

Profesyonel Turist Rehberlerinin Pandemi Sürecinde İşini Kaybetme Kaygısının İş Performansına Etkisi (The Effect of Professional Tourist Guides' Anxiety of Losing Their Jobs During the Pandemic Process on Job Performance)**

* Gökhan GÜMÜŞ^a, R. Pars ŞAHBAZ^b

^a Ankara Hacı Bayram Veli University, Graduate School of Education, Department of Travel Management and Tourism Guidance, Ankara/Türkiye

^b Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Department of Travel Management and Tourism Guidance, Ankara/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 18.08.2023

Kabul Tarihi: 16.12.2023

Anahtar Kelimeler

Pandemi

Covid19

İş güvencesizliği

İş performansı ve turist rehberi

Keywords

Pandemic

Covid19

Job insecurity

Job performance and tourist guide

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Pandeminin etkisiyle ortaya çıkan rezervasyon iptalleri, turistik faaliyetlerde görevli profesyonel turist rehberlerinin iş kaybı ve işsizlik endişesine yol açtığı gibi, sağlık kaygısı, motivasyon eksikliği ve düşük performans gibi bir dizi problemi de beraberinde getirmiştir. Bu çalışmanın temel amacı, COVID-19 pandemisinin neden olduğu iş kaybı endişesinin profesyonel turist rehberlerinin iş performansı üzerindeki etkilerini araştırmaktır. Bu kapsamda, literatürde güvenilirliği ve geçerliliği test edilmiş ölçeklerden derlenen bir anket formu oluşturulmuştur. Anket formu, Nevşehir Turist Rehberleri Odası'na kayıtlı 401 turist rehberine yüz yüze ve Google form aracılığıyla uygulanmıştır. Hipotezler, Varyans Analizi, bağımsız örneklem t-testi ve regresyon analizi kullanılarak test edilmiştir. Bulgulara göre, katılımcıların medeni durumları, COVID-19 durumları ve bulaştırma endişeleri ile iş performansı arasında anlamlı farklılık bulunmazken, cinsiyet, yaş, meslek ve çalışma şekli gibi faktörlere bağlı olarak değerlendirmelerde farklılıklar ortaya çıkmıştır. İş güvencesizliği algısı ile iş performansı arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki belirlenmiştir. Katılımcıların pandemi nedeniyle iş güvencesizliği algıları arttıkça, iş performansındaki etkinin de düşük düzeyde paralel olarak arttığı görülmüştür.

Abstract

The pandemic's reservation cancellations have caused job loss and unemployment concerns among professional tourist guides, resulting in various issues such as health anxiety, diminished motivation, and decreased performance. This study aims to investigate the impact of job loss concerns stemming from the COVID-19 pandemic on the professional performance of tourist guides. To achieve this, a survey form was developed, incorporating reliable scales from relevant literature. Administered to 401 tourist guides through face-to-face interviews and Google Forms, the survey utilized statistical methods like Analysis of Variance (One-Way Anova), t-test, and regression analysis to test hypotheses. Findings indicated no significant differences in job performance evaluations based on marital status, COVID-19 status, or transmission concerns. However, variations were observed concerning gender, age, occupation, and work style. The study revealed a low-level positive correlation between job insecurity perception and job performance. Increasing perceptions of job insecurity due to the pandemic were associated with a parallel low-level increase in the impact on job performance.

* Sorumlu Yazar

E-posta: gokhan_gumus@outlook.com (G. Gümüş)

** Bu çalışma, 2023 yılında Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Anabilim Dalında Tamamlanan Yüksek Lisans Tezinden üretilmiştir.

GİRİş

COVID-19 salgını dünyanın neredeyse her yerinde görülmüştür ve çoğu ölkede sağlık sorunlarına ve can kayıplarına yol açmıştır. Aynı zamanda mal ve hizmet üretimini de olumsuz yönde etkilemiştir. İşletmelerin kapatılması, seyahatlerin kısıtlanması, etkinliklerin ertelenmesi gibi birçok durum ortaya çıkmıştır. Bu olumsuz durumların yanı sıra hammadde temin edilememesi, müşteri kaybı, siparişlerin azalması ve yokluğu gibi nedenlerinde ortaya çıkmalarıyla birlikte birçok işletme idari kararlar almakta zorlanmıştır (Yürekli, 2020, s. 35).

Hızla yayılan COVID-19 salgınının en fazla etkilediği sektörlerden birisi turizm sektörü olmuştur. Pandeminin ilan edilmesiyle birlikte toplu etkinliklerin ertelenmesi ya da iptal edilmesi, yurtiçi ve yurtdışı seyahatlere sınırlamalar getirilmesi, sokağa çıkma kısıtlamalarının uygulanması, otel, restoran, kafe, bar vb. gibi mekanların faaliyetlerine geçici süreliğine ara verilmesi gibi gelişmelerin yanı sıra, konaklama tesislerindeki rezervasyonlarda iptaller ve düşüşler gerçektelemiştir. Tüm bu gelişmeler nedeni ile turizm sektörü çalışanları işlerini kaybetmiş ya da ücretsiz izine ayrılmak zorunda kalmışlardır. Her ne kadar birçok ölkede bu sürecin etkilerini azaltmak amacıyla adımlar atılmış olsa da insanların tatillerini iptal etmek istemesi ya da ertelenmesi ya da daha az yoğunluğu olan destinasyonları tercih etmesi turistik işletmelerdeki personelleri sosyal ve psikolojik açıdan olumsuz yönde etkilemiştir ve bir belirsizlik içerisine girmelerine neden olmuştur. Konaklama tesislerindeki rezervasyonların iptal edilmesi ya da ertelenmesi bir destinasyonda gerçekteleştirilen ya da gerçekteleştirilecek olan turistik aktivitelerin de iptal edilmesine neden olmuştur. Rezervasyon iptalleri ya da ertelemelerinden dolayı turistik aktivitelerin gerçekteleşmesinde büyük rol oynayan profesyonel turist rehberlerinin işini kaybetme ve işsizlik kaygısı, diğer taraftan da sağlığını kaybetme endişesi yaşaması motivasyon eksikliği ve performans düşüklüğü gibi birçok sorunu beraberinde getirdiği düşünölmektedir.

Turist rehberlerinin sergilemiş oldukları hizmetin, seyahat işletmelerinin düzenledikleri turlar içerisinde yer alan önemli bir bileşen olduğu görölmektedir. Turist rehberlerinin hizmet performanslarına ilişkin literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde, Heung (2008) turist rehberlerinin hizmet kalitelerini ve sundukları hizmetin çalıştıkları seyahat işletmesinin itibarına ve tanıtımına etkisini araştırdığı çalışmasında, rehberlerin tutum ve yeteneklerinin, bilgisinin, sunum ve iletişim becerilerinin iyi olmasının seyahat işletmelerinin hizmet kalitelerini artırdığını ve tanıtıma etkilerinin olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Huang vd. (2009) paket turlarda görev yapan turist rehberlerinin performanslarını ve performanslarının turist memnuniyetleri üzerindeki etkisini ölçtükları çalışmalarında, rehber performansının turistlerin rehberlik hizmetinden duydukları memnuniyetlerine doğrudan etkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Arslantürk ve Altunöz (2012) rehberli turlardaki memnuniyet düzeylerini ortaya koymak için yaptıkları çalışmalarında, katılımcıların eğitim düzeyleri ve katıldıkları tur sayısının turist memnuniyeti üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir. Aynı çalışmada turist rehberlerinin iletişim becerilerinin düşük olduğu ve geliştirmeleri gerektiği sonuçlarına ulaşılmıştır. Ünal (2015) turist rehberlerinin mesleki yeterliliklerinin Antalya'yı ziyaret eden Alman turistler üzerindeki genel algılarını ve memnuniyetlerini tespit etmek amacıyla yaptığı çalışmasında, turist rehberlerinin performanslarının turistlerin memnuniyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bak (2015), turist rehberlerinin gösterdikleri performansın turist tatminine olan etkisini incelediği çalışmasında, Kapadokya'yı ziyaret eden turistlerin katıldıkları turlarda, turist rehberlerinin performanslarının yüksek olduğu, arkadaş canlısı oldukları, kişisel ve diş görünömlerine önem verdikleri, dakik oldukları, konuştukları yabancı dile hakim oldukları, sorumluluk duygusuna sahip oldukları ve bu sayede turistlerin turdan duydukları

memnuniyetin yüksek olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Buradan hareketle profesyonel turist rehberlerinin pandemi sürecinde, işlerini kaybetme kaygılarının iş performanslarını etkileyebileceği düşünölmektedir. Profesyonel turist rehberlerinin işlerini kaybetme kaygılarının iş performansları üzerindeki etkisini ölçmek çalışmanın konusunu oluşturmaktadır.

COVID19'un Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından pandemi ilan edilmesiyle, ortaya çıkan seyahat yasakları, sokağa çıkma yasakları, uçuşların durdurulması ve eğitime ara verilmesi spor, sağlık, turizm, eğitim gibi birçok sektörü derinden etkilemiştir. Seyahat yasakları ve uçuş iptalleri otellerin ve turistik destinasyonların boş kalmasına neden olmuş ve şüphesiz en çok turizm sektörünün derinden etkilenmesine neden olmuştur. Bu durum en çok turizm sektörü içerisinde büyük öneme sahip turist rehberlerinin mesleklerini icra edememelerine neden olmuştur. Rehberlerin büyük çoğunluğu işsiz kalmış, seyahat acentasına bağlı olan rehberler kısa çalışma uygulamasına dahil edilerek mağduriyetleri önlenmeye çalışılmıştır.

