| Ege                                    | 89                | 41,4       |
| Marmara Ege Akdeniz İç Anadolu         | 55                | 25,6       |
| Yurtiçi hepsi ve yurtdışı              | 24                | 11,2       |
| Yurtiçi hepsi                          | 23                | 10,7       |
| Diğerleri                              | 24                | 11,2       |
| Toplam                                 | 215               | 100,0      |

Araştırmaya katılan rehberlerin hangi bölge/bölgelerde rehberlik yaptığı değerlendirildiğinde 89 rehberin Ege Bölgesi'nde, 55 rehberin Marmara, Ege, İç Anadolu bölgesinde, 24 rehberin tüm Türkiye ve yurtdışında rehberlik yaptığı, 23 rehberin yurtiçi tüm bölgelerde rehberlik yaptığı, 24 rehberinde diğer bölgelerde (Akdeniz, Karadeniz, Doğu Anadolu, Güney Anadolu) rehberlik yaptığı görülmektedir. Yüzdelik olarak irdelendiğinde turist rehberlerinin % 41,4'nün Ege bölgesinde rehberlik yaptığı tespit edilmiştir. Anket ATRO' ya kayıtlı rehberlere uygulandığı için böyle bir sonucun çıkması oldukça anlaşılırdır.

### 3.7.Hipotez Testleri

Tablo 3.5. Turist Rehberlerinin Cinsiyet Faktörü Açısından Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerine İlişkin t - testi Sonuçları

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

Turist rehberlerinin örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeylerinin cinsiyet açısından farklılık gösterip göstermediği yapılan t testi analiziyle tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 3.5'te gösterilmektedir. Yapılan t-testi neticesinde, Levene test sütununda tüm değişkenlerin p değeri (sig.) 0,05'den büyük olması sebebiyle “*Turist rehberlerinin cinsiyetleri ile örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.*” şeklindeki “H1 ve H2 hipotezi” red edilmektedir.

Tablo 3.6. Turist Rehberlerinin Eğitim Durumu Açısından Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerine İlişkin Anova Sonuçları

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

Tablo 3.6’da turist rehberlerinin öğrenim durumlarına göre örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğine yönelik Anova testi sonuçları gösterilmektedir. Tablodan da görüldüğü üzere, örgütsel sinizm  $p=0,87>0,05$  ve iş tatmini  $p=0,84>0,05$  sonucuna ulaşılmıştır. Buradan da “*Turist rehberlerinin öğrenim durumları ile örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır*” şeklindeki H3 ve H4 hipotezleri red edilmektedir.

Tablo 3.7. Turist Rehberlerinin Medeni Durumu Açısından Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerine İlişkin Anova Sonuçları

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

Tablo 3.7’de turist rehberlerinin öğrenim durumlarına göre örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğine yönelik Anova testi sonuçları gösterilmektedir. Tablodan anlaşıldığı üzere, ankete katılan turist rehberlerinin medeni durumları açısından örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bu bağlamda “*Turist rehberlerinin medeni durumları ile örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.*” şeklindeki H5 VE H6 hipotezleri red edilmiştir.

Tablo 3.8. Turist Rehberlerinin Yaş Grupları ile Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Anova Testi

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

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

Tablo 3.9. Turist Rehberlerinin Rehberlik Eğitimi Alış Biçimlerine göre Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerinin Anova Sonuçları

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

Tablo 3.9’da turist rehberlerinin rehberlik eğitimi alış biçimlerine göre örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğine yönelik Anova testi sonuçları gösterilmektedir. Yapılan analiz sonucuna göre, turist

rehberlerinin rehberlik eğitimini alış biçimlerine göre örgütsel sinizm  $p=0,87>0,05$  ve iş tatmini  $p=0,46>0,05$  olduğu görülmüştür. Buna göre “*Turist rehberlerinin rehberlik eğitimi ile örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır*” şeklindeki H9 ve H10 hipotezleri red edilmiştir.

Tablo 3.10. Turist Rehberlerinin Hizmet Süresine göre Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerinin Anova Sonuçları

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

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

Tablo 3.11. Turist Rehberlerinin Çalışma Şekline göre Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeylerinin t-testi Sonuçları

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

Tablo 3.11’de turist rehberlerinin çalışma şekillerine göre örgütsel sinizm ve iş tatmin düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğine yönelik t-testi sonuçları gösterilmektedir.

Turist rehberlerinin çalışma şekline göre örgütsel sinizm boyutunda acentaya bağlı olarak çalışan rehberlerin daha yüksek puan elde ettiği görülmüştür ve  $p=,164>0,05$  olduğu için H13 hipotezi reddedilmiştir. İş tatmin boyutunda da acentaya bağlı olarak çalışan rehberler daha yüksek puan elde edilmiştir ve  $p=,66>0,05$  olduğu için H14 hipotezi de reddedilmiştir.

Tablo 3.12. Turist Rehberlerinin Örgütsel Sinizm ve İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişki Korelasyon ve Regresyon Analizleri

**Korelasyon Analizi**

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

İki değişken arasında bir ilişkinin olup olmadığını, var ise ilişkinin yönü ve gücünü göstermek amacıyla korelasyon analizi yapılmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan,2014:305-335). Korelasyon analizi sonucunda hesaplanan “korelasyon katsayısı” “r” ile gösterilmektedir. Korelasyon katsayısı r-1 ile r+1 arasında bir değer olabilmektedir. Korelasyon kat sayısının – ya da + olması ilişkinin doğru ya da ters yönlü olduğunu ifade etmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan,2014:335). Genellikle, eğer  $r > 0.70$  ise, değişkenler arasında “güçlü ilişki” olduğu, eğer  $r = 0.40$  ile  $0.70$  arasında ise, “orta derecede”,  $r = 0.20$  ve  $0.40$  arası ise “zayıf bir ilişki” olduğu kabul edilmektedir. Eğer  $r < 0.20$  ise “ihmal edilecek ilişki” olarak nitelendirilmektedir (Gül ve İnce,2014:142).

