

T.C.
Mersin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı

FAST FOOD RESTORAN ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL EMEK VE
ÖZ YETERLİLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Gökhan KARAKEÇİLİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mersin, 2016

T.C.
Mersin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı

FAST FOOD RESTORAN ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL EMEK VE ÖZ
YETERLİLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Gökhan KARAKEÇİLİ

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Dilek ATÇI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mersin, 2016



T.C.
MERSİN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal Bilimler Enstitü Müdürlüğü



YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “FastFood İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Ve Öz Yeterlilikleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi” başlıklı bu çalışmanın, bilimseletikkurallaravegeleneklereuygunşekildetarafımdanyazıldığınıveyararlandığimeserlerintamamınınıkaynaklardagösterildiğionurumladoğrularım.

04/08/2016

Gökhan KARAKEÇİLİ

Tez Onay Sayfası

Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Gökhan KARAKEÇİLİ tarafından hazırlanan Fast food Restoran Çalışanlarının Duygusal Emek ve Öz Yeterliliklerinin Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi başlıklı bu çalışma, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başarılı



Başarısız



Üye



Yrd. Doç. Dr. Dilek Atçı
(Danışman)




Üye



Doç. Dr. Kamil UNUR



Üye



Yrd. Doç. Dr. Tolga GÖK

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylıyorum.

Prof. Dr. Süleyman DEĞİRMEN
Enstitü Müdürü



ÖNSÖZ

Fastfood (tez yemek) restoran çalışanların duygusal emek ve öz yeterlilikleri arasındaki ilişkiyi değerlendirmeye yönelik hazırlanan bu çalışma çok değerli hocalarım ve destekçilerimin yardımları ile hazırlanmıştır.

Öncelikle, gerek yüksek lisans eğitimim boyunca gerekse tez çalışması süresince tüm yoğunluğuna rağmen benden yardım ve desteğini esirgemeyen, tüm sorunlarımda bana büyük bir sabırla yardımcı olan değerli danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Dilek ATÇI'ya, yüksek lisansa başladığım ilk günden beri her aşamada üzerimde emeği olan çok değerli hocam Doç. Dr. Kamil UNUR'a, yüksek lisans eğitimime değerli yönlendirmeleri ve dersleri ile katkıda bulunan değerli hocalarım Prof. Dr. Celil ÇAKICI'ya ve Yrd. Doç. Dr. Gürkan AKDAĞ'a, tezin analizleri kısmında desteklerini esirgemeyen hocalarım Öğr. Gör. Kürşat ÇAVUŞOĞLU'na ve Doç. Dr. Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Yoğun çalışma temposuna rağmen çalışmaya katılan çalışanlara teşekkür ederim.

Son olarak eğitim hayatım boyunca hiçbir zaman desteklerini esirgemeyip, tüm zorluklarda sabırla yanımda olan ve bana her zaman güvenen, hayattaki başarılarımın gizli mimarları olan canım Annem ve Babam başta olmak üzere tüm aileme sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Tezimi eğitim hayatımın başında olan canım kardeşim Hasan KARAKEÇİLİ'ye ithaf ediyorum.

Gökhan KARAKEÇİLİ

ÖZET

FAST FOOD İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL EMEK VE ÖZ YETERLİLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Mersin ilinde uluslararası imtiyaz anlaşmalı (Franchising) faaliyet gösteren fastfood (tez yemek) restoran çalışanlarının duygusal emek ve öz yeterliliklerini değerlendirmeye yönelik yapılan bu çalışmada 201 gönüllü katılımcıdan anket yoluyla veri toplanmıştır.

Duygusal emek kavramı duygusal çelişki ve duygusal çaba olmak üzere iki boyutta açıklanırken öz yeterlilik boyutları başlama, sürdürme ve yılmama olarak belirlenmiştir. Elde edilen verilere göre çalışanların duygusal emek boyutları duygusal çaba ve duygusal çelişki algılarının orta düzeyde, öz yeterlilik algılarının ise ortalamanın üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Öz yeterlilik ile duygusal emek arasında anlamlı ilişkiler bulunurken öz yeterliliğin duygusal çelişkiyi olumsuz etkilediği ve duygusal çabayı ise olumlu etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuçlar öz yeterliliği yüksek çalışanların daha az duygusal çelişki yaşadığı ve daha fazla duygusal çaba harcadığı şeklinde yorumlanabilir.

Anahtar kelimeler: Duygusal Emek, Öz Yeterlilik, FastFood Çalışanları, İmtiyaz Anlaşmalı (franchising) FastFoodRestoranları, Hizmet Sektörü Çalışanları

ABSTRACT

THE EVALUATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN THE SELF EFFICIENCY AND EMOTIONAL LABOR OF THE EMPLOYEES OF FAST FOOD RESTAURANTS

In this study which aims to evaluate the Emotional Labor and Self Efficiency of Fast food restaurants (privileged contracted) in Mersin the data has been collected from the results of questionnaires applied to 201 volunteers who work in Fast food restaurants.

Emotional Labor is explained in two dimensions: emotional contradiction and emotional effort while Self Efficiency is stated in commencement and never give up dimensions. According to the results, the emotional effort and emotional contradiction dimensions of employees' Emotional Labour perceptions are on the average level while Self efficiency perception is above average level. There is a meaningful relationship between self Efficiency and Emotional Labor; Self Efficiency has a negative effect on emotional contradiction but a positive effect on emotional effort. These results can be interesting as the employees who have high Self Efficiency have less emotional contradiction but show more emotional effort.

Key words: Emotional Labor, Self Efficiency, Fast Food Employees, Privileged Contracted (Franchising) Fast Food Restaurants, Service Sector Employees

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLolar LİSTESİ	vii
GİRİŞ.....	1
I.BÖLÜM: TEZİN PROBLEM TANIMI VE ÖNEMİ.....	3
I.1. Problemin Tanımı	3
I.2. Araştırmanın Amacı	6
I.3. Araştırma Soruları	7
I.4. Araştırmanın Önemi	7
I.5. Tanımlar	8
II. BÖLÜM: DUYGUSAL EMEK VE ÖZ YETERLİLİK KAVRAMLARI VE	
 ÖZELLİKLERİ	9
II.1.Duygusal Emek kavramı	9
II.1.1. Duygusal Emek Boyutları	12
II.1.1.1. Hochschild Yaklaşımı	13
II.1.1.2. Asforth ve Humprey Yaklaşımı	15
II.1.1.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı.....	16
II.1.1.4. Grandey Yaklaşımı	17
II.1.2. Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Kavramı	20
II.2. Öz yeterlilik Kavramı ve Niteliği	23
II.2.1. Öz Yeterliliği Etkileyen Kaynaklar	24

II.2.1.1. Yaşanmış Deneyimler.....	25
II.2.1.2. Başkalarının (Dolaylı) Deneyimleri	25
II.2.1.3. Sözel İkna	26
II.2.1.4. Fiziksel Durum	26
II.2.2.Öz Yeterliliğin Etkileri	26
II.2.2.1. Bilişsel Etki.....	27
II.2.2.2. Motivasyon Süreci	27
II.2.2.3. Duygusal Süreç.....	28
II.2.2.4. Seçimsel süreç	29
II.2.3. Öz Yeterliliğin İlişkili Olduğu Kavramlar	31
II.2.4. Hizmet Sektöründe Öz Yeterlilik Kavramı.....	32
III. BÖLÜM: FAST FOOD İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL EMEK VE ÖZ YETERLİLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	35
III.1. Araştırmanın Yöntemi	35
III.1.1. Evren ve Örneklem	35
III.1.2. Veri Toplama Tekniği.....	36
III.1.3. Anketin Uygulanması	37
III.1.4. Kullanılan Veri Analiz Teknikleri	37
III.1.5. Araştırmanın Sınırlamaları.....	37
III.2. Araştırmanın Bulguları Değerlendirme.....	37
III.2.1.Katılımcıların Demeografik özelliklerine İlişkin Bulgular.....	38
III.2.2. Güvenirlilik Analizi.....	40
III.2.3. Geçerlilik Analizi.....	42

III.2.4. T Testi	46
III.2.4.1. Annenin Çalışma Durumuna Göre Harcanan Duygusal Çaba.....	46
III.2.4.2. Annenin Çalışma Durumuna Göre Yaşanan Duygusal Çelişki	47
III.2.4.3. Daha Önce Spor veya Sanatın Herhangi Bir Dalı ile Uğraşan Çalışanların Öz Yeterlilikleri ve Başlama Boyut.....	48
III.2.5. Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA).....	49
III.2.5.1. Eğitim Düzeylerine Göre Yaşadığı Duygusal Çelişki	50
III.2.5.2. Çalıştığı Alana Göre Yaşanan Duygusal Çelişki ve Çaba.....	51
III.2.5.3. Eğitim Düzeylerine Göre Öz Yeterliliği ve Başlama Boyutu.....	52
III.2.5.4. Yaş Aralığına Göre Bir İşe Başlamadaki Öz Yeterlilik Algıları...	53
III.2.5.5. Büyüdükleri Yere Göre Bir İş Sürdürmedeki Öz Yeterlilik Algıları	54
III.2.6. Korelasyon Analizi	55
III.2.7. Regresyon Analizi.....	57
III.2.7.1 Regresyon Analiz Tabloları	58
SONUÇ	62
KAYNAKÇA.....	70
EKLER	78

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1. Duygusal Emek Tanımları	11
Tablo 1.2. Duygusal Emek Boyutları	12
Tablo.3.1. Demografik Özelliklerin Dağılımı	39
Tablo 3.2.Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek Ölçeklerinin Güvenirlik Analizi	41
Tablo 3.3. Öz Yeterlilik Ölçeğinin Faktör Analizi	43
Tablo 3.4. Duygusal Emek Ölçeğinin Faktör Analizi	45
Tablo 3.5.Çalışanların Öz Yeterlilik Düzeyleri	46
Tablo 3.6. Annenin Çalışma Durumuna Göre Harcanan Duygusal Çaba	47
Tablo 3.7. Annenin Çalışma Durumuna Göre Yaşanan Duygusal Çelişki	48
Tablo 3.8. Spor Veya Sanatla İlgilenme Durumuna Göre Öz Yeterlilik	48
Tablo 3.9. Spor Veya Sanatla İlgilenen Personelin Başlama Değerleri	49
Tablo 3.10. Personelin Eğitim Düzeyleri Yaşadığı Duygusal Çelişki	50
Tablo 3.11. Eğitim Düzeyi İle Duygusal Çaba İlişkisi	51
Tablo 3.12. Personelin Çalışma Alanına Göre Yaşanan Duygusal Çelişki	51
Tablo 3.13. Çalışma Alanına Göre Harcanan Duygusal Çaba	52
Tablo 3.14. Öz Yeterlilik Algısının Eğitim Düzeylerine Göre Farkı	52
Tablo 3.15. Eğitim Düzeylerine Göre Öz Yeterlilik Algıları	53
Tablo 3.16. Öz Yeterlilik Algısının Yaşa Göre Farkı	54
Tablo 3.17. Yaş Aralığına Göre Bir İşe Başlamadaki Öz Yeterlilik Algısı	54
Tablo 3.18. Öz Yeterlilik Algısının Büyüdüğü Yere Göre Farkı	55
Tablo 3.19. Büyüdüğü Yere Göre İş Sürdürme Öz Yeterliliği	55
Tablo 3.20. Korelasyon Analizi	57
Tablo 3.21. Öz Yeterlilik Algısının Duygusal Çelişkiye Etkisi	59

Tablo 3.22. Öz Yeterlilik Algısının Duygusal Çelişki Üzerindeki Etkisi	60
Tablo 3.23. Öz Yeterliğin Duygusal Çabaya Etkisi	61



GİRİŞ

Dünya genelinde yapılan seyahatler, iletişim, medya ve farklı kültürler yeryüzünde ortak bir kültür oluşmasına zemin hazırlamıştır. Fastfood (tez yemek) sektörü de oluşan bu ortak kültürlerden birisidir (Park, 2004'den akt. Atıcı vd., 2015: 161). Ortak kültür olarak değerlendiren fastfood (tez yemek) kültürü bu işletmeleri müşteri odaklılığa ve dolayısıyla personel odaklılığa yöneltmiştir. Personelin müşteri ile işletme arasındaki köprü görevinin olduğunu kabul eden işletmeler, geçmişin “mekanik işçisi”ne artık “insan işçi” olarak bakmak zorunda kalmıştır (Man ve Öz, 2009). Personelin davranışlarının işletmeyi temsil ettiğini fark eden günümüz işletmeleri, onlardan sadece fiziksel ve zihinsel emek değil aynı zamanda duygusal emek de harcamalarını beklemektedirler. İşletmenin istediği duyguları sergilemek isteyen personelin, öz yeterlilik algısı ile duygularını yönlendirebileceği düşünülmektedir. Duygusal emek harcamaları beklenen personelin bunu başarabilmelerinde öz yeterlilik algılarının önemli olduğu düşünülmektedir.