Doğal afetler ve salgınları ele alan çalışmalar, yıkıcı olayların insanların zihinsel ve fiziksel sağlıklarını olumsuz yönde etkilediğini göstermektedir. Yıkıcı olaylar sonucunda stres bozuklukları, anksiyete, depresyon ve diğer davranışal ve psikolojik hastalıklar en çok karşılaşılan örneklerdendir (Makwana, 2019). COVID19 gibi bulaşıcılığı yüksek olan salgınlar kontrol edilebilmesi ile ilgili olumlu sonuçlar elde edilse de insanlar üzerinde psikolojik olumsuz etkiler oluşturmaktadır. Ayrıca, birçok çalışmada salgınların yayılmasını önlemek amacıyla uygulanan karantina uygulamaları, bireylerin temas eksikliklerine ve özgürlük kaybına uğramalarına neden olmakta ve bireyler üzerinde uzun süreli etkiler oluşturmaktadır (Liu, vd. 2012; Jeong, vd. 2016; Lyall vd., 2018). COVID19 pandemisi ortaya çıkardığı belirsizlikle birlikte insanların seyahat davranışlarının değişmesine neden olmuştur. Seyahat davranışlarının değişiklikleri üzerine yapılan çalışmalarda, insanların pandemi kontrol altına alındıktan sonra bile hemen tatile çıkma eğiliminde olmadıkları ya da kısa süreli tatil planı yaptıkları görölmüştür (Alaeddinoğlu ve Rol, 2020). Seyahat davranışlarındaki değişiklikler otellerin rezervasyonlarının düşmesine ve turizm sektörünün belirsizlik içerisinde girmesine neden olmuştur. Bu belirsizlik beraberinde turist sayısının da azalma ya da turistik işletmelerin tamamen kapanmasına neden olmuştur. Otellerin kapanması ya da turist sayılarının azalması turist rehberlerinin turlara çıkamamasına etkilemiş ve rehberlerin iş güvencesizliği algılarının artmasına neden olmuştur. Rehberlerin iş güvencesizliği algılarının artması iş performansları ve refah seviyelerini, kaygı ve işini kaybetme korkusuyla etkileyerek üzerlerinde iş stresi oluşturmaktadır (Cuma, 2020). İş stresinin ortaya çıkardığı iş güvencesizliği, rehberlerin geri çekilme eylemini artırmakta ve işe devamsızlık eylemini tetikleyerek işten ayrılma eylemi ile sonuçlanmaktadır. Buradan yola çıkarak araştırmanın problemi profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizlikleri algılarının iş performansları üzerindeki etkilerinin incelenmesi olarak belirlenmiştir.

Profesyonel turist rehberleri bir destinasyonun tanıtımında önemli rol oynamaktadırlar. Turizm sektörünün ölkede ekonomisine en fazla döviz girdisi sağlayan sektörlerden biri olması ve turist rehberlerinin de bu sektörün en önemli işgörenlerinden biri olduğu göz önünde bulundurulduğunda pandemi süreci içerisinde yaşadıkları ekstra stres ve kaygı sorunlarının araştırılması ve iş performanslarına etkisinin olup olmama durumlarının tespit edilmesi önem arz etmektedir.

Çalışmanın amacı, COVID-19 pandemisinin ortaya çıkardığı işini kaybetme kaygısının iş performansı üzerine etkisini belirleyerek ilgili literatüre katkı sağlamak ve araştırmacılara yeni veriler sunmaktır. Bu amaçla pandemi

sonrasında profesyonel turist rehberlerinin iş hayatında karşılaştıkları sorunlar tespit edilip işini kaybetme kaygısının kaynakları belirlenmeye çalışılmış ve iş performansı üzerindeki etkilerinin neler olacağı tespit edilmiştir.

Covid ve rehberlik ile ilgili literatürde birçok kaynağa ulaşmak mümkündür (Düzgün & Kurt, 2020; Özkan & Yeşildağ, 2021; Akgün vd. 2022; Meral, 2021, Türker & Karaca, 2020). Ayrıca, İşini kaybetme kaygısıyla iş performansı ilişkisi literatürde oldukça sık ele alınmış konular arasındadır (Valibayova, 2018; Akgündüz, 2013; Cingöz, 2021; Aslan, 2011; Esen, 2018; Çalışkan, 2019; Polat, 2019; Çağlar Çelebioğlu, 2019; Cuma, 2020; Çakır, 2007). Buradan hareketle, COVID-19 pandemisinin ortaya çıkardığı işini kaybetme kaygısının iş performansı üzerine etkisini belirlemek ilgili literatüre katkı sağlamak ve araştırmacılara yeni veriler sunmaktır. Bu amaç doğrultusunda, pandemi sonrasında toplanan araştırma bulgularının benzer araştırmalardaki bulgular ile karşılaştırılması ve farklılıkların ortaya çıkarılması turist rehberleri üzerinde bu konuda yapılmış ilk çalışma olması bakımından literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kavramsal Çerçeve

Covid-19 Pandemi Süreci

Korona virüs hastalığı (COVID19), Çin Halk Cumhuriyeti'nin Vuhan eyaletinde 2019 yılının son çeyreğinde solunum yolu belirtileri (nefes darlığı, ateş, öksürük, tat duygusunu yitirme, koku alamama) ile ortaya çıkan hastalık, bireyler üzerinde yapılan çalışmalar sonucunda 13 Ocak 2020 tarihinde keşfedilen tek zincirli, pozitif polariteli, zarflı RNA virüs türüdür (Sağlık Bakanlığı, 2020). Ortaya çıkan bir hastalığın veya enfeksiyonun, birçok ülkede, bir kıta üzerinde veya Dünya çapında çok geniş bir alanda yayılım göstermesine pandemi adı verilmektedir (Dünya Sağlık Örgütü, 2020). Covid19 hastalığı ilk olarak 2020 yılı öncesinde Çin Halk Cumhuriyeti Vuhan eyaletinde ortaya çıkmıştır. Kişiden kişiye bulaşma hızı çok yüksek olmasından dolayı Vuhan eyaletinden sonra Çin Halk Cumhuriyeti'nin başka bir eyaleti olan Hubei eyaletine hızla yayılmıştır. Daha sonrasında, Çin Halk Cumhuriyeti'nin tüm eyaletlerini etkisi altına alarak seyahatlerle birlikte başka kıta ve ülkelerde görülmeye başlanmıştır. Birçok ülke ve kıtada görülmesinden dolayı 11 Mart 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü tarafından küresel salgın ilan edilmiştir. Covid19 pandemisinin yayılmasını önlemek için ülkeler seyahat kısıtlamaları, karantina uygulamaları, sosyal ve kültürel aktivitelerin yasaklanması gibi birçok uygulamayı faaliyete geçirmek zorunda kalmışlardır. Hayata geçirilen bu yasaklar küresel ekonomi ve istihdam üzerinde çok büyük olumsuz etkiler oluşturmuştur. Bu etkilerden dolayı birçok işletme bu dönemde faaliyetlerine ara vermek ya da faaliyetlerine son vermek zorunda kalmıştır. Özellikle turizm sektöründeki seyahatlerin kısıtlanması, yiyecek içecek işletmelerinin sadece paket servise geçmesi ve konaklama işletmelerinin faaliyetlerini durdurmak zorunda kalmaları, turizm sektörünü hizmet verememe noktasına getirmiştir (Ağılönü, 2021, s. 13).

Turist Rehberliği

Turist rehberliği kavramı çok eskilere dayanmasına rağmen meslek olarak kabul edilmesi Resmi Gazete'de 2012 yılında "6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu" yayımlanmasıyla birlikte bir meslek olarak kabul görmeye başlamıştır.

Turist rehberi, turistlerin herhangi bir tura katıldıklarında o tur programını yöneten, kendilerine eşlik eden, turu kapsayan bölgeyle ilgili bilgiler veren ve turun bitimine kadar gerekli şartların yerine getirilmesini sağlayan ve olası bir sorunla karşılaşıldığında çözüm yolu üreten kişi olarak tanımlanmaktadır (İçöz, 1996). Ayrıca, turist rehberinin

literatürde (şenbahar, 2021; Tetik, 2006; Timur, 2019; Kılışhan, 2019; Bulut, 2019; Köroğlu, 2013; Çokal, 2015) yol gösterici, rehber tercüman vb. kavramlarla da ifade edildiği görölmektedir.

İş Güvencesizliği

İş güvencesizliği kavramı ilk olarak Greenhalgh ve Rosenblatt (1984) tarafından “Kişinin işe devamlılığının tehdit altında olması durumunda çalışmaya istekli olarak devam etmesindeki güçsüzlük” olarak ifade edilmiştir (Akt. Katlav vd, 2021). Heaney, Israel ve House (1994) iş güvencesizliği kavramını, “Kişinin gelecekte işinin var olup olmaması hakkında ki kaygılarını” ifade etmektedir (Akt. Gürbüz & Dede, 2016, s. 96) Witte (2005: s.1) ise “Kişinin iş kaybı ile ilgili tehdit algısını ve tehdit altındayken duyduğu endişelerini” iş güvencesizliği ifade etmiştir. Başka bir tanıma göre de iş güvencesizliği kavramının, bir için sürekliliğine engel olabilecek tüm yasal olan ve yasal olmayan değişimler sonucunda ortaya çıkan, işgöreni belirsizlik düşüncesiyle birlikte işini kaybetme kaygısı oluşturan tüm durumları kapsadığı ifade edilmektedir (akır, 2007).