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

Tablo 3.13. Regresyon Analizi

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

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

## TARTIŞMA VE SONUÇ

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

Turist rehberlerinin örgütsel sinizm testine verdikleri cevapların ortalaması 2.43 olarak “Katılmıyorum” düzeyinde çıkmıştır. Buradan turist rehberlerinin örgütsel sinizm düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Turist rehberlerinin çoğunluğunun, örgütsel sinizm ifadelerine “*Kısmen Katılıyorum*” cevabı verdiği görülmüştür. Ankete katılan turist rehberlerinin duygularını ifade ederken çekimser tavır sergiledikleri, bazı turist rehberlerinin, anket sonuçlarının seyahat acentalarıyla paylaşılması gibi bir takım tereddütler içersinde oldukları gözlenmiştir.

Turist rehberlerinin iş tatmin testine verdikleri cevapların ortalaması 3.95 olarak “*Memnunum*” düzeyinde çıkmıştır. Buradan ATRO’ ya kayıtlı turist rehberlerinin iş tatmin düzeylerinin iyi düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır.

Rehberleri en çok tatmin eden durum, işlerinde tek başına çalışma olanaklarının olması iken; en az tatmin eden durum acenta yöneticilerinin çalışanlarına yönelik tutumlarıdır. Bu durum turist rehberlerinin iş tatmin düzeyinin düşmesine sebep olmaktadır.

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

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

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

### **Uygulayıcılara Öneriler**

- Turist rehberlerinin örgütsel sinizme ve iş tatminsizliğine neden olan değişkenler araştırılıp, ortadan kaldırılması için önlemler alınmalıdır.
- Turist rehberlerinin örgütsel sinizm tutumlarını ve iş tatminsizliğini azaltmak için çalışma ortamları ve koşulları iyileştirilmelidir.
- Görev dağılımı yapılırken turist rehberlerinin kişisel yeterlilikleri göz önünde tutularak adil bir görev dağılımı yapılmalıdır.
- Seyahat acentaları turist rehberlerine karşı sergilediği tutumları gözden geçirmeli ve rehberlere hak ettiği değeri madden ve manevi olarak hissettirmelidir.
- Meslekte terfi olanağı söz konusu değildir, ancak rehberlere hizmet süresine göre onur ödülü, kokartta farklı renk uygulaması gibi bir takım düzenlemeler yapılabilir (Örneğin, her 5-10 yıl için kokarta bir sütun başlığı eklenebilir, 0-10 arası: ion sütun başlığı, 11-20 arası: korinth, 21-30 arası kompozit sütun başlığı eklenebilir.).

### **Araştırmacılara Öneriler**

- Bu araştırmanın verileri, yalnızca bir örgütten (ATRO'ya kayıtlı turist rehberlerinden) toplanmıştır. Araştırma verileri daha çok sayıda turist rehberleri odasından toplanarak, Türkiye'deki tüm rehberler için genellemelerde bulunulabilir. Böylece Türkiye'deki tüm rehberlerin genel bir profili çıkarılabilir.
- Bu çalışmanın evreni, turist rehberleri ile sınırlı tutulmuştur. Dolayısıyla bir başka araştırmada, evrenin kapsamını genişleterek seyahat acentaları ve otel çalışanları, yiyecek içecek işletmeleri ve ulaştırma hizmetlerinin de dahil edildiği daha kapsamlı bir çalışma tasarlanabilir.
- Seyahat acentasına bağlı olarak ve serbest olarak çalışan turist rehberleri arasında karşılaştırmalı bir araştırma yapılabilir.

- Turist rehberlerinin tutumları örgütsel sinizmin alt boyutlarına göre incelenebilir.

Özetle, bireylerin çalıştıkları kurum ve kişilere karşı beslediği negatif duygu, düşünce ve davranışlardan oluşan örgütsel sinizm, örgütler tarafından ihmal edilirse, yabancılaşma, tükenme, performans ve motivasyonda düşüş, iş tatminsizliği gibi birçok olumsuz sonuç doğurabilmektedir. Bu çalışmada, turizmin en aktif işgörenlerinden olan turist rehberlerinin örgütsel sinizm düzeylerinin oldukça düşük olduğu ve işlerinden memnun oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Ancak, örgütsel sinizme ve iş tatminsizliğine sebep olan faktörler tekrar gözden geçirilmeli ve düzey başka bir boyuta geçmeden gerekli önlemler alınmalıdır.



## KAYNAKLAR

- Abraham, R. (2000). Organizational Cynicism: Bases and Consequences. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*. 126 (39). 269-292.
- Ahipaşaoğlu, S. (2006). Turizmde Rehberlik. İstanbul, Fersa Yayıncılık
- Ahmadi, F. (2014). Örgütsel Sinizmin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Atatürk Üniversitesi Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Akçadağ, S. ve Özdemir, E. (2005). İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul’da Yapılan Ampirik Bir Çalışma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (2), 167-193.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı:4.
- Aktaş, S. ve Batman, O. (2010). e-Journal of New World Sciences Academy 2010, Volume:5, Number: 4, Article Number: 3C0054.
- Akyüz, K. C., Koçak, S., Balaban, Y., Yıldırım ,İ., Gedik, T, (2011). *Çalışanların iş tatmin düzeylerinin incelenmesi* (Muğla Orman Bölge Müdürlüğü örneği). *SDÜ Orman Fakültesi Dergisi*, 20-26.
- Altıntaş, F. Ç. (2007). *Örgüt Yapısının Örgütsel Politika ve İşlem Adaleti Üzerine Etkisinin Yapısal Denklem Modellemesi Yardımıyla Analizi*, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2), 151-168.
- Andersson, L. M. (1996). *Employee cynicism: An examination using a Contract violation framework*. *Human Relations*, 49 (11), 1395-1418.
- Andersson, L. M. and Bateman, T. S., (1997). *Cynicism in the workplace: some causes and effects*. *Journal of Organizational Behavior*, 18 (5), 449-469.
- Ap, J. and Kevin. K. F. Wong. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems. *Tourism Management*, 22 (5), 551-563.