Özyeterlilik inancında vurgulanan bireyin ne yapabileceğinin kapasitesidir(Snyder ve Lopez,2002: 278).Kişinin kendini yönetebilmesi, istenilen davranışların zorluklarını atlatabilmelerinde çok etkili olmaktadır. Kişilerin kendi yeteneklerinin farkında olabildikleri kadar yani kendi öz yeterliliklerinin farkına vardıkları derecede başarılı olacakları tahmin edilmektedir.

Tezin amacı, Mersin ilinde bulunan uluslararası imtiyaz (franchising) anlaşmasına dahil fastfood (tez yemek) restoranlarında çalışanların öz yeterlilik algılarının duygusal emekleri üzerindeki etkisini belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, tezin probleminin sunulmasına, amacına, araştırma sorusuna ve bazı terimlerin tanımlarına yer verilmiştir.

İkinci bölümünde ilk olarak duygusal emek kavramı ve yaklaşımları açıklanmaya çalışılmış, Sonrasında öz yeterlilik kavramı ve niteliği, boyutları ile ele alınıp açıklanmaya çalışılmıştır. Bu bölümün sonunda öz yeterlilik kavramı ile benzer olan diğer kavramların arasındaki kargaşa kısaca değerlendirilip turizm (hizmet) sektöründeki öneminden bahsedilip diğer bölüme geçiş yapılmıştır.

Üçüncü bölümde, Mersin ilinde uluslararası imtiyaz anlaşmasına (franchising) dahil fastfood (tez yemek) restoran çalışanları üzerine yapılan bir araştırma yer almaktadır. Tezde son olarak, yapılan alan araştırması sonunda ulaşılan bulgular doğrultusunda çeşitli tartışmalara ve değerlendirmelere yer verilmektedir. Tez bu bulgular ışığında bazı önerilerle son bulmaktadır.

I.BÖLÜM: TEZİN PROBLEM TANIMI VE ÖNEMİ

Hizmet sektöründeki hızlı gelişim beraberinde ağır rekabet şartlarını da getirmektedir. İşletmelerin, çalışanların ve onların müşterilere davranış şeklinin öneminin farkına vararak bu davranışları değiştirmeye çalıştıkları bilinmektedir. ‘Fastfood (tez yemek) (tez yemek) çalışanlarının Duygusal Emek ve Öz Yeterliliklerinin değerlendirilmesi’ adlı bu tezin birinci bölümünde problem tanımı, araştırmanın amacı, araştırmanın hipotezleri ve araştırma soruları, araştırmanın önemi ve tezde kullanılan bazı kavramların tanımları yer almaktadır.

I.1.Problem Tanımı

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte tüketicilere sunulan ürünler de git gide birbirine benzemeye başlamıştır. Bu benzerlik rekabeti şiddetlendirmekle beraber, tüketicilerin de farklılık aramalarına neden olmuştur. Buna paralel olarak işletmelerin de çalışanlarından beklentileri değişmeye başlamıştır. Geçmişin “mekanik işçisi” ne artık “insan işçi” olarak bakmak zorunluluk haline gelmiştir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 313). Özellikle hizmet işletmeleri söz konusu olduğunda, hizmetin soyutluk ve eşzamanlılık gibi özellikleri dolayısıyla farklılık yaratmanın yolu çalışanın hizmet sunumundan geçmektedir. Öyle ki, çalışanların fiziksel ve zihinsel iş güçlerinin yanı sıra duygusal güçlerini de kullanmaları gerekmektedir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 310). Sanayi işletmelerinde işin kalitesini iş görenlerin “elleri” veya “beyinleri” belirlerken; hizmet endüstrisindeki işlerde sunulan hizmetin kalitesini belirleyen en önemli unsur iş görenlerin müşterilere karşı olan “samimiyetleri, içtenlikleri ve gülümsemeleri”, yani duyguları olmaktadır (Chu ve Murrman, 2006: 1181).

Hizmet endüstrisinde faaliyet gösteren işletmelerde çalışanlar sadece iş bilgisi ve fiziksel özellikleriyle değil, duygusal özellikleriyle de işe katılmaktadırlar. Bu nedenle,

doğru duyguları göstermek veya duygusal çaba harcamak önemlidir (Kozak ve Güçlü, 2008: 2). Bu bağlamda daha çok hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin çalışanlarından duygusal anlamda emek vermelerini beklediği görölmektedir. Normal şartlarda duygu, soyut ve kişiye özel nitelikte olmasına rağmen, günümüzde adeta ekonomik değeri olan somut bir ürün olarak değer kazanmıştır (Beğenirbaş ve Yalçın, 2012: 48). Günümüzde işletmeler, duyguları, rasyonelliğe bulaştırılmaması gereken tehlikeli unsurlar olarak değil, tersine işletmenin karlılığı için kullanılabilir unsurlar olarak görmektedirler (Man ve Öz, 2009).

Literatüre Hoschild tarafından kazandırılan “duygusal emek” kavramı, çalışanların fiziksel ve zihinsel güçlerinin yanı sıra duygusal güçlerinin de kullanıldığını ileri sürmektedir. Hoschild (1989)’e göre duygusal emek, açıkça gözlemlenebilen yüz ifadeleri ve bedensel gösterimleri yaratmak amacıyla duyguların yönetilmesidir (Hsieh, 2009: 11). Brotheridge ve Grandey (2002) ise duygusal emeği, müşteri hizmetlerini odak alarak durum ve zamana karşı, çalışanların müşteriler ile olan ilişkilerinde pozitif ilişkiler kurabilmeleri için duyguların kontrol edilmesi olarak tanımlamıştır.

Standartlaştırılmış kitle üretiminin ve yoğun talepten doğan yüksek tempunun olduğu işletmeler olarak nitelendirilen fastfood (tez yemek) işletmelerinde çalışanlardan beklenen emek, fiziksel emeğin ötesine geçmektedir. Fastfood (tez yemek) düşük fiyatlı, hızlı sunum ve fazla dayanıklı olmayan yiyecek türleri olarak tanımlanabilir. Buna rağmen fastfood (tez yemek) restoranlarından beklenen hizmetin niteliği değişmemektedir (Atçı vd. 2015: 162). Yiyecek içecek işletmelerindeki ağır rekabet ortamı fastfood (tez yemek) restoranlarını da etkilemektedir (Lam ve Zhang, 2003: 214). Genelde tüm hizmetler, özelde ise fastfood (tez yemek) restoranları açısından bakıldığında müşteri memnuniyetinde en önemli etkenin çalışanların hizmet sunumundaki davranışları olduğu belirtilebilir.

Hizmet sunumunda bazı davranışları sergilemesi beklenen insan, bir makine değildir. Çalışanların hizmet verdikleri sırada duyguları davranışlarına yansiyabilecek ve müşteri memnuniyetini olumlu veya olumsuz etkileyebilecek durumlar söz konusu olabilecektir. Bir beceriye sahip olmakla onu farklı ortam ve koşullarda kullanabilmek arasında fark vardır (Kurbanoglu, 2004: 79). Kişiler duygusal anlamda çalıştığı işte yetkin olabilir fakat bunu kullanamadıkları durumda başarılı sayılmazlar. Bu durumda çalışanların kendilerini tanımaları, duygularının farkında olmaları ve yönetebilmeleri önem kazanmaktadır. Bu ise öz yeterlilik kavramıyla açıklanabilir.

Öz sözcüğü; kişilerin kendilerine ait algıların toplamını ifade ederken yeterlilik kavramı bir işi yapma gücünü sağlayan özel bilgi, ehliyet ve yeterlilik olarak tanımlanmaktadır (TDK, www.tdk.org.tr). Bu durumda ise öz yeterlilik, kişinin kendi becerilerine, yetkinliklerine ilişkin algılarının toplamı olmaktadır. Bandura (1977) kişilerin, yaşamları süresince edindikleri tecrübeler dayalı olarak, baş etme yeteneklerine ilişkin özel inançlar geliştirdiklerini ve sahip oldukları bu öz yeterlilik inançları arttıkça, davranış değişikliğinin de arttığını ortaya koymaktadır. Öz yeterlilik, kişinin bir işi başarıyla yapmak için gerekli becerilere sahip olduğu konusundaki inancıdır (Kurbanoglu, 2004: 137). Yine, öz yeterliliği Bandura (1997), bireyin belli bir performansı göstermesi için gerekli etkinlikleri düzenleyip başarılı bir biçimde gerçekleştirme kapasitesi hakkında kendine ilişkin yargısı olarak tanımlamıştır (Lee, 2005: 491).

Yukarıda belirtilen nedenler göz önüne alındığında hizmet sektöründe personelin işletmelerdeki önemi ön plana çıkmaktadır. Yapılan araştırmalarda restoran tercih sebeplerini etkileyen başlıca faktörler arasında sunum (Kaya, 2009; Öndoğan, 2010; Albayrak, 2014) ve personel (Kaya, 2009; Öndoğan, 2010) faktörlerinin ilk sıralarda yer aldığı görülmektedir. Daha bilinçli ve seçici davranan müşteriler, işletmelerin stratejilerini

de önemli ölçüde etkilemiştir (Erbaş ve Ersöz, 2011: 7). Müşterilerin istekleri doğrultusunda süreklilik sağlamaya çalışan işletmeler personelden daha fazla çaba beklemektedir. Marka kişiliği ve marka imajını personel aracılığıyla yansıtabileceklerinin farkına varan restoran işletmeleri “müşteri ile işletme arasındaki köprü” görevini personele vermiştir (Morris ve Feldman, 1996). “Müşteri etkileşimini” personelin üstleniyor olması onlara yeni sorumluluklar yüklemektedir (Grandey, 2000; Hochschild, 1993). Bu sorumlulukların başında gelen ve işin gerekliliği durumundaki duygusal davranışlar restoran personelinin duygusal emeğe zorlamaktadır. Restoran işletmelerinde çalışan personelin başarısı sarf ettiği duygusal emekle paralel tutulunca, personelden işinin sürekliliği için bu duruma ayak uydurması beklenir hale gelmiştir. Bu sürecin başarı ile devam ettirilebilmesi ise kişinin kendi becerileri yani öz yeterliliği ile paralel ilerlediği düşünülebilir. Bu nedenle bu çalışmada Mersin ilindeki uluslararası fastfood (tez yemek) restoran çalışanlarının duygusal emek ve öz yeterlilikleri ve bu olgular arasındaki ilişki incelenmektedir.

I.2. Araştırmanın Amacı

Öz yeterlilik ve duygusal emek kavramları literatürde sıklıkla araştırılmış kavramlar olmasına rağmen Öz yeterlilik ve duygusal emeği birlikte ele alan çalışmalar sayıca azdır. Bu nedenle bu kavramlar arasındaki ilişkiyi anlamak çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Çalışma, Mersin ilinde uluslararası imtiyaz anlaşması (franchising) sistemine dâhil olarak faaliyet gösteren fastfood (tez yemek) restoranlarında çalışanların özyeterlilik algılarının duygusal emekleri üzerindeki etkisini anlamaya yönelik olarak yürütülecektir.