Turizm sektöründe iş güvencesizliği kavramı, 21. Yüzyıl’daki iş gücü piyasasına bakıldığında sektör çalışanlarının istihdam olanaklarının ve iş güvencesizliği kavramının önemsenmesi gereken bir konu olduğu görölmektedir. Turizm sektöründeki fazla mesailer, sezonluk istihdam edilme, belirsizliklerden etkilenme (salgın, terör, savaş gibi), çevresel ve ekonomik faktörlerden etkilenme gibi durumlar turizm sektöründe çalışanların iş güvencesizliği algılarını artırdığı ifade edilmektedir (Yıldız, 2011). Turizm sektörü içerisinde büyük bir rol üstlenen turist rehberleri de yaşanan bu olumsuz faktörlerden dolayı iş güvencesizliği kaygısına kapılabilmektedirler. Turist rehberleri yaşanan bu olumsuz koşullar ile başa ıkamadıklarında görevlerini yerine getiremeyerek, zayıf bireysel ilişkiler kurabilmekte, kişilik bozuklukları, depresyon ve sağlık sorunlarıyla baş başa kalabilmektedirler (Loudoun & Bohle, 1997; Strazdins vd. 2006, akt. Katlav vd. 2021).

İş Performansı

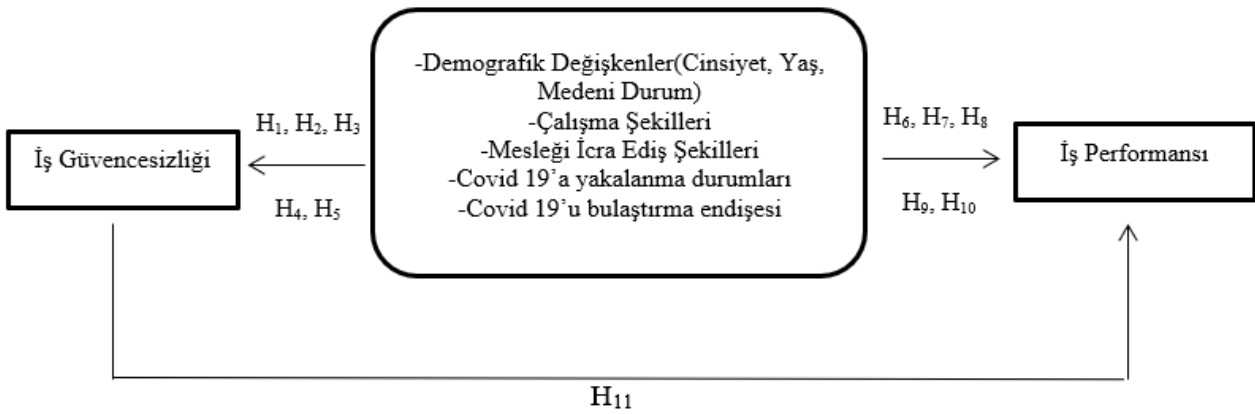
Performans, bir içi önceden belirlenmiş bir zaman dilimi içerisinde yerine getirme potansiyelidir. Diğer bir ifadeyle, bir bireyin beklentilerine ya da amaçlarına ulaşabilmek için kendinde var olan bilgi, beceri ve yetenekleri hangi ölçüde kullanabildiğini açıklayan bir olgudur (Yıldız vd. 2008).

Turist rehberi performansı ise, rehberlerin almış oldukları eğitim ve öğrenimlerinden gelen yetenekleriyle ilişkilidir. Turist rehberinin performansı sahip olduğu roller ve görevleri yerine getirmesiyle ortaya çıkmaktadır (Çokal, 2019; Köroğlu & Avcıkurt, 2014; Arslan & Tanrısevdi, 2022; Çokal & Yılmaz, 2020; Eren & Bozkurt, 2018). Profesyonel turist rehberlerinin performans kriterleri, katılacağı turun özelliğine ve niteliğine göre uygun kıyafetler giymek, grubu uygun bir şekilde karşılamak, grubu kontrol altında tutmak, gruba güzergâh hakkında bilgi vermek, ses tonunu doğru ayarlamak, gruptakilerle göz teması kurmak, gruba açık, net ve anlaşılır bilgiler vermek, güvenlik konusunda grubu bilgilendirmek, grubu soru sormaya teşvik etmek ve sorulan sorulara cevaplar vermek, grup talep ettiğinde özet bilgi paylaşmak ve anlatılan konuyu önceki ve sonraki deneyimlerle ilişkilendirip örnekler vererek anlatmaktır (Düz, 2016; iek, 2013).

Yöntem

Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden biri olan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Bu model iki ya da daha fazla değişken arasındaki etkileşimlerin belirlenmesinde kullanılmaktadır (Karasar, 2009, s. 81). Bu araştırmada NERO'ya kayıtlı 401 turist rehberinin demografik özellikleri, alışma Şekilleri, mesleği icra ediş Şekilleri, COVID19'a yakalanma durumları ve COVID19'u bulaştırma endişeleri açısından iş güvencesizliği ve iş performansı algılarındaki farklılaşmalar ve iş güvencesizliği algılarının iş performanslarına etkisi incelenmiştir. Araştırmanın amacına uygun olarak aşağıdaki model ve hipotezler oluşturulmuştur.



Őekil 1. Araştırmanın Modeli

H₁:Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş ve medeni durum) göre farklılık vardır.

H_{1a}:Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1b}:Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1c}:Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, alışma Şekillerine göre (Serbest-Seyahat Acentasına Bağlı) anlamlı bir farklılık vardır.

H₃:Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş Şekillerine göre (Asıl iş-Ek iş) anlamlı bir farklılık vardır.

H₄:Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, Covid 19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₅:Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, Covid 19'u bulaştırma endişesi yaşayıp yaşamama durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₆:Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş ve medeni durum) göre farklılık vardır.

H_{6a}:Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık vardır.

H_{6b}:Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H_{6c}:Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₇:Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, çalışma şekillerine göre (Serbest-Seyahat Acentasına Bağlı) anlamlı bir farklılık vardır.

H₈:Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş şekillerine göre (Ek iş-Asıl iş) anlamlı bir farklılık vardır.

H₉:Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, Covid 19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₀:Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, Covid 19'u bulaştırma endişesi yaşayıp yaşamama durumlarına göre anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₁:Katılımcıların iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni Kapadokya bölgesinde çalışan Nevřehir Turist Rehberleri Odası (NERO)'na bağlı turist rehberlerinden oluşmaktadır. Turizm hareketliliğinin yıl boyunca devam etmesinden dolayı bu çalışmanın uygulama alanı olarak Kapadokya Bölgesi sečilmiştir. Araştırmanın evrenini ve örneklemini belirleyebilmek için NERO'ya kayıtlı toplam rehber sayısına (977) ulaşılmıştır (tureb.org). Araştırmanın evrenini oluşturan NERO'ya kayıtlı tüm rehberlere ulaşmasının zor olması nedeniyle, evren üzerinden olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yönteminden faydalanılmış ve örnekleme yoluna gidilmiştir.

Örneklem sayısını tespit edebilmek için, (Yamane vd., 2001, s. 116-117) ve Kurtuluş (2004, s. 192)'un %95 güven aralığında anakütle büyüklükleri için belirtmiş olduğu tablo değereri esas alınmıştır. Tablo değerine göre örneklem 400 olarak hesaplanmıştır.

Veri Toplama Aracı ve Yöntemi

Araştırmanın amacı doğrultusunda, örneklem kitlesine ulaşabilmek için nicel araştırma yöntemlerinden birisi olan anket tekniği verilerin elde edilmesi için kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçekler şunlardır: iş güvencesizliği, Probst T. M. (1999), Önder Ç. ve Wasti A. S. (2002), Karacaoğlu K. (2016) ve Koopman C. vd.'nin (2002) çalışmalarındaki ölçeklerden, iş performansı için ise, Özbay B. (2017), Aktuğ S. (2016). Uygun H. (2015) ve Ertan H. (2008)'nin çalışmalarında kullandıkları ölçeklerden faydalanılmıştır. Araştırmanın amacına uygun değişkenleri ölçmeye yönelik ifadeler "1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3:Kararsızım, 4: Katılıyorum ve 5: Kesinlikle katılıyorum" şeklinde derecelendirilen beşli likert ölçeği şeklinde hazırlanmıştır. Anket formları NERO'da görev alan yöneticiler vasıtasıyla Google Forms'ta hazırlanan ölçek formu rehber gruplarına iletilmiştir. Sonrasında gerekli örneklem sayısına ulaşabilmek için Kapadokya Bölgesi'nde önemli ören yerleri arasında olan Göreme Açık Hava Müzesi, Paşabağları, Avanos ve Kaymaklı Yeraltı şehri gibi önemli ören yerlerine grup getiren rehberler ile yüz yüze görüşmeler yapılarak anket

formları uygulanmıştır. Bu doğrultuda araştırma sonuçlarına uygun 401 anket 1 şubat-15 Mayıs 2023 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırma, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Etik Kurulu tarafından bilimsel etiği açısından incelenmiş ve bilimsel araştırma etiği açısından yürütülmesinde herhangi bir sakınca olmadığına karar verilmiştir.