- Aydoğdu, S. (2009). *An Empirical Study Of The Relationship Between Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention*, Submitted to the Graduate Institute of Social Sciences In partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration, İstanbul.
- Best, K. (2011) Strategy in practice: re-categorising tour guides as strategists. In: Academy of Management conference, 12-16. Texas, USA.
- Bommer, W.H., Rich, G.A. and Rubin, R.S. (2005). *Changing Attitudes About Change: Longitudinal Effects of Transformational Leader Behaviour on Employee Cynicism about Organizational Change*, The Journal of Organizational Behaviour, 26, 733-753.
- Boraa, A., Tementb, S., Zdrehusa, C., Korunkac, C., (2012). *The BOIT training: An overview of a burnout intervention and initial survey results*, Procedia - Social and Behavioral Sciences 33, 523 – 527.
- Bozkurt Ö., Bozkurt İ. (2008). *İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması*. Doğuş Üniversitesi Dergisi, Cilt 9, Sayı:1.
- Brandes, P, Dharwadkar, R. and Dean, J. W. (1999) . *Does Organizational Cynicism Matter? Employee and Supervisor Perspectives on Work Outcomes*. Eastern Academy of Management Proceedings, 150-153. Outstanding Empirical Paper Award.
- Brandes, P. M. (1997 ). *Organizational Cynicism: Its Nature, Antecedents, and Consequences* (Dissertation of Doctor of Philosophy), The University of Cincinnati.
- Cartwright, S., ve Holmes, N. (2006). *The Meaning of work: The challenge of Regaining Employee Engagement and Reducing Cynicism*. Human Resource Management Review, 16 (2), 199-208.
- Cevizci, A. (2008). *Etiğe Giriş*. İstanbul, Paradigma Yayıncılık.
- Clark, A. (1997), 'Job satisfaction and gender: Why are women so happy in work?', Labour Economics, 4, 341-372.
- Clark, A. E. (1996). *Job Satisfaction in Britain*. British Journal of Industrial Relations, 34(2), 189-217.

- Connolly, J. J. and Viswesvaran, C. (2000). *The role of affectivity in job satisfaction: A meta-analysis*. Personality and Individual Differences, 29, 265–281.
- Çakır, Ö. (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Çalışkan, Z. (2005) *İş Tatmini: Malatya’da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama*. Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları, 9-18.
- Çarıkçı, İ. H. (2000). *Çalışanların İş Tatminlerini Etkileyen Kişisel Özellikler: Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 5 (2), 155-168.
- Çetin, B., Özgan, H. & Bozbayındır, F. (2013). *İlköğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet ve Sinizm Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Akademik Bakış Dergisi, 37, 1-20.
- Çirmin, H. (1995). *Turizm ve Turist Rehberliğini ABC’si*. Antalya:Akdeniz Kitabevi.
- Çokışler, N., ve Oter, Z. (2014). *Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitimi Veren Eğitim Kurumlarına Yönelik Bir Araştırma*, 15 Ulusal Turizm Kongresi Türkiye Bildiri Kitabı, 170-185.
- Çolakoglu, O.E., Epik, F. ve Efendi, E. (2014) *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği* 3.Baskı, Detay Yayıncılık: Ankara.
- Davis, W. D., and Gardner, W. L. (2004). *Organizational cynicism and perceptions of politics: A leader-member exchange and attributional perspective*. The Leadership Quarterly, 15, 439-465.
- Dean, J. W., Brandes, P., Dharwadkar (Apr. 1998). *Organizational cynicism*. The Academy of Management Review, 23 (2), 341-352.
- Değirmencioğlu, Ö. ve Ahipaşaoğlu, S. (2003). *Anadolu’da TurizmRehberliği Temel Bilgileri*. 4. Baskı. Ankara: Gazi Kitabevi, Fersa Maatbacılık.
- Delken, M. (2004). *Organizational cynicism: A study among call centers*. Unpublished master thesis, University of Maastricht.
- Demircan, M. (2007). *Vergi Hukuku Açısından Profesyonel TuristRehberliği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

- Demircan, N. ve Ceylan, A. (2003). *Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları*. Celal Bayar Üniversitesi Dergisi, 10(2), 139-150.
- Deneve, K. M., and Cooper, H. (1998). *The happy personality: A metaanalysis of 137 personality traits and subjective well-being*. Psychological Bulletin, 124, 197–229.
- Dogar IA, Afzal S, Ali MA, Haider N, Asmat A. (2015). Job satisfaction of physicians and teachers; regular verses contract basis jobs. Professional Med J;22 (11): 1525-1530. DOI: 10.
- Durmuş, B., Yurtkoru, S. ve Çinko, M. (2013). Sosyal Bilimlerde SPSS' le Veri Analizi. Beta Yayınlar. Tıpkı 5. Basım. Eylül 2013. İstanbul.
- Eaton, J.A., (2000). *A Social Motivation Approach to Organizational Cynicism (Dissertation of Master of Arts)*, Faculty of Graduate Studies, York University, Toronto.
- Efeoğlu, i E. ve İplik, E. (2011). *Algılanan Örgütsel Adaletin Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik ilaç Sektöründe Bir Uygulama*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20(3), 343-360.
- Efiliti, S., Gönen, Y. ve Öztürk, F., (2008). *Örgütsel Sinizm: Akdeniz Üniversitesinde Görev Yapan Yönetici Sekreterler Üzerinde Bir Alan Araştırması*, 7. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon, 1-14.
- Emmons, R. A., Diener, E., and Larsen, R. J. (1985). *Choice of situations and congruence models of interactionism*. Personality and Individual Differences, 6, 693–702.
- Erdoğan, İ (1996): *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, Avcioğlu Basım Yayım, İstanbul.
- Erdost, H. E., Karacaoğlu, K., Reyhanoğlu, M. (2007) *Örgütsel sinizm kavramı ve ilgili ölçeklerin Türkiye'deki bir firmada test edilmesi*. 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı, 514-524.
- Ergen, S. (2015). *Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Düzeyleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı Yüksek lisans Tezi.