I.3.Araştırma Soruları

Önceki bölümde bahsedilen amaçlar doğrultusunda, araştırma soruları şunlardır.

- 1) Fastfood (tez yemek)restoranlarında müşteri ile doğrudan iletişim içinde bulunan çalışanlar ne derecede duygusal emek harcamaktadır?
- 2) Fastfood (tez yemek) restoran çalışanlarında duygusal emeğin boyutları nelerdir?
- 3) Fastfood (tez yemek)restoran çalışanlarının öz yeterlilik düzeyleri nasıldır?
- 4) Fastfood (tez yemek) restoran çalışanlarında öz yeterlilik düzeyleri ile duygusal emekleri arasında ilişki var mıdır?

I.4. Araştırmanın Önemi

Öz yeterlilik ve duygusal emek konuları ilgi çeken konular olmasına rağmen literatürde özellikle ikisinin ilişkisine yönelik çok sayıda araştırmanın olmadığı görülmüştür. Bu çalışma ileride konuyla ilgili yapılacak olan çalışmalar için yol gösterici olabilecektir. Ayrıca, hizmet sektörünün bir parçası olan fastfood (tez yemek) restoranlarında, çalışanlarının müşteri memnuniyeti sağlamak için, hızlı ve kaliteli sunumun yanı sıra duygusal açıdan da tatmin edici çabalar sarf etmesi beklenmektedir. Bu çalışma fastfood (tez yemek) restoran yöneticilerine bu sorunun çözümüne ışık tutma hususunda fayda sağlayacaktır.

I.5. Tanımlar

Fastfood (tez yemek):Kısa sürede hazırlanan ve seyyar satıcılarda, büfelerde ve restoranlarda hemen tüketmek veya paket yapılmak üzere satışa sunulan yiyecek. İngilizce fastfood (tez yemek) kavramı Türkçeye birebir 'çabuk yemek'ya da 'hazır yemek' olarak çevrilir. Hazır halde satışa sunulan ekmek arası döner, hamburger, patates

kızartması, pizza gibi pek çok yiyecek fastfood (tez yemek) kabul edilir (Yurtman, 2011: 3).

Franchising: ‘Bir ürün veya hizmetin imtiyaz hakkına sahip tarafın, belirli bir süre, şart ve sınırlamalar dâhilinde işin yönetim ve organizasyonuna ilişkin bilgi ve destek (know-how) sağlamak sureti ile imtiyaz hakkını, ticari işler yürütmek üzere ikinci tarafa verdiği imtiyazdan doğan, uzun dönemli ve sürekli bir iş ilişkilerinin bütünü’dür (UFRAD, www.ufrad.org.tr). Başka bir tanımda ise ‘Bir ürün ya da hizmet üzerinde imtiyaz hakkı olan özel ya da tüzel kişinin, bir başka üretici ya da tacire bir ürün veya hizmeti belirli bir bölge ve süre ile sınırlı olmak üzere üretme ya da satma hakkını, bir bedel karşılığında vermesidir’(Küçük, 2011: 18).

II. BÖLÜM: DUYGUSAL EMEK VE ÖZYETERLİLİK KAVRAMLARI VE ÖZELLİKLERİ

Bu bölümde ilk olarak duygusal emek kavramı, öncülleri ve sonuçları incelenmekte ve turizm işletmeleri açısından değerlendirilmektedir. Sonrasında ise öz yeterlilik kavramı, boyutları, olası sonuçları ele alınarak turizm işletmeleri açısından açıklanmaya çalışılmıştır.

II.1.Duygusal Emek Kavramı

Emek, sanayi toplumunda tabiat, sermaye, girişimci gibi başlıca üretim faktörlerinden biridir(Selvi, 2012: 201). Ertek'e(2006) göre, emek, bireylerin mal ve hizmet üretiminde sarf ettikleri bedensel ve zihinsel çabalardır (Baş, 2012; 5).Türk Dil Kurumu (TDK)'na göre emek, bir işin yapılması için harcanan beden ve kafa gücü, zahmet olarak tanımlanmıştır. Emekle ilgili birçok tanımda emeğin bedensel (fiziksel) ve beyinsel (zihinsel) boyutundan bahsedilirken duygu boyutundan çok da söz edilmediği gözlemlenmektedir. Oysa ki kişiler yaptıkları işlerde duygusal bir emek de sarf etmektedir. Kaya'ya (2009) göre fiziksel emek, personelin kurumun amaçlarına ulaşmak için harcadığı çabayı anlatırken zihinsel emek personelin ortaya koyduğu bilgi ve yetenekleridir. Savaş (2012) ise bunlara ek olarak duygusal emeği, etkili ve verimli bir çalışma için personelin kendinden beklenen duyguları taşıması ve göstermesi olarak tanımlamaktadır.

Duygusal emeğin daha iyi anlaşılabilmesi için öncelikle duygu kavramının tanımından bahsedilmesi doğru olacaktır. Duygu kavramı M.Ö. 500 yılında Heraklitus, Platon ve Hipokrat gibi düşünürler tarafından ilk kez tanımlanmaya çalışılmıştır. Bu kavram, Rönesans döneminde Descartes tarafından, sevgi, merak, nefret, arzu, mutluluk ve üzüntü olmak üzere altı başlıkta sınıflandırılmıştır (Akbiyık, 2013).

Psikolojik açıdan duygu, “belirli bir kişi, olay ya da nesnenin bireyin iç dünyasında uyandırdığı izlenimler” olarak açıklanmaktadır (Gençöz, 2007’den akt. Akbıyık, 2013: 4). TDK ’ya göre duygu, “duyularla algılama, his” ve “belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim” olarak tanımlanmaktadır. Herhangi bir durumun gerektirdiği çaba veya güdüleme sonucunda oluşan fizyolojik süreçlere dayalı olabilen, öznel olarak çeşitli düzeylerde oluşabilen pozitif veya negatif olabilen durumlardır (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2008: 40). Duygu, hislerde ve zihinsel tutumda fizyolojik değişiklikler ve açıklayıcı davranışlarla birlikte ortaya çıkan harekettir (Barutçugil, 2002: 65).

Duygunun tanımlarına bakıldığında bir işin gerektirdiği çaba, his, güdüleme, ve zihinsel tutumlardan meydana gelen fizyolojik değişiklikten söz edildiği görülmektedir. Birebir müşteri ile iletişim içinde olan personelin gülümsemesi de personelde fizyolojik değişikliklere yol açtığı için duygusal emek kavramından bahsetmek mümkündür. Tablo 1’de duygusal emeğin farklı tanımlarına yer verilmektedir.

Tablo 1.1. Duygusal Emek Tanımları

Yazarlar	Tanımlama
Hochschild (1983)	Açıkça gözlenebilen bedensel ve mimiksel gösterimleri oluşturmak için hislerin yönetilmesi.
Ashforth ve Humphrey (1993)	Hizmet sunumu esnasında beklenen duyguları ifade etme davranışı.
Morris ve Feldman (1996)	Kişilerarası etkileşimlerde örgüt tarafından istenen duyguları ifade etmek için gerekli olan çaba, planlama ve kontrol.
Grandey (2000)	Duygusal ifadeleri düzenlemek için duyguları yoğunlaştırma, bastırma veya rol yapmaktır.
Kruml ve Geddes (2000)	Çalışanların hissetmeleri gereken veya en azından işleriyle ilgili etkileşimlerde belirli duyguları yansıtmak gerektiği zaman ortaya koyduğu davranışlardır.
Chu (2002)	Kişinin davranış kuralları veya mesleki normlarla uyumlu davranışları sergileyebilmesi için hislerini veya davranışlarını beceriyle yönetme derecesidir.
Diefendorff ve Gosserand (2003)	Örgütsel amaçlara ulaşabilmek için, müşteriler veya çalışma arkadaşları gibi etkileşimde bulunulan kişilerin duygularını

	etkilemeye yönelik davranışlardır.
Johnson (2007: 3)	Organizasyonun istediği duyguların hizmet personeli tarafından sergilenmesidir.

(Kızanıklı, 2014: 17; Baş, 2012: 6' dan yararlanılarak oluşturulmuştur)

Literatüre Hochschild tarafından kazandırılan “duygusal emek” kavramı, çalışanların fiziksel ve zihinsel güçlerinin yanı sıra duygusal güçlerinin de kullanıldığını ileri sürmektedir. Hochschild (1989)’e göre duygusal emek, açıkça gözlemlenebilen yüz ifadeleri ve bedensel gösterimleri yaratmak amacıyla duyguların yönetilmesidir (Hsieh, 2009: 11). Bir başka tanıma göre, uygun duyguları (duygusal davranış kurallarına uygun olan duygular gibi) sergileme davranışlarıdır (Ashfort ve Humphrey, 1993: 95). Brotheridge ve Grandey (2002) ise duygusal emeği, müşteri hizmetlerini odak alarak durum ve zamana karşı, çalışanların müşteriler ile olan ilişkilerinde pozitif ilişkiler kurabilmeleri için duyguların kontrol edilmesi olarak tanımlamıştır.

II.1.1. Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emek kavramı, Tablo 2’de görüldüğü gibi alanyazında birçok araştırmacı tarafından farklı boyutlarla değerlendirilmiş ve bu boyutlar aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 1.2: Duygusal Emek Boyutları

Yazarlar	Duygusal emek boyutları			
Hochschild (1983)	Yüzeysel davranış	Derin davranış		
Asforth ve Humprey (1993)	Yüzeysel davranış	Derin davranış	Samimi davranış	
Morris ve Feldman (1996)	Duyguları gösterme sıklığı	Duyguların süresi	Duyguların çeşitliliği	Duyguların yoğunluğu
Kruml ve Geddes (2000)	Duygusal uyumsuzluk (Çelişki)	Duygusal çaba		
Grandey (2000)	Yüzeysel davranış	Derin davranış		

Brotheridge ve Grandey (2002)	İş odaklı	Çalışan odaklı		
Diefendorff ve diğerleri (2005)	Yüzeysel davranış	Derin davranış	Samimi davranış	
Çukur (2009)	Derinlemesine rol yapma	Yüzeysel rol yapma	Otomatik duygu düzenleme	Duygusal sapma
Lee ve Ok (2012)	Yüzeysel davranış	Derin davranış	Samimi davranış	

İlk olarak 1983’de Hocschild tarafından yüzeysel ve derin davranış olmak üzere iki boyutta değerlendirilen duygusal emek kavramına 1993 yılında Ashforth ve Humphrey ek olarak samimi davranış boyutunu eklemişlerdir (Hocschild, 1983; Ashforth ve Humphrey, 1993). Morris ve Feldman (1996) ise bunlardan farklı olarak duygusal emeği duyguları gösterme sıklığı, duyguların süresi, duyguların çeşitliliği ve duyguların yoğunluğu olmak üzere dört boyutta incelemiştir (Morris ve Feldman, 1996).

2000 yılında Kruml ve Geddes söz konusu kavramı, duygusal çelişki (uyumsuzluk) ve duygusal çaba olmak üzere iki boyut olarak ele almışlardır (Kruml ve Geddes, 2000). Aynı dönemde Grandey (2000) daha önce yapılan çalışmaların sentezi niteliğindeki çalışmasında duygusal emek kavramını yüzeysel ve derinlemesine davranış olarak iki boyutta incelemiştir (Grandey, 2000).

Brotheridge ve Grandey (2005) ise daha önceki çalışmalardan farklı olarak kavramı iş odaklı ve çalışan odaklı olmak üzere iki boyutta incelenebileceğini öne sürmüşlerdir. Bu durumda iş odaklı duygusal emek, çalışanların örgütün istediği duyguları sergilerken ihtiyaç duydukları beceri planlama ve kontrolleri işletme destekli yapmaları olurken, çalışan odaklı boyut ise yapılacak işte kişinin sergileyeceği iş için kendi çabasını ifade etmektedir. Çukur (2009) duygusal emeği, farklı boyutlarda incelemiş ve derinlemesine rol yapma, yüzeysel rol yapma, otomatik duygu düzenleme ve duygusal sapma olarak dört boyutta değerlendirmiştir. Lee ve Ok (2012) Kruml ve Geddes’in belirttiği “duygusal

çelişki (uyumsuzluk)” boyutunun aslında yüzeysel davranış ve “duygusal çabanın” da aslında derin davranış ile samimi davranışı kapsadığını savunmuştur.