Verilerin Analizi

Veriler, SPSS.23 istatistik azılım programı kullanılarak Varyans analizi (One-Way Analizi), bağımsız örneklem t-testi ve regresyon (etki analizi) analizleri yapılmıştır.

Çalışmada kullanılan verilerin normal dağılım gösterdiğinin görölmesi ve likert ölçeğinde, ölçeğin her bir birimi arasında eşit uzaklık olduğunun varsayılması üzerine parametrik testlerden ANOVA ve T testinin kullanılmasının, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini test etmek amacıyla regresyon analizinin kullanılmasının uygun olacağına karar verilmiştir (Gürbüz & şahin, 2015, s. 207–210).

Ayrıca, ölçek formunun güvenilirlik analizi yapılarak, iş güvencesizliği ölçeğinin (11 ifade) Cronbach Alfa katsayısının (0,738) ve iş performansı ölçeğinin (10 ifade) Cronbach Alfa katsayısının (0,908) geçerli güvenilirlik düzeyinde olduğu belirlenmiştir.

İş güvencesizliği ölçeğinin faktör analizi sonucunda, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği değeri 0,640 olarak bulunmuştur ve örneklem büyüklüğünün AFA için yeterli olduğu görölmektedir. İş performansı ölçeğinin faktör analizi sonucunda, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği değeri 0,760 olarak bulunmuş ve örneklem büyüklüğü AFA için yeterlidir şeklinde değerlendirilmiştir.

Bulgular

Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Dağılımları

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri ve Diğer Bilgiler

	Demografik Değişkenler	N	%
Cinsiyet	Erkek	201	50,1
	Kadın	200	49,9
Medeni Durum	Evli	206	51,4
	Bekar	195	48,6
Yaş	30 yaş ve altı	23	5,7
	31 yaş – 40 yaş	332	82,8
	41 yaş ve üzeri	46	11,5
Eğitim Durumu	Ön Lisans	4	1
	Lisans	303	75,6
	Lisans üstü	94	23,4
	İngilizce	344	85,78
Çalışma kartında sahip olunan diller	İngilizce, ince	4	1
	İngilizce, Fransızca	2	0,5
	İngilizce, İspanyolca	15	3,74
	İngilizce, İtalyanca	3	0,75
	İngilizce, Japonca	10	2,49
	İngilizce, Portekizce	5	1,24
	İngilizce, Rusça	4	1
	Almanca	3	0,75
	Rusça	9	2,25
	İtalyanca	2	0,5

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri ve Diğer Bilgiler (devamı)

Lisans Türü	Ülkesel	294	73,3
	Bölgesel	107	26,7
Çalışma şekli	Serbest	360	89,8
	Seyahat acentasına bağlı	41	10,2
Mesleği icra ediş şekli	Asıl iş	384	95,8
	Ek iş	17	4,2
Meslekteki tecrübe yılı	1 – 5 yıl arası	99	24,7
	6 – 10 yıl arası	55	13,7
	11 yıl ve üzeri	247	61,6
COVID19'a yakalanma yakalanmama durumu	Evet	126	31,4
	Hayır	275	68,6
COVID19'a karşı korunma önlemleri alma durumu	Evet	372	92,8
	Hayır	29	7,2
COVID19'u bulaştırma riski yaşama durumu	Evet	357	89
	Hayır	44	11

Araştırmaya katılan NERO'ya kayıtlı turist rehberlerinin kısmi çoğunluğunu erkekler (%50,1), 31-40 yaş aralığında olanların, evli olanların, lisans mezunu olanların, İngilizce dilinde çalışma kartına sahip olanların, ülkesel lisansa sahip olanların, serbest meslek olarak çalışanların, mesleği asıl iş olarak yapanların, 11 yıl ve üzeri tecrübeye sahip olanların, COVID19 hastalığına yakalananların, COVID19'a karşı korunma önlemlerini yerine getirenlerin ve COVID19'u yakınlarına bulaştırma riski yaşayanların oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 2. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, cinsiyetlerine göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

Cinsiyet	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Erkek	201	2,5893	,699	,099	,921
Kadın	200	2,5836	,412		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,05 < 0,921$ olmasından dolayı iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde katılımcıların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H1a hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre Tanımlayıcı istatistikler ve Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way Anova) Tablosu

	n	30 yaş ve altı		31 – 40 yaş		41 yaş ve üzeri		f	p
		X	s.s	X	s.s	X	s.s		
İş Güvencesizliği	401	3,34	,408	2,50	,577	2,76	,152	28,974	,000
Post Hoc(Tukey)						Ortalama Farklar		Std. Hata	p
İş Güvencesizliği	30 yaş ve altı ile 31 – 40 yaş arası					,838		,115	,000
	30 yaş ve altı ile 41 yaş ve üzeri					,584		,137	,000
	31 – 40 yaş ile 41 yaş ve üzeri					,253		,084	,008

One-Way Anova testi yapılırken significance (p) değerleri incelenmektedir. $p < 0,05$ olduğu durumlarda anlamlı bir farklılık olduğu, tersi durumunda ise herhangi bir farklılık bulunmadığı ifade edilmektedir (Altunışık, vd., 2007: 184).

Tablo 3 incelendiğinde, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde $p = 0,00 < 0,05$ olduğu için katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinde yaşlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ve bu durumda H1b hipotezi kabul edilmiştir.

Farklılıkların hangi değişkenler arasında olduğunu tespit etmek amacıyla Post Hoc(Tukey) analizi yapılmış ve sonuçları Tablo 3'de verilmiştir. Ayrıca, iş güvencesizliği ifadeleri değerlendirmede "30 yaş ve altı" aralığında

olanlarla “31 – 40 yaş” arasında olanlar arasında, “30 yaş ve altı” aralığında olanlarla “41 yaş ve üzeri” olanlar arasında ve “31 – 40 yaş” aralığında olanlarla “41 yaş ve üzeri” olanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Tablo 4. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, medeni durumlarına göre Tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

Medeni Durum	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Evli	206	2,5203	,611	-2,388	,017
Bekar	195	2,6564	,523		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,017 < 0,05$ olmasından dolayı iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmede medeni durumlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H1c hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, çalışma şekillerine göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

Çalışma şekli	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Serbest	360	2,59	,604	1,198	,232
Seyahat acentasına bağlı	41	2,54	,108		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,05 < 0,232$ olmasından dolayı iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmede çalışma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H2 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 6. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş şekillerine göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

Mesleği icra ediş şekli	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Asıl iş	384	2,57	,581	-10,395	,000
Ek iş	17	2,94	,085		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,000 < 0,05$ olmasından dolayı iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmede mesleği icra ediş şekilleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19’a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

COVID19’a yakalanıp yakalanmama durumu	N	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Evet	126	2,47	,539	-2,572	,010
Hayır	275	2,63	,583		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,010 < 0,05$ olmasından dolayı iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmede COVID19’a yakalanıp yakalanmama durumları arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 8. Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19’u bulaştırıp bulaştırmama durumlarına göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

COVID19’u bulaştırıp bulaştırmama durumu	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Evet	357	2,51	,506	-5,885	,000
Hayır	44	3,17	,729		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,000 < 0,05$ olmasından dolayı iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmede COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumu arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H5 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 9. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, cinsiyetlerine göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

Cinsiyet	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Erkek	201	3,75	,980	-3,901	,000
Kadın	200	4,06	,488		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,000 < 0,05$ olmasından dolayı iş performansı ifadelerini değerlendirmede katılımcıların cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H6a hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 10. Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre Tanımlayıcı istatistikler ve Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way Anova) Tablosu

	n	30 yaş ve altı		31 – 40 yaş		41 yaş ve üzeri		f	p
		X	s.s	X	s.s	X	s.s		
İş Performansı	401	4,56	,263	3,81	,829	4,28	,067	16,971	,000
Post Hoc(Tukey)						Ortalama Farklar		Std. Hata	p
İş Performansı	30 yaş ve altı ile 31 – 40 yaş					,757		,163	,000
	30 yaş ve altı ile 41 yaş ve üzeri					,286		,193	,008
	31 – 40 yaş ile 41 yaş ve üzeri					,470		,119	,000

Tablo 10 incelendiğinde, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde $p = 0,00 < 0,05$ olduğu için katılımcıların iş performansı ifadelerinde yaşlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ve bu durumda H6b hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 10 incelendiğinde iş performansı ifadelerini değerlendirmede “30 yaş ve altı” aralığında olanlarla “31 – 40 yaş” aralığında olanlar arasında, “30 yaş ve altı” aralığında olanlarla “41 yaş ve üzeri” aralığında olanlar arasında ve “31 – 40 yaş” aralığında olanlarla “41 yaş ve üzeri” aralığında olanlar arasında, arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Tablo 11. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, medeni durumlarına göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

Medeni Durum	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Evli	206	3,93	,627	,764	,445
Bekar	195	3,87	,930		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,05 < 0,445$ olmasından dolayı iş performansı ifadelerini değerlendirmede katılımcıların medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H6c hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 12. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, çalışma şekillerine göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız Örneklem T-testi

Çalışma şekli	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Serbest	360	3,95	,812	5,834	,000
Seyahat acentasına bağlı	41	3,53	,365		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,000 < 0,05$ olmasından dolayı iş performansı ifadelerini değerlendirmede katılımcıların çalışma şekilleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H7 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 13. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş şekline göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız rneklem T-testi

Mesleği icra ediş şekli	N	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Asıl iş	384	3,89	,800	-10,328	,000
Ek iş	17	4,32	,046		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,000 < 0,05$ olmasından dolayı iş performansı ifadelerini değerlendirmede katılımcıların mesleği icra ediş şekilleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H8 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 14. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız rneklem T-testi

COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumu	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Evet	126	3,87	1,143	-,521	,603
Hayır	275	3,92	,557		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,05 < 0,603$ olmasından dolayı iş performansı ifadelerini değerlendirmede katılımcıların COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H9 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 15. Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumlarına göre tanımlayıcı istatistikler ve Bağımsız rneklem T-testi

COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumu	n	Ortalama	Standart Sapma	T	p
Evet	357	3,90	,823	-,923	,358
Hayır	44	3,97	,418		

Analiz sonucunda; P değerinin $0,05 < 0,358$ olmasından dolayı iş performansı ifadelerini değerlendirmede katılımcıların COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda H10 hipotezi reddedilmiştir.