- Everson-Rose, S. A., Lewis, T. T., Karavolos, K., Matthews, K. A.; Sutton-Tyrrell, K., Powell, L. H. (2006) *Cynical hostility and carotid atherosclerosis in African American and white women: the Study of Women's Health Across the Nation (SWAN) Heart Study*. American Heart Journal 152 (5) New York: Elsevier, 982.e7-982.e13
- Feist, G.J. (1998). A Meta-Analysis of Personality in Scientific and Artistic Creativity Pers Soc Psychol Rev November, 2: 290-309.
- Fitz Gerald, M. R. (2002). *Organizational cynicism: Its relationship to perceived organizational injustice and explanatory style*. Doctoral Dissertation, University of Cincinnati, UMI Microfilmed.
- Glenn N. D. and Weaver, C.N. "Further Evidence on Education and Job Satisfaction, Social Forces, Vol. 61, No. 1 (Sep., 1982), 46-55.
- Gökberk, M., (2000). *Felsefe Tarihi*, Remzi Kitapevi, İstanbul.
- Göves, E. (2013). *Örgütsel Sinizm Dönüştürücü/Etkileşimci Liderlik Arasındaki İlişki- Bir Uygulama*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Greiling, D. (2007), *Trust and Performance Management in Non-Profit Organizations*, The Innovation Journal: Public Sector Innovation Journal, 12 (3), 1-23.
- Gündüz, Ş. (2014). *Ruhsal Liderlik ile Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki: Duygusal Zekanın Aracı Etkisi*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi. İstanbul.
- Günel,Ö., D. (2009) *Turizm Sektöründe Mevsimsellik Sorunu ve Mevsimlik İstihdamın Sektör Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Doktora Tezi, İzmir.
- Güzel, B. ve Ayazlar, G.(2014) *Örgütsel Adaletin Örgütsel Sinizm ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Otel İşletmeleri Araştırması*. KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 16 (26): 133-142, ISSN: 2147 – 7833.

- Güzel, Ö. (2007). Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü (Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Güzeller, C., Kalağan, G.: “Örgütsel Sinizm Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlanması ve Çeşitli Değişkenler Açısından Eğitim Örgütlerinde İncelenmesi,” 16. Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Antalya, 2008, s: 48- 94.
- Hacıoğlu, N., Avcıkurt, C. (2008). Turistik Ürün Çeşitlendirmesi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Hançerlioğlu, O. Düşünce Tarihi. Remzi Kitapevi, İstanbul, 1999.
- Hançerlioğlu, O. Felsefe Ansiklopedisi Kavramlar ve Akımlar, Cilt 3 (İ-K), Remzi Kitapevi, İstanbul, 2000a.
- Haukkala, A.; Uutela, A., (2000). *Cynical hostility, depression, and obesity: the moderating role of education and gender*, International Journal of Eating Disorders; 27(1), 106-109 (Journal Article)
- Helvacı. M. A. (2010). Örgütsel sinizm. Memduhoğlu, H. B. ve K. Yılmaz, (Ed.). *Yönetimde Yeni Yaklaşımlar içinde* (383-397). Ankara: Pegem Akademi.
- Heslop, P., G.D. Smith, C. Metcalfe, J. Macleod and C. Hart, 2002. “Change in job satisfaction and its association with self-reported stress, cardiovascular risk factors and mortality”, *Social Science and Medicine*, 54(10): 1589-99.
- <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/40/510/6254.pdf>
- <http://e-ogrenme.iskur.gov.tr/oyscontent/Courses/Course162/pdf/t/63.pdf>
- <http://hakanokay.com/is-dizayni-is-basitlestirme>
- [http://tureb.org.tr/haber\\_detay.aspx?id=89](http://tureb.org.tr/haber_detay.aspx?id=89)
- <http://www.akademikbakis.org/15/performans.pdf>
- <http://www.iep.utm.edu/cynics/>
- <http://www.isgucdergi.org/?p=article&id=66&cilt=3&sayi=2&yil=2001>
- [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_bts&arama=kelime&guid=TDK.GT.S.56584b3abfc6f4.28687644](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GT.S.56584b3abfc6f4.28687644)

<http://www.timothyjudge.com/Job%20Satisfaction%20and%20Subjective%20Well-Being-Judge%20&%20Klinger.pdf>

<http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>

<https://engineering.purdue.edu/IE/GilbrethLibrary/gilbrethproject/SuperstdV.pdf>  
Lillian, M., G. and Vireta, C.

İmamoğlu, S. Z, Keskin H. ve Erat, S. (2004). Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Celal Bayar Üniversitesi, İ. İ. B. F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11 (1), 167-176.

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

Johnson, J. L., and O’Leary-Kelly, A. M. (2003). *The effects of psychological contract breach and organizational cynicism: not all social exchange violations are created equal*. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 627–647.

Judge T. A and Bono J.E., Locke, E.A. (2000). *Personality and Job Satisfaction: The Mediating Role of Job Characteristics* *Journal of Applied Psychology*, Vol. 85, No. 2, 237-249.

Judge T.A, Heller D. and Mount M. K. (2002). *Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis*. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 3, 530–541.

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

Kalağan, G. (2009). *Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları ile Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki*. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Denetimi Programı Yüksek Lisans Tezi. Antalya.

- Kalağan, G., Güzeller, C.O. (2010). *Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Düzeylerininİncelenmesi*. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. Sayı- 27, 83-97.
- Kalleberg, Arne L. (1977). *Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction*. American Sociological Review, 42 (1), 124-143.
- Kalleberg, Arne L. and Karyn A. Loscocco. (1983). *Aging, Values andRewards: Explaining Age Differences in Job Satisfaction*. AmericanSociological Review, 48 (1), 78-90.
- Kanter, D. L., and Mirvis, P. H. (1989). *The cynical Americans: Living and working in an age of discontent and disillusion*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.
- Kapız, S.Ö. (2001). İşin Değişen Anlamı ve Birey Yaşamında Önemi. İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi. 3 (2),
- Karacaoğlu, F. (2014). *Otel İşletmelerinde Sinizm ve Psikolojik Sözleşme İhlali: Ankara' daki Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Ana Bilim Dalı Yüksek lisans Tezi. Ankara.
- Karaçal, İ. ve Demirtaş, N. (2002). 4702 Sayılı Yasa Uygulamalarının Turizm Rehberliği Eğitimine Etkisi, Turizm Eğitimi Konferansı–Workshop (11-13 Aralık 2002) Bildiriler Kitabı. Ankara: Turizm Bakanlığı Eğitim Genel Müdürlüğü, 173-184.
- Kardam B.l. and Rangnekar, S.(2012) *Job Satisfaction: Investigating the Role Of Experience and Education*. International Refereed Research Journal www.researchersworld. com. Vol.– III, Issue–4(1), October 16-22.
- Keleş, H. N. (2006). *İş Tatminin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma*, SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 243-263 Web: <http://sead.selcuk.edu.tr/sead/article/download/310/306> Erişim: 25.01.2016.
- Keleş, H. N. Ç. (2006). *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma*. SelçukÜniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim veOrganizasyon Bilim Dalı Doktora Tezi, Konya.