Görüldüğü üzere kavramla ilgili yapılan çalışmalarda benzerlikler olmakla birlikte, farklılıklar da mevcuttur. Takip eden bölümde duygusal emek boyutlarının daha iyi anlaşılması için bahsi geçen yazarlar ve çalışmaları daha ayrıntılı anlatılmaktadır.

II.1.1.1. Hochschild Yaklaşımı

Hochschild 1983 yılında bir hava yolu şirketinin hostes eğitim merkezinde kurslara katılarak firmanın onlardan beklentilerini gözlemlemiştir (Hochschild, 2003: 7-8). Bu beklentiler içinde kişisel bakımları, makyajları, bilgi ve birikimlerinin yanı sıra onların gülümsemeleri yer almaktadır. Çünkü bu gülümsemeler, firmanın müşterilerine vaat ettiği hizmetlerdendir (Keleş, 2014: 52). Hosteslerin gülümsemeleri sahte dahi olsa işleri için bunu yapacaklarını ve duygusal olarak bir çaba içine gireceklerini düşünen Hochschild 1983 yılında “The Managed Heart” kitabında bu olayı duygusal emek olarak ele alırken yüzeysel ve derin davranış olarak iki boyutu olduğunu savunmuştur (Keleş, 2014; Hochschild, 2003; Özkan, 2011).

Hochschild (1983) hizmeti şov, hizmet sunanı aktör, müşterileri seyirci ve işin yapıldığı yeri de sahne olarak görmektedir (Çelik ve Turunç, 2011: 228). Hochschild yapmış olduğu araştırmalarda, çalışanların işin gerekliliği olan duyguyu sergilemeleri için harcadıkları duyguyu hissetmelerine göre iki boyutta incelemiştir. Birincisi yüzeysel davranış (surface action), ikincisi derinlemesine davranış (deep action)’dır (Çaldağ, 2010: 7).

Yüzeysel davranış: İçsel duygu durumlarını değiştirmeksizin duygu ifadelerinin değiştirilmesini içerir (Eroğlu, 2014: 149). Çalışanların kendilerinden beklenen davranışı hissetmedikleri halde dış görünüşlerine, jest ve mimiklerine ve beden dillerine yansıtmasıdır. Bu durum çalışanın tamamen duygusuz olduğunu göstermemektedir. Sadece

sergilenenle hissedilenin farklı olduğunu vurgulamaktadır (Chu ve Murrmann, 2006: 1182; Ashforth ve Humprhrey 1993: 94). Konu ile ilgili verilebilecek en basit örnek çalışanların sahte gülümsemeleridir.

Derinlemesine davranış: Derin davranış, içsel duyguların, sergilenmesi gereken duygulara adapte edilmesidir (Zapf vd., 1999: 375). Derin davranış, samimi ve gerçek görünmek amacıyla sergilenmesi gereken duyguları hissetmek için bir aktörün hayal gücünü veya anılarını kullanarak rol yapma metodunu uygulaması üzerine kurulmuştur (Eroğlu, 2014: 150). Hochschild derinlemesine davranışı iki başlık altında incelemektedir. Bunlardan birincisi, bireyin hislerini, bir duyguyu bastırmak ya da uyandırmaya çalışmak yoluyla uyarması, ikincisi ise, bireyin hayal gücünü, konu ile ilgili duyguyu hissetmek için fikir, düşünce ve hatıraları canlandırmaya çalışmak yoluyla yönetmesidir (Ünlü ve Yürür, 2011: 289).

II.1.1.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Hochschild'den sonra Ashfort ve Humprey'de duygusal emeği açıklamaya çalışmışlardır. Ashfort ve Humprey 1993 yılında duygusal emeği "Hizmet sunumu esnasında beklenen duyguları ifade etme davranışı" olarak tanımlamışlardır (Ashfort ve Humprey, 1993: 90). Ashfort ve Humprey duygusal emeği, Hochschild'in aksine hissedilenden ziyade sergilenen duygularla değerlendirip açıklamaya çalışmışlardır (Ashfort ve Humprey, 1993; Akbıyık, 2013; Çaldağ, 2010; Köksel, 2009).

Duygusal emeğin hizmet sektörü için önemli olduğunu savunan Ashfort ve Humprey bu düşüncesini dört temel nedene bağlamıştır (Ashfort ve Humprey, 1993: 89-90).

- Müşterilerle iletişim halindeki personel işletmeyi temsil etmektedir.

- Hizmet sektörü personel ve müşteri arasındaki yüz yüze iletişime bağlı bir sektördür.
- Hizmet, müşterilerin ve personelin arasında geçen iletişime bağlı olduğu için dinamik ve değişken bir yapıya sahiptir.
- Hizmet soyut bir sunum olduğu için müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmesi oldukça zordur.

Ashforth ve Humphrey (1993), Hochschild (1983)'in çalışmasında yer alan davranış türlerinde yüzeysel ve derin davranış türüne ek olarak doğal olarak gelişen samimi davranış türünü tanımlamışlardır (Baş, 2012: 10).

Samimi davranış: Çalışan tarafından sergilenmesi beklenen duyguların içten ve samimi olarak hissedilmesi ve yansıtılmasıdır (Ashforth ve Humphrey 1993: 99). Bir doktorun çocuk hastalara daha sıcak davranması için herhangi bir desteğe ihtiyacı yoktur. Çocukların kırılgan yapısı doktorları bilinçsizce samimi davranış olarak adlandırabileceğimiz sıcak içten gelen bir davranışa iter.

Ashforth ve Humphrey (1993) sosyal kimlik teorisi (social identity theory) üzerinde de durmuşlardır. Sosyal kimlik teorisine göre, bireyler sergiledikleri davranışı kendi sosyal kimlikleri (kişilik özellikleri gibi) doğrultusunda benimsemeleri sonucunda samimice sergileyeceklerdir. Bu özdeşleşme sonucunda duygusal emeğin olumsuz sonuçları azalacaktır (Ashfort ve Humprey, 1993; Özgen, 2010).

II.1.1.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Morris ve Feldman (1996) duygusal emeği, kişilerarası etkileşimlerde örgüt tarafından istenen duyguları ifade etmek için gerekli olan çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlamıştır. Morris ve Feldman'ın yaklaşımında, örgütün personelden beklediği

duygusal gösterim sürecinde harcanan çaba bu yaklaşımın odak noktasını oluşturmaktadır (Yalçın, 2012: 19).

Morris ve Feldman (1996), Ashfort ve Humprey(1993)'den farklı olarak, personelin hissettiği duygularla örgütün istediği duygu gösteriminin birbirine çok yakın olması durumunda dahi, personelin istenilen duyguya bürünmek için harcadığı bir çabanın olduğunu savunmaktadırlar (Yalçın, 2012: 19). Yani Morris ve Feldman (1996)'a göre hissedilen duygu ile istenilen duygunun benzer olması personelin duygusal bir çaba sarf etmediğini göstermemektedir. Duygusal emek sürecinin örgütsel ve kişisel faktörlerden de etkilendiğini savunan Morris ve Feldman bu açıdan, bireyleri duyguları düzenleyip kontrol altına almasını savunan Hochschild ve Ashfort ve Humrey'den farklı bir bakış açısı daha kazandırmıştır(Yalçın, 2012; Değirmenci, 2010; Köksel, 2009).

Morris ve Feldman duygusal emeği dört boyutta incelemiştir. Bunlar;

- Duygusal emeğin gösterilişindeki sıklık,
- Gerekli davranış kurallarına gösterilen dikkat,
- Gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği,
- Duygusal çelişki (Değirmenci, 2010).

Duygusal emeğin gösterilişindeki sıklık; personelle müşteri arasındaki iletişim sıklığı ile ilgilidir. Bir iş ne kadar sık duygu gösterimi içeriyorsa o kadar çok duygusal emek gerektirir (Morris ve Feldman, 1996: 989). Örneğin; büyük bir alışveriş merkezinde bulunan ve yoğun bir restoranın kasiyeri ile küçük bir restoranın kasiyerinin müşteri ile iletişimi aynı sıklıkta olmadığı için harcadıkları duygusal emek de aynı değildir.

Gerekli davranış kurallarına gösterilen dikkat; bu boyutta kendi içinde iki boyuttan oluşur. Bunlar gösterilen duyguların süresi ve yoğunluğudur. Belirli bir iş için gösterilen

duygu ne kadar yoğun ise ya da ne kadar uzun süreli ise o kadar çok duygusal emek gerektirir (Morris ve Feldman, 1996; Ağırman, 2012: 25).

Gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği; personelin müşteriye gösterdiği duygular ne kadar fazla çeşitli olursa harcaması gereken duygusal emek de o kadar çok olur. Yani personelin çeşitli duygular arasında geçiş yaparken harcadığı emeğin yoğunluğundan söz edilmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 991).

Duygusal çelişki; örgütün istediği duygu ile personelin sergilediği duygunun birbiri ile örtüşmemesi sonucu ortaya çıkan durumu ifade eder (Morris ve Feldman, 1996: 992). Yazarların, uyumsuzluk arttığı sürece harcanan duygusal emeğin artacağını savundukları bu boyut bazı yazarlarca da ele alınmıştır (Ashfort ve Humprey, 1993; Kruml ve Geddes, 2000).

II.1.1.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey'e göre, duygusal emek, örgütün gösterim kurallarını karşılayacak şekilde duygusal gösterimlerin rol yapma, abartma ya da bastırma yoluyla dönüştürülmesi işidir (2000: 95). Yazar, duygusal emek kavramının daha önceki yaklaşımlarda tam olarak açıklanamamış olduğunu ileri sürmektedir (Çaldağ, 2010: 19). Grandey (2000), daha önceki üç yaklaşımda duygusal emeği farklı bakış açısına göre değerlendirip geliştirmesine rağmen duygusal emeğin gerçek anlamda tanımlanamadığını savunmuş ve bu üç yaklaşımın sentezi ile ancak tam anlamıyla tanımlanabileceğini belirtmiştir (Çaldağ, 2010: 20).

Grandey'in duygusal emeği değerlendirirken duygu düzenlemesi modelinden de yararlanması duygusal emek kavramında diğerlerinden farklı olmasını sağlamıştır (Akbiyık, 2013: 12). Grandey (2000)'nin dile getirdiği duygu düzenlemesi (EmotionRegulation), kişilerin hangi duygulara sahip oldukları, bu duyguları ne zaman ve

nasıl hissedip ifade ettiklerini anlatan bir süreçtir (Gross, 1998: 275). Duygusal düzenleme beklenmedik duygusal olayların yerine, kişilerin gerekli olduğunda duygularını düzenleyip ona göre duygularını değiştirebilmelerini sağlayan süreçtir (Yalçın, 2012: 23).

Grandey (2000) önceki üç çalışmayı sentezlediği çalışmasında Hochschild(1983)'in, “müşteri etkileşimi” kavramından yararlanmışır. Çalışanların müşteri ile olan etkileşimi olmaksızın duygusal çaba sarf etmelerinin mümkün olmadığını belirterek müşteri ile olan etkileşim üzerinde durmuştur(Savaş, 2012: 57).Ashfort ve Humprey (1993)'in “gözlemlenen davranış” olarak adlandırdığı boyutu da ele alan Grandey, çalışanların denetim altında olduklarında daha yoğun duygusal emek harcadıklarını savunmuştur. Grandey son olarak Morris ve Feldman (1996)'ın “duygusal çelişki” boyutunu da ele almış ve bunun bir sonuç olduğunu ifade ederek bu sorunun işverenlerin katkısı ile aşılabacağını savunmuştur (Grandey, 2000; Savaş, 2012: 57).