Katılımcıların iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerinde herhangi bir etkisinin olup olmadığını belirleyebilmek için regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 16'da katılımcıların iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerindeki etkisini inceleyen basit regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. İş güvencesizliği bağımsız değişken olup, iş performansı bağımlı değişkendir.

Tablo 16. Katılımcıların iş güvencesizliği algılarının, iş performansları üzerindeki etkisini inceleyen basit regresyon analizi

Bağımsız Değişkenler	BETA	T	SİG. (P)
İş güvencesizliği	,188	3,82	,000**
F	14,61		
R	,188		
R²	,035		
Adjusted R²	,033		
Durbin-Watson	1,640		
*Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır. **Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır			

Model, iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerindeki değişiminin %3,3 (Adjusted R²)sini açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, katılımcıların iş güvencesizliği algılarının iş performansları algılarındaki değişimin %3,3'ünü açıklamaktadır. Tablo 7.17'ye göre, profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerindeki algılarına etkisinin düşük anlamda pozitif yönlü olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizliği algıları puanı bir birim arttığında profesyonel turist rehberlerinin iş performansı algılarının puanının 0,188 (Beta1) kadar artacağını söylemek mümkündür. Bu bilgiler ışığında H11 hipotezini test etmek amacıyla oluşturan regresyon modeli H11 hipotezini destekler niteliktedir.

Sonuç ve Öneriler

Araştırma sonuçlarına göre, profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizliği ve iş performansı ölçeklerine verdikleri yanıtların ortalamaları incelendiğinde ortalamaları en yüksek ifadelerin; “Pandemi koşullarında rehberlik ettiğim kişilere karşı üzerime düşen sorumlulukları yerime getirdim”, “Pandemi koşullarından etkilenmeden rehberlik ettiğim kişilere yöre ya da destinasyon hakkında gerekli bilgiyi verdiğimi düşünüyorum”, “Pandemi koşullarında sağlık ve hijyen kurallarına uyduğumu düşünüyorum”, “Pandemi koşullarında işe devamsızlık yapmamak için özen gösterdim” olduğu görülmüştür. Katılımcıların verdikleri en yüksek ortalama cevaplar incelendiğinde, genellikle rehberlerin pandemi gibi zor bir süreçte COVID19 hastalığına karşı gerekli önlemleri aldığı ve iş güvencesizliği algılarına rağmen mesleklerinin devamlılığını sağlamak, zorlu süreçte ekonomik gelir elde etmek için mesleklerini icra ederken ellerinden gelen özveriye gösterdiklerini söylemek mümkündür. Bundan dolayı, profesyonel turist rehberlerinin pandemi döneminde iş güvencesizliklerine rağmen performanslarını yüksek tutmak için azami ölçüde çaba sarf ettikleri söylenebilir.

Ayrıca, katılımcıların iş güvencesizliği ve iş performansları ölçeklerine verdikleri yanıtların ortalamaları incelendiğinde ortalamaları en düşük ifadelerin; “Pandemi süreci aldığım taban ücreti etkilemedi”, “Bulunduğum meslekte geleceğim garanti altındadır”, “Pandemi sürecinde kariyerimi devam ettirme konusunda endişelenmedim”, “Pandemi sürecinde rehberlik mesleğinde geleceğimi tahmin edebildim”, “Pandemi sürecinde işimi yapabildiğim için iş stresiyle başa çıkmakta zorlanmadım” olduğu görülmüştür. Katılımcıların verdikleri en düşük ortalama cevaplar incelendiğinde, turizm sektöründe çalışan diğer işgörenlerden farklı olarak meslek yarasına sahip olan turist rehberlerinin pandemi döneminde T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen taban ücretin altında çalıştırılmaları, meslekte geleceklerini tahmin edememeleri ve iş stresleriyle başa çıkamamaları gibi yaşadıkları iş güvencesizliği hususları dikkat çekicidir.

Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetlerine göre

anlamli bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Buradan hareketle, profesyonel turist rehberlerinin algıladıkları iş güvencesizliklerinin cinsiyet ayırt etmeksizin her turist rehberi için benzer olduğunu söylemek mümkündür.

Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre anlamli bir farklılık olup olmadığını ve farklılıkların hangi değişkenlerden kaynaklandığını tespit etmek amacıyla One-Way Anova ve Post Hoc (Tukey) testleri uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, katılımcıların iş güvencesizliği algılarının yaşlarına göre anlamli bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Katılımcıların iş güvencesizlikleri algılarında, “30 yaş ve altı” aralığında olanlarla “31 – 40 yaş” arasında olanlar arasında, “30 yaş ve altı” aralığında olanlarla “41 yaş ve üzeri” olanlar arasında ve “31 – 40 yaş” aralığında olanlarla “41 yaş ve üzeri” olanlar arasında anlamli bir farklılık tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan turist rehberlerinin yaşları arttıkça, algıladıkları iş güvencesizliklerini kendilerinden daha küçük yaşta olan rehberlere göre daha az hissettiklerini söylemek mümkündür. Aynı zamanda yaş demografik faktörü, kişilerin hayat deneyimlerini de göstermesinden dolayı orta yaş grubunda olanların genç yaş grubunda olanlara göre olumsuzluklara karşı farklı tutumlarının olduğunu söylemek mümkündür. Genç çalışanların daha az finansal sorumluluklarının olması ve gelecekte iş bulma olasılıklarının daha yüksek olması daha az sorun yaşadıkları anlamına gelebilir (De Witte, 1999).

Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerini değerlendirmelerinde, medeni durumlarına göre anlamli bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem T-testi sonucuna göre, anlamli bir farklılık tespit edilmiştir. Buradan hareketle, profesyonel turist rehberlerinin medeni durumlarına göre iş güvencesizliği algılarının farklılaştığını söylemek mümkündür. Medeni durumu evli olan rehberlerin bekar rehberlere göre daha fazla sorumluluğunun olmasından dolayı, pandemi gibi belirsizlik oluşturan durumlarda bekar olan rehberlere göre, taşıdıkları aile sorumlulukları daha fazla olacağından iş güvencesizliği algılarından daha fazla etkilendiklerini söylemek mümkündür. Gümüş (2013) evli çalışanların evli olmayan diğer çalışanlara göre işlerini daha güvencesiz olarak algıladıklarını ifade etmektedir.

Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, çalışma şekillerine göre anlamli bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların çalışma şekillerine göre anlamli bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Buradan hareketle, serbest çalışan rehberler ile seyahat acentasına bağlı olarak çalışan rehberlerin pandemi gibi büyük belirsizlikler oluşturan uluslararası durumlarda aynı oranda iş güvencesizliği algısı yaşadıklarını söylemek mümkündür.

Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş şekillerine göre anlamli bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların mesleği icra ediş şekillerine göre anlamli bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Mesleği ek iş olarak icra eden turist rehberlerinin asıl iş olarak icra edenlere göre pandemi gibi belirsizlik oluşturan durumlarda asıl iş olarak yapabilecekleri bir mesleklerinin olması, üzerlerindeki iş güvencesizliği algılarının daha az olmasından dolayı böyle bir sonucun ortaya çıkmasının olası olduğunu söylemek mümkündür.

Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19’a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre anlamli bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların COVID19’a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre anlamli bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanan genelgeye göre, COVID19 hastalığına yakalanan kişilerin hastalığı başka kişilere bulaştırmasını ve hızla yayılmasını önlemek amacıyla 14 gün kendi evinde başka bir kişi ile

temas etmeden karantinada kalması gerekmektedir. Bu genelge, işgörenlerin mevcut işlerine devam edememesine ve gelir kaybına uğramalarına neden olmuştur. İşe devamsızlık ve gelir kaybı işgörenler üzerinde büyük streslere yol açmış ve iş güvencesizliği algılarının artmasına neden olmuştur. Bu sebeplerden dolayı profesyonel turist rehberleri COVID19'a yakalanma yakalanmama durumlarının iş güvencesizliği algıları üzerinde etkili olduğunu söylemek mümkündür.

Katılımcıların iş güvencesizliği ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Her bir bireyin işten önce ve sonrasında da bir hayatının olduğu düşünüldüğünde iş yerinde başka bireylerle temas kurması ve COVID19'dan gün geçtikçe tüm dünyada ve Türkiye'de hayatını kaybedenlerin sayısının yükselmesi ve semptomlarının değişiklik göstermesi, bireylerin çalışma ortamında çalışma arkadaşlarına ve evine döndüğünde ailesine bulaştırma riski yaşamasına neden olmaktadır. Bu yaşanan bulaştırma riski işgörenler üzerinde stres ve işe devamlılıklarını etkilediği söylenebilir.

Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Kadınların erkeklere göre daha duygusal yapıya sahip olmalarının pandemi gibi zorlu bir dönemde performansları üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Korkmaz ve Ceylan (2012) yaptıkları çalışmalarında kadın katılımcıların stres faktöründe erkek katılımcılara göre daha fazla sorun yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumun iş performansları üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir ve araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir.

Katılımcıların iş performansı ifadelerini değerlendirmelerinde, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını ve farklılıkların hangi değişkenlerden kaynaklandığını tespit etmek amacıyla One-Way Anova ve Post Hoc(Tukey) testleri uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, katılımcıların iş performansları algılarının yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Katılımcıların iş performansı algılarında, "30 yaş ve altı" aralığında olanlarla "31 – 40 yaş" aralığında olanlar arasında, "30 yaş ve altı" aralığında olanlarla "41 yaş ve üzeri" aralığında olanlar arasında ve "31 – 40 yaş" aralığında olanlarla "41 yaş ve üzeri" aralığında olanlar arasında, arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Ölüm ve Ölüm nedeni 2021 istatistiklerine göre, Türkiye'de 2020 ve 2021 yıllarında ölenlerin % 15,9'u COVID19 hastalığından dolayı hayatını kaybetmiştir ve COVID19 hastalığından dolayı hayatını kaybedenlerin en çok 65 yaş ve üzeri grubunda olduğu görülmektedir. Yine TÜİK tarafından yayınlanan ölüm istatistikleri incelendiğinde 35 yaş ve üzerinde olan bireylerin göz ardı edilemeyecek oranda COVID19 hastalığından dolayı hayatlarını kaybettiği görülmektedir. Buradan hareketle, 35 yaş ve üzerinde olan turist rehberlerinin COVID19 hastalığına yakalanmaktan kendilerinden genç olan rehberlere göre daha fazla korktuklarını ve iş performansı algılarının genç olan rehberlere göre daha fazla etkilendiğini söylemek mümkündür.

Katılımcıların iş performansları ifadelerini değerlendirmelerinde, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem T-testi sonucuna göre, katılımcıların medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların medeni durumlarının pandemi gibi iş

güvencesizliği algılarının yüksek olduğu dönemlerde evli ya da bekar olan herkes için hemen hemen aynı güvencesizliği oluşturuyor olmasının, iş performansları üzerinde bir farklılık olmamasına neden olduğu söylenebilir.

Katılımcıların iş performansları ifadelerinin değerlendirilmesinde, çalışma şekillerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların çalışma şekillerine göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Pandemi sürecinde Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından kısa çalışma ödeneği uygulaması gerçekleştirilmiştir. Kısa çalışma ödeneğine dahil olabilmek için bir işletmeye bağlı olma şartı aranmıştır. Bu sebepten dolayı, seyahat acentasına bağlı turist rehberleri İşKUR tarafından pandemi döneminde işgörenleri desteklemek amacıyla çıkarılan kısa çalışma ödeneği uygulamasına dahil edilmişler ve ekonomik anlamda zorlu pandemi döneminde bir nevi de olsa gelir elde edebilmişlerdir. Serbest olarak mesleğini icra eden turist rehberleri kısa çalışma ödeneğinden bir işletmeye sürekli olarak bağlı olmadıkları için bu ödenekten faydalanamamışlardır. Bu tip uygulamaların, araştırmaya katılan turist rehberlerinin çalışma şekilleri üzerinde etkili olduğu söylenebilir.

Katılımcıların iş performansları ifadelerinin değerlendirilmesinde, mesleği icra ediş şekillerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların mesleği icra ediş şekillerine göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Pandemi sürecinde rehberlik mesleğini asıl iş olarak yapan rehberlerin, mesleğini ek iş olarak yapanlara göre alternatif iş imkanlarının olmamasının katılımcıların iş performansları üzerinde etkili olduğu düşünölmektedir.

Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların COVID19'a yakalanıp yakalanmama durumları açısından anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Pandemi dönemi profesyonel turist rehberlerinin icra edebilecekleri tur sayılarını azaltması ve bir birey olarak gelir elde edip mevcut hayatlarını devam ettirebilme isteklerinden dolayı icra edebildikleri turlarda COVID19'a yakalanma yakalanmama durumlarının iş performansları üzerinde etkili olmadığını söylemek mümkündür.

Katılımcıların iş performansı ifadelerinin değerlendirilmesinde, COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi sonucuna göre, katılımcıların COVID19'u bulaştırıp bulaştırmama durumlarına göre anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Pandemi gibi zor dönemlerde seyahatlerin kısıtlanması, otel, restoran gibi tesislerin hastalığın çoğalmasını önlemek amacıyla kapatılması turizm sektörü çalışanları ve profesyonel turist rehberleri üzerinde büyük bir iş güvencesizliği oluşturmuştur ve çoğu işletme işten personel çıkartmaya giderek sürdürülebilirliğini sağlamaya çalışmıştır. Böyle zorlu bir süreçte profesyonel turist rehberleri görevlendirildikleri her bir turdan gelir elde edebilmek için COVID19 hastalığına yakalanma ve başkalarına bulaştırma riskini göz ardı ederek mesleklerini icra etmeye çalışmaktadırlar. Bu durumun rehberlerin performansları üzerinde etkili olduğu düşünölmektedir.

Araştırma çerçevesinde yapılan basit regresyon analizi sonuçlarına göre, iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerindeki etkisinin düşük düzeyde pozitif yönlü olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların içerisinde buldukları pandemiden dolayı iş güvencesizliği algıları arttıkça, iş performansları üzerindeki etkinin de düşük düzeyde paralel olarak arttığı söylenebilir. Profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizlikleri algılarının arttıkça fiziksel ve duygusal anlamda tükenme durumlarıyla karşı karşıya kalarak iş ortamlarında karşılaştıkları olaylara

uygun olmayan tepkiler verebilecekleri düşünölmektedir. Aguiar-Quintana vd., (2021)'nin gerçekleştirdikleri çalışmasında COVID19 pandemisinin erken döneminde iş güvencesizliğinin otel çalışanlarının görev performansını olumsuz yönde etkilediğini ve kaygı ve depresyona yol açtığını tespit etmişlerdir. Orçanlı vd., (2019)'nin iş güvencesizliğinin iş performansına etkisinde örgütsel kimliğin aracılık etkisinin incelendiği çalışmada, işgörenlerin iş güvencesizlikleri arttıka iş performanslarının azaldığı gözlemlenmiştir bu da örgütsel kimliğin aracı rolünden kaynaklanmaktadır. Araştırma sonuçları, Orçanlı vd.'nin ve Aguiar-Quintana vd.'nin çalışmalarına göre farklılık göstermektedir. Bunun nedeni, pandemi döneminde turist rehberleri katılabilirdikleri turlarda iş güvencesizliği algısı yaşamalarına rağmen, ekonomik anlamda kazanç elde etmek ve mesleklerinin devamlılığını sürdürmek amacıyla katıldıkları turlarda gelir elde etmek için ellerinden gelenin en iyisini yaparak performanslarını arttırmaya çalıştıklarından dolayı olduğu düşünölmektedir.

Sonuç olarak, pandemi dönemi içerisinde profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizliği algıları artış gösterse de ekonomik gelir elde edebilmek ve hayatlarını ikame edebilmek amacıyla zor da olsa performanslarını arttırmaya özen gösterdikleri sonucunu ortaya koymaktadır. Çelebi (2017) işletmelerde iş güvencesizliğinin tükenmişliğe ve performansa etkileri ve Adıyaman bölgesindeki işletmelerde yaptığı uygulamasında, işgörenlerin iş güvencesi algılarının arttıka iş performanslarının arttığı sonucuna ulaşmıştır. Valibayova (2018)'in İş Güvencesizliği Algısının İş Stresi ve İş Performansına Etkisi: Araştırma Görevlileri üzerine yaptığı çalışmasında, işgörenlerin nicel iş güvencesizliklerinin işgörenlerin iş performanslarını arttırdığı sonucunu ortaya koymuştur. İş güvencesizliğinin iş performansı üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan başka bir araştırmalarda da anlamlı farklılık bulunduğu tespit edilmiştir (Karakılıç ve Candan, 2019; Vijayan, 2017). ve bu araştırmanın sonuçlarını desteklemektedir. Literatürde genel olarak Covid-19 salgınının rehberler üzerindeki etkileri ve kariyer planlarına etkileri ele alınmıştır. Bu çalışma Covid-19 pandemisinin turist rehberleri üzerinde oluşturduğu iş güvencesizliklerini ortaya koyarak, bu iş güvencesizliklerinin rehberlerin iş performansları üzerindeki etkilerini ölçmesi amacıyla doğacak sonuçları ortaya koyması bakımından diğer çalışmalardan farklılık göstermektedir. Aynı zamanda, Covid-19, turist rehberleri, iş güvencesizliği ve iş performansı kavramlarının bir arada ele alındığı ilk çalışmadır. İlerleyen süreçte olası yaşanabilecek pandemi v.b. gibi yıkıcı olaylar durumlarında iş güvencesizliği algısının en aza indirilmesi ve iş performansının olumlu yönde artırılması durumlarında bu çalışmanın yol gösterici nitelikte olacağı düşünölmektedir.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turist Rehberleri Odaları Birliği ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliği iş güvencesizliğinin turist rehberleri üzerinde depresyon, stres, anksiyete ve tükenmişlik gibi telafisi olmayan sonuçları olduğunun bilincinde olmalıdır. Bu bilgiler doğrultusunda turist rehberlerinin iş güvencesizliklerinin azaltılması için rehberlik taban ücret kontrolleri yapılmalı, Türkiye Rehberleri Odaları Birliği (TUREB) tarafından belirlenen rehber aylık ücretinin günlük ücretler seviyesine yaklaştırılarak, seyahat acentalarının daha fazla bağlı rehber bulundurma zorunluluğu getirilmesi ve bu sayede belirsiz dönemlerde (pandemi, terör, siyasal gerginlik ve savaş gibi) rehberlerin iş akitlerinin nasıl korunacağı kesin olarak rehberlere bildirilmeli ve iş stresi ile başa çıkma eğitimleri düzenleyerek rehberlerin bu konuda bilinçlenmesi sağlanmalıdır. Ayrıca, turizm sektörü her türlü belirsizlikten etkilenmektedir. Bu tarz belirsizliklerin etkilerinin azaltılması için devlet kurumlarının bu tür olağanüstü durumlarda özellikle turizm sektöründe görev yapan işgörenlerin işten çıkarılmalarını yasaklamalı ve ücretli izine çıkarma zorunluluğu getirmelidir. Bu tip uygulamalara ek olarak pandemi döneminde uygulanan kısa çalışma ödeneği ve nakdi ücret desteği ödemelerini pandeminin yarattığı olumsuz koşullar etkisini kaybedene kadar sürdürerek turizm sektöründe