- Keser, A., (2005). *İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama*, Çalışma ve Toplum, Ekonomi ve Hukuk Dergisi, Sayı:7, 2005/4.
- Kılıç, M. (2013). *İlköğretim Okullarında Görevli Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Düzeyleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep.
- Kılıç, Ş. (2011). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki (Keçiören İlçesi Örneği)*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Kırel, Ç. (1999). *Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi*. İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Dergisi, 28 (2), 115-136.
- Kline, R. B. (2005). Principles and practice of structural equation modeling (2nd ed.). New York: Guilford Press.
- Kozak, N., Kozak, M., ve Kozak, M. (2006). Genel Turizm, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Köroğlu, Ö. (2011). *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı Doktora Tezi, Balıkesir.
- Kuşluvan, S. ve Çeşmeci, N. (2002). Türkiye’de Turist Rehberliği Eğitiminin Sorunları ve Yeniden Yapılandırılması, Turizm Eğitimi Konferansı–Workshop (11-13 Aralık 2002) Bildiriler Kitabı, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, Ankara: 235-242.
- Kutanis, R. Ö. ve E. Çetinel, (2010). Adaletsizlik Algısı Sinisizmi Tetikler mi?, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi SBE. Dergisi, Cilt: 12(2), s. 186-195.
- Lam, Simon S. K. (1995). Quality Management and Job Satisfaction. International Journal of Quality and Reliability Management. 12 (4),72-78.

- Lambert, S.J., (1991), *The Combined Effects of Job and Family Characteristics on the Job Satisfaction, Job Involvement and Intrinsic Motivation of Men and Women Workers*, Journal of Organizational Behaviour, 12 (4), 341-363.
- Lobnika, B. and Pagon, M., (2004). *The Prevalence and Nature of Police Cynicism in Slovenia (From Policing in Central and Eastern Europe: Dilemmas of Contemporary Criminal Justice)*, (Edt. Gorazd Mesko, Milan Pagon, and Bojan Dobovsek), The Faculty of Criminal Justice, University of Maribor, Slovenia.103-111. 11 Aralık 2015 tarihinde <http://www.ncjrs.gov/App/Publications/abstract.aspx?ID=207979> adresinden alınmıştır.
- Locke, E.A and Latham, G.P. A. (1990). *Theory of Goal Setting and Task Performance*, Prentice Hall, Upper SaddleRiver, N. J. 249-250.
- Luthans, F. (2009) Organisational behaviour. (12th ed.) McGraw Hill Irwin.
- Mantere, S. and Martinsuo, M. (2001). *Adopting and questioning strategy: exploring the roles of cynicism and dissent*. Paper to be presented at 17th EGOS. European Group for Organisation Studies, Colloquium, July5-7, 2001 Lyon, France.
- Maslach, C. (2001, 2002///). *Burnout, Psychology of*. Retrieved 2003/29/10/, <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6WVS-46RN16J51/2/5a07aa8d94226219da6d67ebcf8967e8>
- Maslach, C. (2003). *Job Burnout: New Directions in Research and Intervention*, Current Directions in Psychological Science, Vol. 12, No. 5.189-192.
- Mimaroğlu, H. (2008). *Psikolojik Sözleşmenin Personelin Tutum ve Davranışlarına Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi. Adana.
- Mirvis, P. H. and Kanter, D. L (1989) *Combating Cynicism In The Workplace* National Productivity Review/Vol.8, No:4, 377-394.
- Mirvis, P.H. and Kanter, D. L. (1991), *Beyond Demography: A Psychographic Profile of The Workforce*, Human Resource Management, 30 (1), 45-68.
- Mishra, J., and Morrissey, M. A. (1990) *Trust in Employee/employer Relationships:A survey of West Michigan Managers*, Public Personnel Management, Vol 19(4), 1990, 443-486.

- Morrow, P., McElroy, J., Scheibe, K.P. (2012). *Influencing organizational commitment through office redesign*, Journal of Vocational Behavior 81.99–111.
- Naus, AJ; (2007). *Organizational Cynicism on the Nature, Antecedents and Consequences of Employee Cynicism Toward the Employing Organization*, Doctorial Dissertation, Maastricht: Maastricht University.
- Neves, P. (2012). *Organizational cynicism: Spillover effects on supervisor–subordinate relationships and performance*. The Leadership Quarterly 23. 965–976.
- Nunnally J C. Psychometric theory. New York: McGraw Hill, 1967:640, [University of Chicago, Chicago, IL]
- Ofovwel, C. E., Ofili, A. N., Ojetu, O. G., Okosun, F. E. (2013) *Marital satisfaction, job satisfaction and psychological health of secondary school teachers in Nigeria*, Vol.5, No.4, 663-668.
- Okpara, John. O. (2006). *The Relationship of Personal Characteristics and Job Satisfaction: A Study of Nigerian Managers in the Oil Industry*. Journal of American Academy of Business, 10 (1), 49-58.
- Organ, D. W. and Lingl, A. (1995). Personality, satisfaction, and organizational citizenship behavior. Journal of Social Psychology, 135, 339–350.
- Öter, Z. (2007). *Seyahat Acentalarında Pazarlama Bilgi Sistemlerine Turist Rehberlerinin Katkıları: Ege Bölgesi Örneği*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Doktora Tezi.
- Özaydın M. M. ve Özdemir, Ö. (2014) *Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği*. İşletme Araştırmaları Dergisi, 251-281.
- Özdemir, F. (2006). *Örgütsel İklimin İş Tatmin Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Özgen, H., Öztürk, A. ve Yalçın, A. (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana: Nobel Yayıncılık.