Grandey (1999)'a göre duygusal emeği sonuç olarak değil bir süreç olarak görmek gerekir. Bu sürecin her aşamasının iyi değerlendirilip yönlendirilmesi ile çalışanların örgütsel ve bireysel sonuçlarını olumlu hale getirmek mümkündür (Çaldağ, 2010: 20).

Man ve Öz (2009)'e göre duygusal emek ile ilgili yanlış anlaşılmalardan biri de bu emek türünün sürekli tek yönlü bir maskeleyi temsil ettiği yönündeki algıdır. Onlara göre duygusal emek sürekli “gülücük dağıtma”yı ifade etmez. Bundan ziyade bu kavram “duyguların düzenlenmesini” ifade eder (Man ve Öz, 2009: 80). Man ve Öz'ün bu yaklaşımı Grandey' i destekler niteliktedir.

Tüm bu yaklaşımları özetlemek gerekirse, Hochschild “açıkça gözlenebilen bedensel ve mimiksel gösterimleri oluşturmak için hislerin yönetilmesi” olarak tanımladığı duygusal emek kavramını yüzeysel ve derin davranış olarak iki boyutta incelemiştir (Hochschild, 1983). Ashfort ve Humprey ise Hochschild'in duygu yönetimi konusunu

desteklerken bu kavramı hissedilenlerden ziyade gösterilenlerle bağdaştırmıştır. Yine bu yazarlar Hochschild' in duygusal emek boyutlarını kabul edip bunlara samimi davranış boyutunu ekleyerek farklı bir bakış açısı ile değerlendirmişlerdir (Ashfort ve Humprey, 1993).

Konuyla ilgili araştırma yapan diğer yazarlar Morris ve Feldman bu kavramı “Kişilerarası etkileşimlerde örgüt tarafından istenen duyguları ifade etmek için gerekli olan çaba, planlama ve kontrol” olarak tanımlarken bu kavramın daha geniş kapsamlı olduğunu ve böyle bir davranış için personel kadar örgütün de önemli olduğunu savunmuştur. Morris ve Feldman sadece tanım olarak değil boyut olarak da çok farklı bir yaklaşım benimsemişlerdir. Onlara göre duygusal emek “duyguları gösterme sıklığı, süresi, çeşitliliği ve yoğunluğu” olmak üzere dört farklı boyutta incelenmelidir (Morris ve Feldman, 1996).

Son olarak Grandey tüm bu yaklaşımların kendi içinde doğru olduğunu, lakin duygusal emeği tanımlama konusunda hepsinin eksik kaldığını savunmuştur. Duygusal emek kavramını tanımlamak için önceki üç yaklaşımın sentezini yapıp “duygu düzenlemesi” modeli ile destekleyerek açıklamaya çalışmış bu konuda önemli bir bakış açısı kazandırmıştır (Grandey, 2000).

II.1.2. Hizmet Sektöründe Duygusal Emek Kavramı

Fiziksel ve zihinsel emekten sonra duygusal emek kavramının ortaya çıkmasında etkili olan sektör şüphesiz ki hizmet sektörüdür. Duygusal emek kavramı, emek kavramının farklı boyutlarının araştırılması ile fiziksel ve zihinsel emeğin yanı sıra yeni boyut olarak ortaya çıkmıştır. Özellikle hizmet sektöründe emek süreçleri araştırılırken göz önüne alınmıştır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 316).

Hizmet belirlenen zaman ve mekânda tüketilmesi gereken sahiplik ifade etmeyen ve üretildiği anda tüketilmesi gereken ürünlerdir (Kurt, 2009: 22). Hizmet sektörünün bu tür özellikleri göz önüne alındığında personelin önemi ön plana çıkmaktadır. Hizmetin ürünün üretildiği anda tüketilmesi özelliği, müşteri ile personel arasındaki etkileşimden kaynaklıdır. Bu etkileşim değişken ve dinamik bir yapıya sahiptir (Hochschild, 1993; Grandey, 2000).

Değişen rekabet ortamında örgütlerin personelden beklentileri değişmiştir. Morris ve Feldman (1996)'ın "personel müşteri ile işyeri arasında köprü görevindedir" fikri personelden beklenenleri daha da farklı boyutlara taşımıştır. Belirtilen bu nedenle personelin hissetmediği duyguları işinin devamı için yansıtmaması beklenmiş ve bu durumun işletme karlılığı açısından önemli olduğunu düşünülmüştür.

Duygusal emek üzerine yapılan tüm çalışmaların temelini hizmet sektöründeki çalışanlar oluşturmaktadır. Çağrı merkezi çalışanları, (Kaya ve Serçeoğlu, 2013; Man ve Öz 2009; Özkan, 2011), otel çalışanları (Chu ve Murmann, 2006; Kızanıklı, 2014; Kurt, 2013; Pala Morkoç, 2014; Keleş, 2014), hava yolu çalışanları, (Hochschild, 1993), sağlık çalışanları, (Köksel, 2009; Çaldağ, 2010; Değirmenci, 2010; Ağırman 2012), turizm çalışanları (Pala, 2008; Kurt, 2013) ve eğitimciler (Kaya, 2009; Savaş 2012) üzerine yapılan çalışmalar bu kavramın daha çok hizmet sektörüne ait bir kavram olduğu görüşünü destekler niteliktedir.

Duygusal emek kavramını, hizmet sektörü üzerinde ilk kez araştıran Hochschild 1979 yılında hava yolu çalışanlarını gözlemleyerek ve onlardan beklenen davranışlarda duygusal gösterim olduğunu fark etmiştir (Hochschild, 1993). Bu yıldan sonra hizmet sektöründe sıkça kullanılmaya başlanan duygusal emek kavramı 2006'da Chu ve Murmann tarafından otel çalışanları üzerinde çalışılmıştır. Pala (2008) turizm işletmeleri

çalışanlarının duygusal emeklerini ölçmek için yayınladığı çalışmayla da hizmet sektörü çalışanlarının duygusal emek boyutlarının ortalamasının üzerinde olduğunu ölçmüştür. Otel çalışanları üzerine bir başka çalışma ise Kurt (2013) tarafından İstanbul'daki turizm çalışanları üzerinde yapılan duygusal emek düzeylerinin yabancılaşmaya etkisini ölçmeye yöneliktir. Çalışmada çalışanların duygusal emeklerinin işe yabancılaşma üzerinde etkisi olduğunu bulgulamışlardır. 2014 yılında ise yine otel çalışanları üzerine Kızanıklı (2014) duygusal emek öncüllerinin belirlenmesine yönelik yaptığı çalışmada personelden beklenen davranış kurallarının personele bildirilmesinin duygusal emeklerini olumlu etkileyeceği sonucuna ulaşmıştır. Pala Morkoç (2014) duygusal emek ve iş-aile çatışmasını araştıran çalışmasında, duygusal emeğin iş-aile yaşam çatışmasını arttıracak sonucuna ulaşmıştır. Keleş (2014) ise örgütsel adaletin duygusal emek üzerine etkisini araştıran çalışmasında bireylerin algıladıkları olumlu örgütsel adalet duyguları onların sarf ettikleri duygusal emeği olumlu yönde etkilediğini bulgulamışlardır.

Man ve Öz (2009) çalışmaları ile duygusal emek kavramını çağrı merkezi çalışanları üzerinde incelemiş ve duygusal emeklerinin ortalamasının üzerinde olduğunu bulgulamıştır. 2011 yılına gelindiğinde bu kez çağrı merkezi çalışanları üzerine çalışan Özkan (2011) çağrı merkezi çalışanlarının, duygusal emeklerinin örgütsel iletişim doyumuna bağlı iş doyumlarını inceleyen bir çalışma sonucunda değişkenler arası anlamlı ilişki olduğunu savunmuş ve duygusal emek boyutlarının iş doyumlarını pozitif yönde etkilemiştir.

Türkiye'de duygusal emeği sağlık çalışanları üzerinde araştıran çalışmalar da bulunmaktadır. Köksel' in (2009) Manisa'daki doktorla yaptığı çalışmasında yüzeysel davranışta bulunan doktorların iş doyumlarının azatlığı sonucuna ulaşmıştır. Değirmenci' nin (2010) İstanbul'daki hemşireler üzerine yaptığı çalışması, Çaldağ'ın (2010)

Konya'daki sağlık çalışanlarına yaptığı çalışması ve Ağırman'ın (2012) Erzurum Şehir merkezinde bulunan hemşireler üzerine yaptığı çalışmalar sağlık çalışanlarına yapılan diğer çalışmalardır.

Son olarak hizmet sektörüne ait yapılan çalışmalardan bir kısmı da eğitimciler üzerine yapılan çalışmalardır. Savaş (2012) 2010-2011 yılları arasında Gaziantep Şehir merkezindeki ilköğretim okul müdürleri ve öğretmenlerin duygusal zeka ve duygusal emek yeterliliklerinin iş doyumuna etkisini araştırmıştır.

Hizmet sektörünün emek yoğun bir sektör olması, bu sektörün insan gücüne ve performansına her zaman ihtiyaç duyacağını belirtmektedir. Yukarıda belirtilen çalışmalar da hizmet sektöründe diğer emeklerin olduğu kadar duygusal emeğin önemini destekler niteliktedir.

II.2. z Yeterlilik Kavramı ve Niteliği

Konu ile ilgili ilk yorumlar, Williams James tarafından “zɡven” kavramının kullanılması ile başlamıştır. William James aynı zamanda, bu alanla ilgili olarak “Psikolojinin Temelleri” isimli bir kitap yazmıŐtır (Akgündüz, 2012: 38). James, belirli bir başarı elde etmek ve bir Őeyler yapmak için öncelikle kişinin kendisi hakkında belli fikirlere sahip olması ve bu fikirleri içselleŐtirmesi gerektirdiğini savunmuştur (Bandura, 1993).

James'den sonra öz yeterlilik kavramı Bandura (1977) tarafından sosyal bilişsel teori çerçevesinde tanımlanmaya çalışılmıştır (Keskin ve Orgun, 2006: 93). Bandura (1977), kişilerin, yaşamları süresince edindikleri tecrübelere dayalı olarak, kendi baş etme yeteneklerine ilişkin özel inançlar geliştirdiklerini ve sahip oldukları bu öz yeterlilik inançları arttıka, davranış değişikliğinin de arttığını ortaya koymaktadır. Bu bilgilerin iŐıđında öz yeterliliği Bandura (1994) bireylerin yaŐamlarını etkileyen olaylar üzerinde

tesiri olan belli seviyedeki performansı ortaya çıkarmak için bireylerin yeteneklerine ilişkin sahip olduğu inançlar olarak tanımlanmaktadır (Ercan, 2014: 30). Başka bir tanımda, bireyin bir işi yapabilme ve başarabilme yeteneği konusundaki kişisel görüşü olarak ifade edilmektedir (Zimmerman, 2000, s: 82).

Öz yeterlilik kişinin alışlagelmişten farklı, karmaşık ve zor görevleri başarabilmek için kendine duyduğu güvendir. Öz yeterlilik kişilerin duygularına göre de farklılık göstermektedir. Bu farklılık hissedilenin, düşünülenin ve davranış haline getirilenin bireyler arasındaki farklılığından doğar. Öz yeterliliği yüksek insanlar kendilerine yüksek hedefler belirlerler ve başarmak için hedefe doğru ilerlerler. Davranışları düşüncelerle yeniden şekil alır ve bir atılımda bulunulduğunda, yüksek öz yeterlilik sahibi kişiler daha çok çaba sarf eder ve dayanıklılık gösterirler. Kişilerin öz yeterliliği ne kadar yüksek olursa, gelecekte zorlu görevlere karşı meydan okumada o kadar istekli olurlar (Ercan, 2014: 31; Bandura, 2000).