görev yapan işgörenlerin iş güvencesi algılarını artırmalıdır. İş güvencesi olanakları sunulmadığı takdirde turizm sektörü çalışanları tekrar bir belirsizlik yaşama durumu nedeniyle alternatif iş arayışlarına girmektedir.

İşletmeler herhangi pandemi döneminde her zaman işgörenlerin yanında olduklarını ve onları desteklediklerini hissettirmeliler ve aynı zamanda yaşanan iş güvencesizliğini ortaya çıkaracak iş stresi ve stres yönetimi konusunda işgörenlerini bilgilendirmeli ve gerekirse işgörenlerin işini kaybetme kaygılarını önlemeye yönelik eğitimler düzenlemelidir.

Araştırma süre ve zaman kısıtından dolayı NERO'ya bağlı rehberlere uygulanmıştır. Daha sonraki çalışmalarda profesyonel turist rehberlerinin iş güvencesizliği algılarının iş performansları üzerindeki etkilerinin ölçülmesi için yapılacak çalışmalarda, Turist Rehberleri Odaları Birliği'ne bağlı diğer rehber odalarında ya da tüm rehberler odaları evrene dahil edilerek bir çalışma yapılması, rehberlerin iş güvencesizliği algılarını tespit etmede ve iş güvencesizlikleri algılarının iş performanslarına etkilerini ölçülmesinin ve literatüre fayda sağlayacaktır.

Ayrıca, işgörenlerin iş güvencesizlikleri algılarının iş performansları üzerindeki etkilerinin diğer sektör çalışanları üzerindeki etkilerini ölçmenin, işgörenlerin pandemi süreci içerisinde yaşamış oldukları sorunlara çözüm, öneriler sunabileceği ve literatüre katkı sağlayacağı düşünölmektedir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkılar eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Bu araştırma da kullanılan verilerin toplanması için gerekli etik kurul izin belgesi Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Etik Komisyonu'ndan 12 Ocak 2023 tarih ve 156083 nolu karar numarası ile alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Aguiar-Quintana, T., Nguyen, H., Araujo-Cabrera, Y., and Sanabria-Díaz, J. M. (2021). Do job insecurity, anxiety and depression caused by the COVID-19 pandemic influence hotel employees' self-rated task performance? The moderating role of employee resilience. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102868 <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102868>
- Ağilönü, K. G. (2021). *Pandemi Sürecinde COVID19'un Turizm ve Rekreatyone Etkinliklerden Su Sporları Üzerine Etkisinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla. <https://doi.org/10.33459/cbubesbd.989326>
- Akgündüz, Y. (2013). The Influence of Self-esteem and role stress on job performance in Hotel Business Faculty of Tourism, *International Journal of Contemporary, Hospitality Management*, Mersin University, Mersin. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2013-0421>
- Aktuğ, S. (2016). *Hizmet içi Eğitimin Örgütsel Bağlılık Düzeyi ve Algılanan Çalışan Performansı Üzerine Etkisi*. Yüksek lisans tezi. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

- Aslan, K. (2011). *Çalışanlarda İş Güvencesizliği ve İşini Kaybetme Kaygısının İş Verimi ve İş Üretkenliği Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Bilişim Sektöründe Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul.
- Cingöz, N. K. (2021). *COVID-19 Pandemisinde Yaşanan İş Güvencesizliğinin İşsizlik Kaygısına Etkisinin Demografik Faktörler Açısından İncelenmesi: Yer Hizmetlerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı, Kocaeli.
- Cuma, A. (2020). *Otel İşletmesi Çalışanlarında Örgütsel Stres Kaynaklarının İş Performansına Etkisi: Kahramanmaraş'ta Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Çağlar Çelebioğlu, H. (2019). *Kabin Memurlarında Görülen Presenteeism ile İşe Adanmışlık ve İşini Kaybetme Korkusu Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Altınbaş Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Çakır, Ö. (2007). İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, (7), 117-140.
- Çalışkan, N. (2019). *Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Örgütsel Değişim ve İş Güvencesizliği Algıları Arasındaki İlişkide İstihdam Edilebilirliğin Düzenleyici Rolü*, Doktora Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Nevşehir.
- De Witte, H. (1999). Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(2), 155–177. <https://doi.org/10.1080/135943299398302>
- Dede, E. (2017). *İş Güvencesizliği Algısının ve Örgütsel Güven Düzeyinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkileri: Devlet Ortaokulu ve Özel Ortaokul Öğretmenleri Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Ertan, H. (2008). *Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya'da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme*. Doktora Tezi, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Esen, C. K. (2018). *İş Güvencesizliği ve Başa Çıkma Stratejilerinin Çalışanların Demografik Özellikleri Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Antalya.
- Gümüş, İ. (2013). Çalışma hayatının iki Büyük Korkusu: İşsizlik ve İş Güvencesizliği/Two Big Fear of Working Life: Unemployment and Job Insecurity. *İş Ahlakı Dergisi*, 6(1), 187.
- Gürbüz, F. G. ve Dede, E. (2016). Ortaokul Öğretmenlerinin Örgütsel Güven ve İş Güvencesizliği Algıları Arasındaki İlişki, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 14(2), 89-108.
- Gürbüz, Ş. ve Şahin, F. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (Felsefe-Yöntem-Analiz)*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.

- Karacaođlu, K. (2015). Çalışanların İş Güvencesizliğinin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi: Alanya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakóltesi Dergisi*, 7 (1), s. 13-21.
- Karasar, N. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Nobel Yayınları, Ankara.
- Katlav, Ö. E., etin, B. ve Perçin ř. N. (2021). Turist Rehberlerinin İş Güvencesizliği Algılarının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, *Journal of Travel and Hospitality Management*, 18(1), 37-55. <https://doi.org/10.24010/soid.809985>
- Koopman C, Pelletier K. R, Murray J. F, Sharda C. E, Berger M. L, Turpin R. S, Hackleman P, Gibson P, Holmes D. M, and Bendel, T. (2002). Stanford presenteeism scale: health status and employee productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 44(1), 14–20. <https://doi.org/10.1097/00043764-200201000-00004>
- Korkmaz, M, ve Ceylan, B. (2012). Örgütsel stres yönetimi ve stresin istanbul büyükşehir belediyesi çalışanlarının iş performans üzerine etkisinin uygulamalı olarak incelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5,(10), 314-343.
- Kurtuluş, K. (2004). *Pazarlama Araştırmaları*, Literatür Yayınları, İstanbul.
- Orçanlı, K., Bekmezci, M. ve Fırat, Z. M, (2019). İş güvencesizliğinin iş performansına etkisinde örgütsel kimliğin aracılık etkisi, *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 18(12), 75-100. <http://doi.org/10.26466/opus.584655>
- Önder, ., and Wasti, A. S. (2002). İş Güvencesi Endeksi ve İş Güvencesi Memnuniyeti Ölçeği: Güvenirlik ve geçerlik analizi. *Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 23-47.
- Özbay, B. (2017). *İşletmelerde Eğitim İle Algılanan Performans Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Polat, E. (2019). *İş Güvencesizliği Algısı ile İş Üretkenliği İlişkileri: Mevsimlik ve Mevsimlik Olmayan Konaklama İşletmelerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Probst, T. M. (1999). *Antecedents and consequences of job security: An integrated model*. (organizational withdrawal, stress). Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering, 59(11-B), 6102.
- Sağlık Bakanlığı, (2020). Covid 19 nedir?, covid19.saglik.gov.tr Erişim tarihi: 01.08.2023.
- Tyrer, P. (1999). Borderline Personality Disorder: A Motley Diagnosis in Need of Reform. *The Lancet*, 354, 1095–1096. [http://doi.org/10.1016/S0140-6736\(99\)00401-8](http://doi.org/10.1016/S0140-6736(99)00401-8)
- Uygun, H. (2015). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Eğitim ve Geliştirme Faaliyetlerinin alışan Motivasyonuna Etkileri ve Sağlık Sektöründen Bir Vaka Analizi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Valibayova, G. (2018). *İş Güvencesizliği Algısının İş Stresi ve İş Performansına Etkisi: Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, On dokuz Mayıs Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Samsun.