- Özgener, Ş., Ögüt, A., Kaplan, M. (2008). *İşgören-İşveren İlişkilerinde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Sinizm*. (Editör: M. Özdevecioğlu ve H. Karadal). Örgütsel Davranışta Seçme Konular: Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar. Ankara. İlke Yayınevi.
- Öztürk, C. (2008). *The Relationship Between Job Satisfaction and Career Management*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek lisans Tezi. İstanbul.
- Piering, J. <http://www.iep.utm.edu/cynics/> University of Arkansas at Little Rock U. S. A. İnternet Encyclopedia of Philosophy, James Fieser, Ph.D., founder and general editor Bradley Dowden, Ph.D., general editör
- Polat, M., Meydan, C. H., Tokmak, İ. (2010). *Personel güçlendirme-örgütsel sinizm ilişkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi*. 9. Ulusal İşletmecilik Kongresi Bildiri Kitabı, 6-7 Mayıs 2010, içinde Zonguldak: Kara Elmas Üniversitesi. 542-547.
- Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği (2005) T.C. Resmi Gazete, 26004, 25 Kasım 2005.
- Reichers, A. E., Wanous, J.P. ve Austin, J. T. (1997). *Understanding and Managing Cynicism About Organizational Change*, Academy of Management Executive, 11 (1), 48-59.
- Ross, W., and Eeden, R.W., *The relationship between employee motivation, job satisfaction and corporate culture*. Vol. 34 No:1. 54 – 63
- Sempane, Rieger, Roodt (2002). *Job Satisfaction in Realation to Organisational Culture*. SA Journal of Industrial Psychology, 28(2), 23-30.
- Sevimli, F. ve İşçan, Ö.F., (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt:5:55-65.
- Sığrı, Ü. ve Basım, N. (2006). *İşgörenlerin İş doyumunu ile Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma*. Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 6 (12), 131-154.
- Söyük, S., (2007). *Örgütsel Adaletin iş Tatmini Üzerine Etkisi Ve İstanbul ilindeki Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Çalışma*. Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Sur, Ö. (2010). *Örgütsel Sinizm: Eskişehir İli Büro Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Büro Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek lisans Tezi. Ankara.
- Şahin, H. ve Dursun, A. (2009). *Okul öncesi öğretmenlerinin iş doyumları: Burdur örneği*. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, yıl 9, sayı 18, 160-174.
- Şahin, İ. (2013). *Öğretmenlerin İş Doyum Düzeyleri*. YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt:X, Sayı:I, 142-167, <http://efdergi.yyu.edu.tr>
- Taş, A. ve Önder, E. (2010). *Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisi*, C.9 S.32 (017-030) ISSN:1304-0278.
- Tavmergen, İ. P. (2000). *İşgücü Ağırlıklı, Turizm Sektöründe ve Genel Olarak Çalışma Hayatının Kalitesinin İyileştirilmesi*. Standard Ekonomik ve Teknik Dergi, Ankara: TSE Yayınları, Mart, Sayı: 459.
- Tayfun, A. ve Çatır, O. (2014). Hemşirelerin örgütsel sinizm düzeylerinin incelenmesi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 347-365.
- Tetik, N. (2006). *Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği Ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)*, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Theodossiou, I. and E. Vasileiou. (2007). Making the Risk of Job Loss a Way of Life: Does It Effect Job Satisfaction? *Research in Economics*, 61 (2), 711-83.
- Thompson, R.C., Joseph, K.M., Bailey, L.L., Worley, J.A., and Williams, C.A., (2000). *Organizational Change: An Assessment of Trust and Cynicism*. Working paper: National Technical Information Service, 1-9.
- Toker, B. (2007). *Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama*. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 8 (1), 92-107.
- Tokgöz, N., Yılmaz, H. (2008). *Örgütsel sinizm: Eskişehir ve Alanya’daki otel işletmelerinde bir uygulama*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(2), 283-305.

- Tor, S.S. (2011). *Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama*. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Karaman.
- Tosun, C. ve Temizkan, R. (2004). Türkiye'nin Dış Tanıtım Ve Ülke İmajında Turist Rehberlerinin Rolü. 1. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi Bildirileri, 15-16 Nisan, Balıkesir, 345-365.
- Turan, Ş.(2011). *Küreselleşme Sürecinde Örgütsel Değişimi Etkileyen Bir Unsur Olarak Örgütsel Sinizm ve Karaman İli Kamu Kurumlarında Bir Çalışma*. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Karaman.
- Turner, J.H. and Valentine, S.R. (2001). *Cynicism as a Fundamental Dimension of Moral Decision-Making: A Scale Development*. Journal of Business Ethics, 34(2),123-136.
- Tükeltürk, Ş. A., Perçin, N. Ş. ve Güzel, B. (2009). *Örgütlerde Psikolojik Kontrat İhlalleri ve Sinizm İlişkisi: 4 – 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongre Bildiriler Kitabı, Eskişehir, 688-692.
- Velazquez, J. M. (1969). *Alienation*, The American Journal of Nursing, Vol. 69, No. 2. 301-304.
- Wanous, J.P, Reichers, A., and Austin, J. (1994). *Organizational Cynicism: An Initial Study*. Academy of Management Best Papers Proceedings, 269-273.
- Wanous, J.P, Reichers, A.E, and Austin, J.T. (2000). *Cynicism About Organizational Change: Measurement, Antecedent and Correlates*. Group and Organizational Management, 25(2), 132-153.
- Weerts, R.(1995) . Bulletin of the Council for Research in Music Education, No. 126, 78-82.
- Yarcan, Ş. (2007). *Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme*. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, c.18, 33-44.