Alanyazın incelendiğinde öz yeterlilik kavramı genel olarak üç başlık altında değerlendirilmektedir. Bunlardan birinci olan görevsel ve durumsal öz yeterlilik algısı kişilerin belirli görevler için yüksek, belirli görevler için düşük öz yeterliliğe sahip olduğunu savunur (Ercan, 2014: 31). Örneğin; bir otelde misafir ilişkileri müdürünün genel müdürlüğe terfi etmesi durumunu ele alalım. Genel müdür olduğunda eski görevindeki insan ilişkileri yeteneklerini kullanarak, personelle olan ilişkisinde yüksek öz yeterliliğe sahip olabilir. Lakin aynı kişinin istatistikî bilgilerde aynı öz yeterliliğe sahip olmaması görevsel öz yeterliliği ile ilgilidir.

İkincisi, yönetsel öz yeterliliğin de bu kapsamda değerlendirildiği alana özel öz yeterliliktir (Çetin, 2011: 74). Bandura (1989) bu kavramın bireyin bir grup veya topluluk içindeki rollerini incelediğini ve bu nedenle “rol yeterliliği” olarak da adlandırıldığını

savunur (Akgündüz, 2012: 45). Üçüncüsü ise genel öz yeterlilik kavramıdır ki bu kavram kişinin karşılaşılabileceği tüm zorluklardaki öz yeterliliğini içermektedir. Bu kavramın en önemli yanı kişinin gelecekteki performansını geçmiştekinden daha üstün görerek ilerlemesidir (Çetin, 2011: 75). Akgündüz'e (2012) göre genel yeterlilik, bireyin yaşamın mücadele gerektiren alanlarında ortaya koyacağı performans açısından kendisini ne kadar yeterli hissedeceği ile doğrudan ilgilidir. Bu tanımların ışında genel öz yeterliliği yüksek kişilerin daha önce hiç karşılaşmadıkları sorunlarda dahi başarılı olabileceği söylenebilir.

II.2.1. Öz Yeterliliği Etkileyen Kaynaklar

Kişiler kendilerine ilişkin sahip oldukları bilgilerin farkındalığı doğrultusunda, kendi yeterlilikleri hakkında inanca sahip olurlar (Erkoç, 2015: 28). Belirlenen hedefleri planlamak, uygulamak ve onlara ulaşmak için kişinin kendi öz yeterliliği inancının ve bunun farkında olmasının önemi yüksektir (Bozbaş, 2015: 43). Kişilerin kendinin farkında olarak davranışlarını şekillendirmesinde önemli rol oynayan öz yeterlilik, birbiri ile etkileşim halindeki dört kaynaktan meydana gelmektedir (Bandura 1994'den akt. Akgündüz, 2012: 40). Bunlar; yaşanmış deneyimler, başkalarının (dolaylı) deneyimleri, sözel ikna ve fiziksel ve duygusal durumdur.

II.2.1.1. Yaşanmış Deneyimler

Öz yeterlilik kavramının kaynaklarının ilki, tecrübelerle sabitleşen yeteneklerden geçer. Bu da, üstlenilen görevi her seferinde daha etkili bir şekilde tamamlayabilmek için çeşitli durumlarda farklı yollar bulmaktır. Kişinin yeterliliği, başarıları ve yenilgileri tatmaktan geçer (Ercan, 2014: 33). Kişiler belli bir görev ve işleri gerçekleştirirler, bunların sonuçlarını analiz edip değerlendirerek gelecekteki görev ve işleri için kendilerince öz yeterlilik geliştirirler ve bu geliştirdikleri öz yeterlilik doğrultusunda davranırlar (Kurbanoglu, 2004: Uysal, 2016: 12). Kişiler yaptıkları hatalar ve başarıların

toplama ile elde ettikleri tecrübe doğrultusunda bilgilerini şekillendirip, buna uygun davranarak kendi yaşamış deneyimleri ile elde ettikleri öz yeterliliklerini kullanırlar.

II.2.1.2. Başkalarının Deneyimleri (Dolaylı Deneyimler)

Öz yeterlilikte kişinin kendine olan inancını geliştirmesinden sonra yararlandığı ikinci kaynak gözlem ve duyularla elde edilen başkalarının deneyimleridir. Bu kaynaktan kişi başka bir kişiyi model olarak alır. Model olarak alınan kişinin edindiği tecrübeye güvenilmesi o kişinin benimsenmesi ile yakından ilgilidir (Aşkar ve Umay, 2001; Karagöl, 2015). İnsanlar “Eğer diğerleri yapıyorsa ben de yaparım.” diyerek kendilerini ikna ederler. Aynı şekilde model aldığı kişiler yaptıkları işte başarısız olursa bu, kişilerin kendi öz yeterliliklerini de olumsuz bir şekilde etkiler (Bandura, 1995’den akt. Karagöl, 2001: 30).

II.2.1.3. Sözel İkna

İnsanların başarabileceği inancını güçlendirici yollardan üçüncüsü sözel iknadır. Diğer insanların verdiği tepkiler kişilerin öz yeterlilik inançlarının gelişiminde etkilidir. Bu daha çok sözlü değerlendirmeyi kapsamaktadır (Uysal, 2016: 13). Dışarıdan gelen tepkiler kişilerin öz yeterliliği üzerinde etkilidir. Kişiler bu tepkilerle farkında olmadıkları yeteneklerinin farkına varıp başarılı olabilecekleri gibi, sahip oldukları yeteneklerinin yetersiz olduğu kanısına varıp başarısız da olabilmektedirler (Erkoç, 2015; Özerden, 2010; Uysal, 2016).

II.2.1.4. Fiziksel ve Duygusal Durum

Öz yeterliliğin kaynaklarından sonuncusu olan fiziksel ve duygusal durum kişinin psikolojisiyle de yakından ilgilidir. Bandura’ya (1997) göre bireyler, yeterliliklerini yargılamak için psikolojik ve duygusal durumlarını da göz önünde bulundurlar (Özerden, 2010: 11). İnsanlar içinde buldukları psikolojik duruma göre yaptıkları işlerde başarılı ya da başarısız olabilirler. Neşeli bir ruh haline sahip bir kişinin öz yeterliliği yüksek

olabileceği gibi, olumsuz ruh hali kişinin düşük öz yeterliliğe sahip olmasının neden olabilir (Kavanagh ve Bower, 1985). Kişinin her gün yaptığı işte bir gün başarılı iken başka bir gün başarısız olabilmesinin nedeni insan psikolojisinin ve sağlığının değişken olması ile alakalıdır ki bu da öz yeterliliğin önemli bir kaynağı olan fiziksel ve duygusal durumu en iyi şekilde örneklendirmektedir.

II.2.2. Öz Yeterliliğin Etkileri

Deneyimsel, dolaylı, sözel ve psikolojik kaynakları olan öz yeterlilik kavramı kişilerin nasıl bir duyguya kapılıp davranacağını, ne hissedip ne düşüneceğini etkilemektedir (Bandura, 1995'den akt. Akgüdüz, 2012). Bu etkileri Bandura dört ana başlık altında toplamıştır. Bunlar;

- Bilişsel etki
- Motivasyon süreci
- Duygusal süreç
- Seçimsel süreç

II.2.2.1. Bilişsel Etki

Biliş kişinin kendisine, davranışına ve çevresindekilere ilişkin bildikleri olarak tanımlanmaktadır. Kelime anlamı olarak algılanan bilginin içsel sistemde nasıl işlediği ve bilginin birey tarafından kaydedilme şekli ile ilgilidir. Sosyal biliş, enformasyonların alınması, hatırlanması gibi bilgi işlem süreçlerini etkileyen faktörler bütünü ifade etmektedir (Tomak, 2011: 84-85; Ercan, 2014).

İnsanlar çoğu zaman harekete geçmeden önce düşünürler ve bu düşüncelere göre yaptıkları davranışları şekillendirirler. Öz yeterliliği yüksek olan kişiler bu düşünme sürecinde başaracaklarına olan güvenleri yüksek olduğu için performanslarını olumlu yönde etkileyecektir. Yine insanlar bu düşünme sürecinde önsezi, ileriye tahmin etme gibi

yetenekleri ile yapacakları işle ilgili yeteneklerini kıyaslayıp başarıp başaramayacakları konusunda tahminde bulunurlar. İşte bu süreç öz yeterlilikte bilişsel süreç olarak adlandırılmaktadır (Bandura, 1994'den akt. Ercan, 2014: 38; Zulkosky, 2009). Algılanan öz yeterlilik ile konulan hedeflerin büyüklüğü doğru orantılıdır. Algı yüksek ise hedef büyüktür, algı düşük ise hedef küçüktür. Yalnız kişi bu bilişsel süreçte kendi yetenekleri ile öz yeterliliği arasında kıyaslama yaparken yeteneklerinden fazla öz yeterliliğe sahip olursa sonuç başarısızlıkla, dolayısıyla hayal kırıklığı ile bitebilir (Ercan, 2014; Özerden, 2010).

II.2.2.2. Motivasyon Süreci

Güdüleme, bireylerin beklentilerini, ihtiyaçlarını, amaçlarını kapsayan bir kavramdır ve birçok anlamda kullanılabilir. Güdülemenin yöneltme, motivasyon, isteklendirme, teşvik etme gibi anlamları da vardır. Gereksinimlerin birey tarafından hissedilmesi güdülenmenin başlamasına neden olur. Türü ne olursa olsun bu gereksinimler karşılanmaları için bireyleri belli davranışlarda bulunmaya iterler (Kadı ve Selçuk, 2012: 24). İnsanlar sağduyuları aracılığı ile davranışlarına yön verir ve kendilerini motive ederler (Uysal, 2016: 19).

Kişiler kendilerini motive ettikleri gibi davranırlar ve buna göre sonuç almayı beklerler. Kişilerin davranışları; elde ettikleri sonuçlar, performansları, öz yeterliliğe olan inançları ve düşünceleri doğrultusunda şekillenir. Kendine güven her zaman doğru sonuca ulaşmada en önemli noktadır. Bunun için de kişinin kendisini olumlu yönde motive etmesi ancak olumlu düşünmesine bağlıdır (Ercan, 2014: 39). Erişilmesi güç ve yüksek amaç belirleyen bir kişi elde edilmesi kolay olan amaçlar belirleyen bir kişiye göre daha yüksek yeterlilik motivasyonuna sahip olduğu gibi aynı derece yüksek performans da sağlayacaktır (Akgündüz, 2012: 49).

Birçok kişi aslında kendisini motive eder. Kişilerin kendisini motive etmesi bilişsel motivasyon olarak adlandırılır. Kişiler sahip oldukları önsözler ile geleceğe yönelik davranışlarının ne olması gerektiğine karar verirler. Kişiler kendi yetenekleri ve yapabilecekleri sayesinde davranışlarının sonuçlarını tahmin edip bireysel amaçlarını ve geleceği şekillendirmek için davranışlarını belirlerler. Böylelikle yeterlilik inancı motivasyonun bilişsel düzenlemesinde anahtar rol oynar (Akgündüz, 2012: 49).

II.2.2.3. Duygusal Süreç

Duygusal öz-yeterlik kavramı, duyguyla ilişkili öze yönelik algılanan yetenekler, bunların değerlendirilmesi ve bağlantılı bir inancın gelişmesi olarak tanımlanmıştır (Petrides ve diğ. 2006). Duygulara yönelik uyumlu algılama, duygunun bilişi geliştirici kullanımı, duygunun doğru anlaşılması ve duygunun düzenlenmesi zihinsel ve fiziksel açıdan sağlıklı olmaya önemli katkılar sağladığı gibi kişinin kendi yeteneklerinin de farkında olmasında önemli katkılar sağlar (Totan ve diğ. 2010: 73).