- Witte, H. D. (2005). Job Insecurity: Review of the international literature on definitions, prevalence, antecedents and consequences. *SA Journal of Industrial Psycholog*, 31(4), 1-6. <http://doi.org/10.4102/sajip.v31i4.200>
- Yamane, T., Zatori, A., Michalko, G., ve Nagy, J. (2001) *Temel Örnekleme Yöntemleri*, Literatür yayıncılık, Çeviren: Esin, A. Bakır, M. A., Aydın, C. ve Gürbüzsül E.
- Yıldız, O., Dağdeviren, M., ve Çetinyokuş, T. (2008). İşgören Performansının değerlendirilmesi için bir karar destek sistemi ve uygulaması, *Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 23(1), 239-248.
- Yıldız, Z. (2011). Turizm sektörünün gelişimi ve istihdam üzerindeki etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 3(5). 54-71.
- Yürekli, S. (2020). Çalışma hayatında Koronavirüs (Covid-19) Salgınının Etkileri. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Covid-19 Hukuk Özel Sayısı, Yıl:19, Sayı:38, Yaz 2020/2 (Covid-19 Özel Ek), ss. 34-61.

The Effect of Professional Tourist Guides' Anxiety of Losing Their Jobs During the Pandemic Process on Job Performance

Gökhan GÜMÜş

Ankara Hacı Bayram Veli Univesirty, Graduate School of Education, Ankara/Türkiye

R. Pars şAHBAZ

Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Ankara/Türkiye

Extended Summary

One of the sectors most affected by the rapidly spreading COVID-19 pandemic has been the tourism sector. With the announcement of the pandemic, the cancellation of mass events, the imposition of restrictions on domestic and international travel, the implementation of curfew restrictions, hotels, restaurants, cafes, bars, etc. in addition to developments such as temporary Decoupling of the activities of venues, there have been cancellations and decreases in bookings at accommodation facilities. Due to all these developments, tourism sector employees have lost their jobs or had to take unpaid leave.

The COVID19 pandemic has led to a further increase in the current perceptions of job insecurity of profes. The increase in the perception of job insecurity of the guides affects their job performance and well-being levels, anxiety and fear of losing their job, creating work stress on them (Cuma, 2020). Job insecurity caused by job stress increases the withdrawal action of guides and triggers the absenteeism action, resulting in the dismissal action. Based on this, the problem of the research was determined as the investigation of the effects of professional tourist guides' perceptions of job insecurity on their job performance.

Setiawan and Hadianto, on the other hand, express the concept of job insecurity as “The situation in which employees feel threatened by sustainability uncertainty while working in their organizations” (Setiawan & Hadianto, 2008, p. 1). The concept of job insecurity in the tourism sector, when we look at the labor market in the 21st century, it is seen that the employment opportunities of sector employees and the concept of job insecurity are an issue that should be taken into consideration. It is stated that situations such as overtime, seasonal employment in the tourism sector, being affected by uncertainties (such as epidemics, terrorism, war), being affected by environmental and economic factors increase the perceptions of job insecurity of employees in the tourism sector (Yildiz, 2011).

Tourist guides, who play a major role in the tourism sector, may also be concerned about job insecurity due to these negative factors. When tourist guides are unable to cope with these adverse conditions, they are unable to fulfill their duties, form weak individual relationships, cope with personality disorders, depression and health problems (Loudoun & Bohle, 1997; Strazdins et al. 2006, as cited in. Katlav et al. 2021).

Performance is the potential to perform a job within a predetermined time frame. In other words, it is a phenomenon that explains to what extent an individual can use the knowledge, skills and abilities that exist in himself in order to achieve his expectations or goals (Yildiz et al. 2008).

The fact that the works done in the tourism sector are aimed at individual service reveals the fact that the employees are at the heart of the success of the sector. The quality of service in the tourism sector is not only

dependent on material elements, but also depends more on the qualities of those who produce services (Hacıoğlu et al., 2008, p. 99).

Considering the employees of travel enterprises, it is known that tourist guides are more decisive on the satisfaction of tourists compared to other employees. The reason for this is that tourist guides interact with tourists more than other employees of the tourism sector (such as receptionists, waiters, housekeeping attendants) (Tang & Chang, 2006; as cited in Duz, 2016, p. 35). Therefore, the fact that guides spend more time with tourists than other tourism sector employees allows tourists to have confidence in them and act under their leadership.

The aim of the study is to determine the effect of job loss anxiety caused by the COVID-19 pandemic on job performance, to contribute to the relevant literature and to present new data to researchers. For this purpose, the problems that professional tourist guides face in business life have been identified, the sources of anxiety about losing their jobs have been tried to be determined, and the effects on job performance have been determined.

The relationship between job loss anxiety and job performance is among the topics that have been discussed quite decently in the literature (Valibayova, 2018; Akgunduz, 2013; Cingoz, 2021; Aslan, 2011; Esen, 2018; Caliskan, 2019; Polat, 2019; Caglar Celebioglu, 2019; Cuma, 2020; Cakır, 2007). Based on this, to determine the effect of job loss anxiety caused by the COVID-19 pandemic on job performance is to contribute to the relevant literature and provide new data to researchers.

Relational screening model, which is one of the quantitative research methods, was used in the research. This model is used to determine the interactions between two or more variables. This model is used to determine the interactions between two or more variables (Karasar, 2009, p. 81). In this study, the differences in job insecurity and job performance perceptions and the impact of job insecurity perceptions on job performance were examined in terms of demographic characteristics, working styles, profession performance styles, COVID19 infection status and COVID19 infection concerns of 401 tourist guides registered with NERO. The hypotheses were tested by applying Variance analysis (One-Way Anova Analysis), independent sample t-test and regression analysis.

It was found that there was no significant difference in the evaluation of the job performance statements of the participants according to their marital status, whether they were infected with COVID19 or not, whether they had COVID19 infection anxiety, but there was a difference in their evaluation of the statements according to their gender, age, profession and way of working. It was found that the effects of participants' perceptions of job insecurity on their job performance were positively oriented at a low level. As the participants' perceptions of job insecurity increase due to the pandemic they are in, the effect on their job performance increases in parallel at a low level.

As a result, although the perceptions of job insecurity of professional tourist guides have increased during the pandemic period, it reveals the conclusion that they have taken care to increase their performance, even if it is difficult, in order to earn economic income and replace their lives.

The Ministry of Culture and Tourism, the Association of Chambers of Tourist Guides and the Association of Travel Agencies of Turkey should be aware that job insecurity has irreparable consequences on tourist guides, such as depression, stress, anxiety and burnout. According to this information, in order to reduce the job insecurity of tourist guides, guidance base wage controls should be made, travel agencies should be required to have more connected guides, and thus guides should be informed exactly how to protect guides' work contracts during uncertain

periods (such as pandemic, terrorism, political tension and war), and guides should be made aware of this issue by organizing training on coping with job stress. In addition, the tourism sector is affected by all kinds of uncertainties. In order to reduce the effects of such uncertainties, government agencies should prohibit the dismissal of employees, especially those working in the tourism sector, in such extraordinary situations and impose an obligation to take paid leave.

Businesses should always make employees feel that they are with them and supporting them during any pandemic period, and at the same time inform their employees about job stress and stress management, which will reveal the job insecurity experienced, and organize trainings to prevent employees' worries about losing their jobs, if necessary.

Ek 1. Etik Kurul İzni

Evrak Tarih ve Sayısı: 12.01.2023-156083



**T.C.
ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
Etik Komisyonu**

Sayı : E-11054618-302.08.01-156083
Konu : Bilimsel ve Eğitim Amaçlı

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 12.12.2022 tarih ve E.147683 sayılı yazı.

İlgi yazınız ile göndermiş olduğunuz, Enstitünüz Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Anabilim Dalı **Yüksek Lisans öğrencisi Gökhan GÜMÜŞ, Prof.Dr. R.Pars ŞAHBAZ** danışmanlığında yürüttüğü "**Profesyonel Turist Rehberlerinin Pandemi Sürecinde İşini Kaybetme Kaygısının İş Performansına Etkisi**" adlı tez çalışması ile ilgili konu Komisyonumuzun 11.01.2023 tarih ve 01 sayılı toplantısında görüşülmüş olup,

Etik Komisyonunca onaylanan ilgilinin çalışmasının, yapılması planlanan yerlerden izin alınması koşuluyla yapılmasında etik açıdan bir sakınca bulunmadığına oybirliği ile karar verilmiş; karara ilişkin katılım listesi ve onaylanan çalışmalar ekte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Araştırma Kod No:2023/15

Prof. Dr. Ramazan ÇAĞLAYAN
Komisyon Başkanı

Ek:

- 1- Katılımcı Listesi
- 2- Onaylı Çalışma

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSDNVY0ECH Pin Kodu :58982 Belge Takip Adresi : <https://turkiye.gov.tr/ebd?eK=5574&eD=BSNNVY0HMH&eS=156083>

Adres:Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Yücepete Mahallesi 85. Cadde No 8 06570 Çankaya /

Ankara

Telefon:+90 (312) 231 73 60

KeP Adresi:hacibayramveli@hs01.kep.tr

Bilgi için: Saliha GEMALMAZ

Unvanı: Genel Evrak Sorumlusu