- Yazıcıoğlu, Y., Erdoğan, S. (2014). Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara, Yenilenmiş 4. Baskı. Detay Yayıncılık.
- Yenipınar, U., Zorkirişçi, A. (2013). *Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi*. Çağ University Journal of Social Sciences, 10(2).
- Yeşil, S. ve Dereli, S.F. (2012). *Örgütsel Adalet ve İş Tatmini Üzerine Bir Alan Çalışması*, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 2 Sayı: 1.
- Yetim, S. A. ve Ceylan, Ö. Ö. (2011). Örgütsel sinizm ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemeye ilişkin bir araştırma. e-Journal of New World Sciences Academy Education Sciences, 6(1), 682-695.
- Yew, L., Tek (2008). *Job Satisfaction And Affective Commitment: A Study Of Employees In The Tourism Industry In Sarawak, Malaysia*, Sunway Academic Journal, 4, 27-43.
- Zhang, H. and Q. Chow, I. (2004). *Application of Importance-Performance Model in Tour Guides' Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong*. Tourism Management, 25 (1), 81-91.
- 22 Haziran 2012 Tarihli Resmi Gazete Sayı: 28331 Turist Rehberliği Meslek Kanunu (Kanun No: 6326)
- 23 Şubat 2013 Tarihli Resmi Gazete Sayı: 28568 Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği



## EKLER

### EK-1. Örgütsel Sinizm ve İş Tatminin Anketi

#### *Sayın Katılımcı,*



Bu araştırma, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans Programı kapsamında **“Örgütsel Sinizm ve İş Tatminini Arasındaki İlişkiler: Aydın Turist Rehberleri Odası’na Kayıtlı Turist Rehberleri Örneği”** konulu bir yüksek lisans tez çalışması için bilgi toplama aracı olarak hazırlanmıştır.

Sizlerin vereceği cevaplar, yalnızca bilimsel amaçla kullanılacağından **isim belirtmenize gerek yoktur**. Vereceğiniz samimi cevaplar, araştırma sonuçlarının sağlıklı olmasını açısından önemlidir. Gösterdiğiniz ilgiden dolayı şimdiden teşekkür ederim.

**Araş. Gör. Ayşe ARSLAN**

Adnan Menderes Üniversitesi

Turizm Fakültesi / Turizm Rehberliği Bölümü

Tel: 0 256 612 55 03

#### **1. Bölüm: İş Tatmin Ölçeği**

| <b>Açıklama:</b> Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili sorular bulunmaktadır. Lütfen her soruyu dikkatle okuyarak “o cümlede belirtilen” durumdan ne derecede memnun olduğunuzu (X) işareti koyarak belirtiniz. |                                                                     | <b>Hiç memnun değilim</b> | <b>Memnun değilim</b> | <b>Kararsızım</b> | <b>Memnunum</b> | <b>Çok memnunum</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|
| <b>1</b>                                                                                                                                                                                                              | İşimin beni her zaman meşgul etmesinden                             |                           |                       |                   |                 |                     |
| <b>2</b>                                                                                                                                                                                                              | İşimde tek başıma çalışma olanağımın olmasından                     |                           |                       |                   |                 |                     |
| <b>3</b>                                                                                                                                                                                                              | Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olmasından               |                           |                       |                   |                 |                     |
| <b>4</b>                                                                                                                                                                                                              | İşimin toplumda "saygın" bir kişi olma şansını vermesinden          |                           |                       |                   |                 |                     |
| <b>5</b>                                                                                                                                                                                                              | Acenta yöneticilerinin çalışanlara yönelik tutumlarından            |                           |                       |                   |                 |                     |
| <b>6</b>                                                                                                                                                                                                              | Yöneticilerin karar vermedeki yeteneğinden                          |                           |                       |                   |                 |                     |
| <b>7</b>                                                                                                                                                                                                              | Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından |                           |                       |                   |                 |                     |

|    |                                                                           |  |  |  |  |  |
|----|---------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 8  | Bana sürekli bir iş sağlamasından                                         |  |  |  |  |  |
| 9  | Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmaktan              |  |  |  |  |  |
| 10 | Başkalarına ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmaktan               |  |  |  |  |  |
| 11 | Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olmasından   |  |  |  |  |  |
| 12 | İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konmasından                   |  |  |  |  |  |
| 13 | Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücretten                              |  |  |  |  |  |
| 14 | İş içinde terfi olanağımın olmasından                                     |  |  |  |  |  |
| 15 | İşimin kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesinden          |  |  |  |  |  |
| 16 | İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlamasından |  |  |  |  |  |
| 17 | Uygun çalışma koşullarının sağlanmasından                                 |  |  |  |  |  |
| 18 | Çalışma arkadaşlarımdan                                                   |  |  |  |  |  |
| 19 | Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmekten                        |  |  |  |  |  |
| 20 | Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden                        |  |  |  |  |  |