Duygusal durum düzenlemesinde öz yeterliliğin etkili bir rolü vardır. Yeterlilik inancı kişilerin ayırt edebileceği düşüncelerin, eylemlerin ve duyguların üzerinde kontrol sağlayarak duygusal tecrübelerin şiddetini ve doğasını etkiler. Yeterlilik inançları olayları yorumlayarak ve kavramsal olarak betimleyerek bireysel önyargılar yaratır. Kişilerin sahip oldukları öz yeterlilik kavramı onların karşılaştıkları stres ve depresyonla baş edebilmelerinde de etkilidir. Karşılaştıkları sorunlarla öz yeterlilikleri sayesinde kolayca baş edebilenlerin yüksek öz yeterliliğinden bahsetmek mümkündür. (Erkoç, 2015; Akgündüz, 2012). Kişiler, karşılaşılan sorunlarda genelde sahip olunmayan durumlar üzerinde durmakta ve düşük olasılıklı sonuçlar için telaşlanmaktadırlar. Bu nedenle kendi duygu ve düşüncelerinden olumsuz etkilenmektedirler (Erkoç, 2015: 32).

II.2.2.4. Seçimsel Süreç

Kişinin hayatı boyunca yaptığı seçimleri etkileyen öz yeterlilik, kişinin kendisini iyi motive etmesi sonucu yaptığı seçimleri ve bu seçimlerin süreçlerini de etkilemektedir. Öz yeterlilikleri olmayan ya da düşük olan kişiler, seçim sürecinde yaşadıkları kararsızlık nedeni ile kötü ve olumsuz motivasyon yüzünden istenilen sonucu elde edememe durumu yaşayabilirler. Tam tersi durumunda ise seçim aşamasındaki yüksek öz yeterlilikle kendisini motive eden kişiler bu durumdan olumlu sonuçlar elde ederler. Bu yargıları doğrultusunda yapılan seçimlerde ve bu seçimlerin sonuçlarında öz yeterliliğin etkisi büyüktür (Bandura, 1994'den akt. Ercan, 2014: 42).

II.2.3. Öz Yeterliliğin İlişkili Olduğu Kavramlar

Sosyal bilişsel teoride bulunan öz yeterlilik kavramını bir takım kavramlarla benzer özellikler taşıdığı için anlam karışıklığı meydana gelmektedir. Bu bölümde öz yeterlilikle ilişkili çeşitli kavramlar açıklanmaya çalışılacaktır.

Bu kavramlardan ilki öz güven (self confidence) kavramıdır. Özgüven en basit tabirle, kişinin kendini tanıması ve kabul etmesi ile hayattaki başarısına ilişkin genel güven duygusunu içeren bir kişilik özelliğidir. Öz yeterlilik inancı kavramı ise, belli bir görevi ya da belli bir alandaki faaliyetleri gerçekleştirebilmeye muktedir olma ile ilgili kişisel inançlardır (Türkmen, 2009: 29). Öz yeterliliğin özelliklerinde belirtilen duruma özgü olma hali, onu özgüvenden ayırır. Çünkü özgüven, genel kişilik özellikleriyle ilgilidir ve kişilerin genel olarak kendilerini nasıl hissettikleri ve nasıl hareket ettikleriyle ilgilidir (Özerden, 2010: 17). Öz yeterlilik ise kişinin belirli sorunlarda ya da görevlerdeki yeteneği ile ilgilidir.

Öz yeterlilik kavramı ile benzer başka bir kavram ise “benlik kavramı” (self Concept)’ dir. Benlik kavramı, kişinin deneyimleri ve çevresel etkiler ile şekillenmiş, kendisine ilişkin tüm algılarını ifade etmektedir. Diğer bir ifade ile benlik-kavramı,

kişilerin belli bir görevi yerine getirebilme kapasitelerine ilişkin yargıları olan öz- yeterlilik inançları ile birlikte kişinin öz-değerine ilişkin duygularını da içeren, daha geniş bir kavramdır(Schunk ve Pajares, 2002: 17). Benlik kavramı duruma öz yeterlilik kavramından daha az bağımlı ve daha genel bir kavramdır. Öz yeterlilik ise, belli bir alana ve göreve yönelik özelleşmiş bir inançtır (Özerden, 2010: 16).

Öz yeterlilik kavramı öz değer ya da öz saygı olarak anılan kavramla da karıştırılmaktadır. Öz saygı kavramı, bir bütün olarak kişisel değerine ilişkin yargı ve düşüncelerini içermektedir (Bandura, 1997'den akt. Türkmen, 2009: 30). Kişilerin belli bir alandaki yeterlilikleri ile ilgili yargıları olan öz-yeterlilik inancından farklı olarak özsaygı kavramı, bireyin, kendini ne derece değerli ve işe yarar hissettiği ile ilgilidir. Ayrıca, öz yeterlilik kişilerin bir hedefe ulaşma yeteneği hakkındaki algıları ile ilişkilidir. Hâlbuki öz saygı, kişilerin kendileri hakkında hissettikleri öz değerleri ile ilişkilidir. Heslin ve Klehe'ye (2006) göre öz yeterlilik, öz saygı ya da öz güvene göre bireyin, verilen bir görevdeki gösterebileceği performansı ön görebilmesi açısından daha güçlüdür (Özerden, 2010: 16).

II.2.4. Hizmet Sektöründe Öz Yeterlilik Kavramı

Hizmet sektöründe personelin önemi her geçen gün artmaktadır. Personele verilen önemin bu derece artması ile paralel olarak onlardan beklenen yetenekler de aynı derecede artmaktadır. Personelin işe alımından çıkışına kadar geçen süre içindeki başarısı, sahip olduğu beceri ve yetenekleri ne kadar etkili kullanabildiği ile ölçülüp buna göre ödüllendirilmektedir. Hal böyle iken kişiler artık kendi yeteneklerinin farkına varıp ona göre davranışlarını şekillendirdikleri sürece iş hayatında başarı sağlayabilmektedirler. Bu nedenle bireyin bir işi yapabilme ve başarabilme yeteneği konusundaki kişisel görüşü

olarak ifade edilen öz yeterlilik kavramı hizmet sektörü çalışanları için önem kazanmıştır (Zimmerman, 2000: 82).

Türkiye’de hizmet sektöründe öz yeterlilik kavramı son yıllarda sıkça araştırılan kavramlardan biridir. Alanyazın incelendiğinde öz yeterlilik kavramı hizmet sektöründe genel olarak öğretmenler (Aşkar ve Umay, 2001; Akkoyunlu ve Kurbanoglu, 2004; Yılmaz ve Diğ. 2004; Beğenirbaş ve Yalçın, 2012; Otacioğlu, 2008; Azar, 2010; Er ve Gürgeç, 2010; Kutlay, 2012; Bozbaş, 2015; Ural 2007), öğrenciler (Zengin, 2007; Keskin ve Orgun, 2006; Sezer ve Diğ. 2006; Pekel, 2016; Karagöl, 2015; Petrides, 2006) , turizm çalışanları(Akgündüz, 2012; Akgündüz, 2013; Ercan, 2010; Erkuş ve Günlü, 2009; Özerden, 2010; Karatepe ve Diğ. 2007), sağlık çalışanları (Uysal,2016), ve yöneticiler (Öneren ve Çiftçi, 2013; Bolat, 2011; Çetin ve Basım, 2010; Işık, 2001) gibi alanlarda araştırılmıştır. Bu bölümde bu alanda yapılan bazı araştırmalara yer verilecektir.

Öz yeterlilikle ilgili araştırmaların en sık eğitim hizmeti veren öğretmenler üzerinde yapıldığı görülmektedir. Bunlardan biri Aşkar ve Umay’ ın 2001 yılında yapmış olduğu çalışmadır. Bu çalışmada Hacettepe Üniversitesi ilköğretim matematik öğretmenliği bölümü öğrencilerinin bilgisayarla ilgili öz yeterlilikleri ölçülmeye çalışılmış ve öz yeterliliklerinin düşük olduğu sonucuna varılmıştır.

Öğretmenler üzerine yapılan bir başka çalışma ise Akkoyunlu ve Kurbanoglu’nun 2004’de yaptığı çalışmadır. Bu çalışmada öğretmenlerin bilgi okuryazarlığı öz-yeterlik inançlarının düzeyi, araştırılmış bilgi okuryazarlığı ve öz yeterlilik inancı ortalamalarının düşük olduğu ortaya çıkmıştır.

Sağlık çalışanları üzerine yapılan araştırmalar da, öz yeterlilikle ilgili göze çarpan hizmet sektörü araştırmaları arasında yer almaktadır. Bunlardan biri hemşirelerin öz yeterlilik düzeyleri ile ebeveynleri bakıma katmaları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla

Çukurova bölgesindeki hemşireler üzerinde yapılmıştır (Uysal, 2016). Sonuç olarak hemşirelik uygulamalarında öz yeterliliğin yüksek olmasının, hemşirenin profesyonel uygulama davranışını ve hemşirenin verdiği bakımın kalitesini artırdığı saptanmıştır.

Hizmet sektörünün farklı bir dalı olan turizm alanında yapılan çalışmalar arasında Akgündüz' ün (2012) yapmış olduğu “Konaklama İşletmelerinde Otantik Liderlik Ve Öz Yeterlilik Arasındaki İlişkinin Analizi” adlı doktora tezi de yer almaktadır. Akgündüz bu çalışmasında, otantik liderlik ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla İzmir ve Çeşme'de bulunan beş yıldızlı konaklama işletmelerinde araştırma yapmıştır. Elde edilen bulgulara göre, iş görenlerin otantik liderlik algısının yöneticilerin öz yeterlilik düzeylerinden etkilenmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Bir diğer araştırmada öz yeterliliğin örgütsel sessizlik üzerindeki etkisi araştırılmış, Alanya' da bulunan üç, dört, beş ve apart otel çalışanları üzerinde yapılan çalışmada iş görenlerin öz yeterliliklerine olan inançlarının sessizlik davranışlarını etkilediği ve düşük öz yeterliliğe sahip iş görenlerin sessizliği tercih ettikleri sonucuna ulaşılmıştır (Ercan, 2014).

Bir diğer çalışma Lema' nın2006' da yaptığı“Self çalışmadır. Lema bu çalışmada iş görenlerin öz yeterlilik ve kendi kendine öğrenme becerileri arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Yapılan araştırma sonucunda öz yeterliliğin, kendi kendine öğrenme becerisi ile ilişkisinin, kişisel özellikler ve demografik etkenlerle arasında oluşan ilişkiden daha kuvvetli bir yapıya sahip olduğu ileri sürülmektedir (Özerden, 2010).

Bir başka çalışmada ise öz yeterlilik kavramı Judge ve arkadaşları (1998) tarafından ele alınmıştır. Yazarlar öz yeterlilik ve öz saygı kavramları ile iş doyumunu ve yaşam doyumunu kavramları arasındaki ilişkiyi irdelemişlerdir. Çalışma sonucunda öz yeterliliği

yüksek olan kişilerin iş doyum düzeylerinin de yüksek olduğu ortaya çıkmıştır (Judge vd. 1998).

Karatepe v.d.(2007) tarafından yapılan çalışma ise öz yeterliliği otel çalışanlarında incelenmiştir. Çalışmada K.K.T.C' deki otel çalışanların öz yeterliliklerinin iş performansı, iş memnuniyeti ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Çalışma sonunda öz yeterlilik, örgütsel bağlılık ve iş performansı arasında pozitif ilişki bulunmuştur. Bu sonuca göre yüksek öz yeterliliğe sahip kişilerin yüksek örgütsel bağlılık ve yüksek iş performansına sahiptir.

Çalışmaların da gösterdiği gibi öz yeterlilik kavramı hizmet sektöründe sıkça ele alınmıştır. Emek yoğun olan bu sektörlerde kişisel beceriler ve yetenekler ön plana çıkıp çalışma hayatındaki başarıyı etkilemektedir. Personelin sahip olduğu beceriler doğrultusunda elde edilen başarı sadece personeli değil işletmeyi de etkilemektedir. Personel işletmenin istediği davranışları sergilerken kişisel becerilerini kullanmada bazı zorluklar yaşayabilir ve bu zorluklarla baş edebilmek için işletmenin desteğine ihtiyaç duyar.

Hizmet sektörü çalışanlarından beklenen davranışlar arasında bulunan duygusal emeğin (çaba) personelin karşılaştığı sorunlardan biri olduğu ilgili alanyazında belirtilmiştir. Personelin karşılaştığı sorunun üstesinden gelmesinde öz yeterliliğinde etkili olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda duygusal emek ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi fastfood (tez yemek) restoran çalışanları üzerinde ele alan araştırma bir sonraki bölümde yer almaktadır.