## 2. Bölüm: Örgütsel Sinizm Ölçeği

| <p><b>Açıklama:</b> Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili sorular bulunmaktadır. Lütfen her soruyu dikkatle okuyarak size en uygun gelen seçeneği (X) işareti ile belirtiniz.</p> <p><b>Örgütsel Sinizm</b>, bireyin örgüte karşı hissettiği olumsuz duygulardır.</p> <p><b>Not:</b> Serbest olarak çalışan rehberlerin en çok tura çıktığı acentayı dikkate alarak cevaplamalarını önemle rica ederim.</p> |                                                                                                                            | Hiç Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Tamamen Katılıyorum |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|--------------------|-------------|---------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Çalıştığım acentada, söylenenler ile yapılanların farklı olduğuna inanıyorum.                                              |                  |              |                    |             |                     |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Çalıştığım acentanın politikaları, amaçları ve uygulamaları arasında çok az ortak bir yön vardır.                          |                  |              |                    |             |                     |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Çalıştığım acentada, bir uygulamanın yapılacağı söyleniyorsa, bunun gerçekleşip gerçekleşmeyeceği konusunda kuşku duyarım. |                  |              |                    |             |                     |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Çalıştığım acentada, çalışanlardan bir şey yapması beklenir, ancak başka bir davranış ödüllendirilir.                      |                  |              |                    |             |                     |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Çalıştığım acentada, yapılacağı söylenen şeyler ile gerçekleşenler arasında çok az benzerlik görüyorum.                    |                  |              |                    |             |                     |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Çalıştığım acentayı düşündükçe sinirlenirim.                                                                               |                  |              |                    |             |                     |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Çalıştığım acentayı düşündükçe hiddetlenirim.                                                                              |                  |              |                    |             |                     |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Çalıştığım acentayı düşündükçe gerilim yaşarım.                                                                            |                  |              |                    |             |                     |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Çalıştığım acentayı düşündükçe içimi bir endişe duygusu kaplar.                                                            |                  |              |                    |             |                     |
| 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Çalıştığım acenta dışındaki arkadaşlarıma, işte olup bitenler konusunda yakınırım.                                         |                  |              |                    |             |                     |
| 11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Çalıştığım acentadan ve çalışanlarından bahsedildiğinde, birlikte çalıştığım kişilerle anlamlı bir şekilde bakışırız.      |                  |              |                    |             |                     |
| 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Başkalarıyla, çalıştığım acentadaki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.                                          |                  |              |                    |             |                     |
| 13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Başkalarıyla, çalıştığım acentadaki uygulamaları ve politikaları eleştiririm.                                              |                  |              |                    |             |                     |

### 3. Bölüm Demografik Özellikler

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Cinsiyetiniz:</b><br><input type="checkbox"/> Erkek<br><input type="checkbox"/> Kadın                                                                                                                                                                                                              | <b>7.Çalışma Şekliniz:</b><br><input type="checkbox"/> Acentaya Bağlı<br><input type="checkbox"/> Bağımsız                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2. Eğitim Durumunuz:</b><br><input type="checkbox"/> Lise<br><input type="checkbox"/> Lisans<br><input type="checkbox"/> Lisansüstü<br><input type="checkbox"/> Yurtdışı eğitimi                                                                                                                      | <b>8. Kaç yıldır aynı acentada çalışıyorsunuz? (Lütfen 7. Soruya bağlı olarak cevaplayınız)</b><br><input type="checkbox"/> 1 yıldan az<br><input type="checkbox"/> 1-3 yıl<br><input type="checkbox"/> 3-5 yıl<br><input type="checkbox"/> 5 yıldan fazla                                                                                                                                                                             |
| <b>3. Medeni Durumunuz:</b><br><input type="checkbox"/> Bekar<br><input type="checkbox"/> Evli<br><input type="checkbox"/> Boşanmış                                                                                                                                                                      | <b>9. Rehberlik mesleğini ne kadar süredir icra ediyorsunuz?</b><br><input type="checkbox"/> 0-1 yıl<br><input type="checkbox"/> 2-5 yıl<br><input type="checkbox"/> 6-10 yıl<br><input type="checkbox"/> 11-15 yıl<br><input type="checkbox"/> 16 yıl ve üzeri                                                                                                                                                                        |
| <b>4. Yaşınız:</b><br><input type="checkbox"/> 25 ve altı<br><input type="checkbox"/> 26-35<br><input type="checkbox"/> 36-45<br><input type="checkbox"/> 46-60<br><input type="checkbox"/> 61 ve üstü                                                                                                   | <b>10. Hangi bölgede/bölgelerde rehberlik mesleğini yapıyorsunuz?</b><br><input type="checkbox"/> Marmara Bölgesi<br><input type="checkbox"/> İç Anadolu Bölgesi<br><input type="checkbox"/> Güneydoğu Anadolu<br><input type="checkbox"/> Ege Bölgesi<br><input type="checkbox"/> Karadeniz Bölgesi<br><input type="checkbox"/> Yurtdışı<br><input type="checkbox"/> Akdeniz Bölgesi<br><input type="checkbox"/> Doğu Anadolu Bölgesi |
| <b>5.Rehberlik eğitiminizi (kokartınızı) nereden aldınız?</b><br><input type="checkbox"/> Bakanlık Kursu<br><input type="checkbox"/> Önlisans<br><input type="checkbox"/> Lisans<br><input type="checkbox"/> Diğer<br>(Lütfen belirtiniz)                                                                | <b>11.Hizmet verdiğiniz turist grubu/grupları nelerdir? Lütfen belirtiniz.</b><br><input type="checkbox"/> Türkler<br><input type="checkbox"/> Fransızlar<br><input type="checkbox"/> Amerikalılar<br><input type="checkbox"/> İngilizler<br><input type="checkbox"/> Almanlar<br><input type="checkbox"/> Ruslar<br><input type="checkbox"/> Diğer Lütfen belirtiniz                                                                  |
| <b>6. Rehberlik diliniz/ dilleriniz nelerdir?</b><br><input type="checkbox"/> İngilizce<br><input type="checkbox"/> İspanyolca<br><input type="checkbox"/> Fransızca<br><input type="checkbox"/> Almanca<br><input type="checkbox"/> İtalyanca<br><input type="checkbox"/> Diğerleri (Lütfen belirtiniz) | <b>12.Hangi turları yönetiyorsunuz? Lütfen belirtiniz.</b><br><input type="checkbox"/> Günlük turlar<br><input type="checkbox"/> Uzun süreli Anadolu turları<br><input type="checkbox"/> Yurtdışı<br><input type="checkbox"/> Diğer (Lütfen belirtiniz)...                                                                                                                                                                             |

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Ayşe ARSLAN  
Doğum Yeri ve Tarihi : DENİZLİ/ 01.05.1987

### EĞİTİM DURUMU

Lisans Öğrenimi : Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik  
Yüksekokulu  
Yüksek Lisans Öğrenimi : Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler  
Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı  
Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

### BİLİMSEL FAALİYETLERİ

Bildiriler : 8. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma  
Kongresi, Turizm Araştırmaları Dergisi, ss: 443-444

### İŞ DENEYİMİ

Çalıştığı Kurumlar ve Yıl : Profesyonel Turist Rehberliği (2011-2014)

### İLETİŞİM

E-posta Adresi : ayse.arslan@adu.edu.tr