III. BÖLÜM: FAST FOOD İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL EMEK VE ÖZ YETERLİLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Çalışmanın bu bölümünde, Mersin ilinde bulunan uluslararası imtiyaz anlaşması (franchising) sistemine dâhil olarak faaliyet gösteren restoran çalışanları üzerinde yapılan araştırmanın bulguları yer almaktadır.

III.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın yöntemi kısmında; örneklem sayısının hesaplanması, veri toplama tekniği, anketlerin uygulama süreci ve kullanılan veri analiz teknikleri açıklanmaktadır.

III.1.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Mersin ilinde faaliyet gösteren uluslararası imtiyaz anlaşmasına (franchising) dahil olan 24 adet fastfood (tez yemek) restoranın çalışanları oluşturmaktadır. Bu restoranların 11'i Yenişehir, 5'i Tarsus, 3'ü Mezitli, 2'ser tanesi Akdeniz ve Erdemli ve 1 tanesi de Toroslar ilçesinde yer almaktadır. Büyük bir fastfood (tez yemek) restoranın bölge müdürü ile yapılan yüz yüze görüşmede Mersin ilinde uluslararası imtiyaz anlaşmalı (franchising) restoran çalışanlarının sayısının yaklaşık 400 olduğu bilgisi edinilmiştir.

Her iki çalışandan bir tanesinin çalışmaya ilgi gösterebileceği (p:0,50) varsayılarak, %5 anlam düzeyinde ve %5 örneklem hatası ile örnek büyüklüğü, oran için sınırlı evren formülü (Ural ve Kılıç, 2005: 41) kullanılarak 197 kişi olarak tespit edilmiştir.

$$n: N*(P*Q)*Z^2 / (N-1).E^2 + Z^2 *(P*Q)$$

$$n: 400*(0,5*0,5)*1,96^2 / (400-1)*0,05^2 + 1,96^2 *(0,5*0,5) = 197$$

Gerek izin sorunları, gerekse ulaşım nedeniyle evrenin tümü üzerinde anket uygulama şansı olamamıştır. Bu nedenle, izin alınabilen ve araştırmacılar ile işbirliği

yapan restoranlarda kolayda örnekleme yönteminin kullanılması kaçınılmaz olmuştur. 201 adet ankettoplanmıştır. Restoranların yoğun iş temposu düşünülerek anketlerin bir kısmı bırak-topla tekniği ile, bir kısmı yüz yüze görüşme tekniği ile ve kalan kısmını ise online anket toplama tekniği ile toplanmıştır.

III. 1.2. Veri Toplama Tekniği

Araştırmada bilgilere mümkün olan en kısa sürede ulaşılmak istenmesi ve gerekli açıklamaların yapılabilmesine olanak tanıyan en etkili tekniklerden birisi olması nedeniyle anket tekniği kullanılmıştır (Balcı, 2004).

Araştırmada kullanılan ankette üç bölüm bulunmaktadır. Birinci bölümünde Öz yeterlilikle ilgili 17 sorudan oluşan Sherer' in (2007) ölçeği yer almaktadır. Bu bölümde yer alan öz yeterlilik ölçeği Sherer (2007) tarafından gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda tasarlanmış olup 23 maddeden oluşmaktadır. Genel öz yeterlilik ve sosyal öz yeterlilik olarak belirlenen maddelerden 17 madde genel öz yeterlilik ölçeği olarak belirlenmiştir. Bu ölçek 5'li likert ölçeğine göre düzenlenip "Kesinlikle Katılmıyorum" (1),"Katılmıyorum" (2), "Kararsızım" (3), "Katılıyorum" (4), "Kesinlikle katılıyorum" (5) şeklinde oluşturulmuştur.

İkinci bölümde ise Avcı ve Boylu'nun (2010) , Chu ve Murmann' dan (2006) Türk turizm çalışanlarına uyarladığı hali ile 13 soruluk duygusal emek ölçeği yer almaktadır. Ölçek 5'li likert ölçeğine göre düzenlenip "Kesinlikle Katılmıyorum" (1),"Katılmıyorum" (2), "Kararsızım" (3), "Katılıyorum" (4), "Kesinlikle katılıyorum" (5) şeklinde oluşturulmuştur. Son bölümünde ise katılımcıların demografik özelliklerine yönelik çeşitli sorular yer almaktadır.

III.1.3. Anketin Uygulanması

Anket uygulaması 01 Nisan - 31 Mayıs 2016 tarihleri arasında araştırmacı tarafından yüz yüze uygulanmıştır. Anketler, Mersin'de uluslararası imtiyaz anlaşmasına (franchising) dahil olarak hizmet veren fastfood (tez yemek) restoran çalışanlarından katılımcıların gönüllülüğü esas alınarak uygulanmıştır.

III.1.4. Kullanılan Veri Analiz Teknikleri

Tez çalışması kapsamında yararlanılan ölçeklerin normallik varsayımı çoklu sapan analizi, normallik testi ile, güvenilirlik ve geçerlilikleri ise açıklayıcı faktör analizi ve Cronbach Alfa testi ile sağlanmıştır. Daha sonra demografik özelliklerle ilgili t-test ve varyans analizi ile araştırma sorularına cevap aranmıştır. Öz yeterlilik ve duygusal emek arasındaki ilişki için korelasyon ve neden sonuç ilişkisi için ise regresyon analizine başvurulmuştur.

III.1.5. Araştırmanın Sınırlamaları

Bu araştırma diğer birçok araştırmada olduğu gibi bir takım sınırlılıklara sahiptir. İlk olarak araştırma sadece Mersin ilinde bulunan uluslararası imtiyaz anlaşmasına (franchising) dahil olan fastfood (tez yemek) restoran çalışanlarının anket sorularına verdikleri yanıtlarla ve anket formunda yer alan sorularla sınırlıdır. Ayrıca bu araştırma, belirtilen genel amaç ve araştırma soruları ile sınırlı olmaktadır. Bir diğer sınırlılık ise araştırma verilerinin toplanmasında kolayda örnekleme yolunun tercih edilmesidir. Ayrıca diğer tüm araştırmalarda olduğu gibi bu araştırma da maddi kaynak açısından sınırlı kalmaktadır.

III.2. Araştırmanın Bulguları ve Değerlendirme

Bu kısımda katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bilgiler, analizler ve araştırma sorularının cevapları yer almaktadır.

III.2.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bu çalışmada veri toplama süreci sonunda 201 katılımcıdan elde edilen anketler değerlendirmeye alınmıştır.

Katılımcıların demografik özelliklerinin dağılımı Tablo:3.1'de verilmiştir. Tablo incelendiğinde, araştırmaya katılan 201 katılımcının % 58,9'unun kadın, %39,6'sının erkek, %21,3'ünün evli, % 77,2'sinin bekâr, %34,2'sinin turizm eğitimi aldığı, % 64,4'ünün ise almadığı tespit edilmiştir. 20 yaş ve altı olan katılımcıların oranı %18,3, 21-30 yaş arası olan katılımcıların oranı %63,4, 31-40 yaş arası olan katılımcıların oranı %10,9, 41-50 yaş arası olan katılımcıların oranı %5,0, ve 51yaş ve üstü yaş grubundaki katılımcıların oranı ise % 0,5 olarak belirlenmiştir. Araştırmaya dâhil olan katılımcıların eğitim seviyeleri ise şu şekilde dağılım göstermiştir; ilköğretim %13,9, lise % 52,0, ön lisans % 19,3, lisans % 11,4 ve lisansüstü % 1,0 olarak dağılmıştır. Katılımcıların % 10,9'u köy-kasabada, % 28,2'i ilçede, % 59,4'ü ise büyük şehirde yetiştiği belirtmiştir. Anne babanızın durumu sorusuna ise % 76,2 oranla ikisi de sağ birlikte yaşıyor, % 6,9 oranla ikisi de sağ ayrı yaşıyor, % 7,4 oranla yalnız anne sağ, % 4,0 oranla yalnız baba sağ ve %3,0 oranla ikisi de hayatta değil yanıtını vermişlerdir. Katılımcıların % 18,3'ünün annesi çalışırken, %63,9'unun annesi çalışmamaktadır; yine babalarının çalışma oranları %66,3 çalışıyor iken %19,3'ü çalışmamaktadır. Katılımcıların % 54'ü spor veya sanatın bir dalı ile ilgilendiğini belirtirken %44,1'i ise ilgilenmediklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların çalışma alanları ile ilgili dağılım şu şekilde oluşmuştur; % 34,2'si yiyecek içecek üretimi, %33,2'si kasa, % 20,3'ü genel alan, %2,5'i paket servisi ve % 1,5'i ise diğer alan olarak oluşmuştur.

Tablo.3.1: Demografik Özelliklerin Dağılımı

Değişken	Frekans	%	Değişken	Frekans	%
Yaş grubu (n:201)			Medeni durum (n:201)		
20 ve altı	37	18,3	Evli	43	21,3
21-30 yaş arası	128	63,4	Bekar	156	77,2
31-40 yaş arası	22	10,9	Turizm eğitimi aldınız mı? (n:201)		
41-50 yaş arası	10	5,0	Evet	69	34,2
51 ve üstü	1	,5	Hayır	130	64,4
Cinsiyet (n:201)			Büyüdüğünüz yer? (n:201)		
Kadın	119	58,9	Köy-Kasaba	22	10,9
Erkek	80	39,6	İlçe	57	28,2
Eğitim seviyesi (n:201)			Şehir merkezi	120	59,4
İlköğretim	28	13,9	Anne babanızın durumu? (n:201)		
Lise	105	52,0	İkisi de sağ birlikte yaşıyor	154	76,2
Ön lisans	39	19,3	İkisi de sağ ayrı yaşıyor	14	6,9
Lisans	23	11,4	Yalnız anne sağ	15	7,4
Lisansüstü	2	1,0	Yalnız baba sağ	8	4,0
Genellikle çalıştığınız alan (n:201)			İkisi de hayatta değil	6	3,0
Yiyecek içecek üretim	69	34,2	Annenizin eğitim durumu? (n:201)		
Kasa	67	33,2	İlköğretim	144	71,3
Genel alan	41	20,3	Lise	44	21,8
Paket servisi	5	2,5	Ön lisans	5	2,5
Diğer	17	1,5	Lisans	3	1,5
Anneniz çalışıyor mu? (n:201)			Lisansüstü	1	,5
Evet	37	18,3	Babanızın eğitim durumu? (n:201)		
Hayır	129	63,9	İlköğretim	126	62,4
Babanız çalışıyor mu? (n:201)			Lise	59	29,2
Evet	134	66,3	Ön lisans	6	3,0
Hayır	39	19,3	Lisans	7	3,5
Şu anda kiminle yaşıyorsunuz? (n:201)			Lisansüstü	-	-

Yalnız	15	7,4	Şu ana kadar spor veya sanatla ilgilendiniz mi?(n:201)		
Ailemle	166	82,2	Evet	109	54,0
Akrabalarımle	4	2,0	Hayır	89	44,1
Arkadaşlarımla	12	5,9			
Diğer	3	1,0			

III.2.2.Güvenirlilik Analizi

Çalışmada elde edilen verilerin yorumlanmasında geçerli ve tutarlı bilgiler sunulması açısından verilerin geçerliği ve güvenirliliği büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda güvenirlilik testleri ankette yer alan soruların birbiri ile olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeklerin araştırılan soruları ne derece yansıttığını ifade etmektedir (Kalaycı, 2010:403). Araştırmada kullanılan iki ölçeğin güvenirlilik analizi sonuçları aşağıda gösterilmektedir. Kullanılan ölçeklerin güvenirlilik analizi ölçeğin tamamına ve ölçeği ikiye bölmeye göre Cronbach Alfa değerlerine bakılarak, tek-çift numaralı ölçek maddelerine ve rastgele seçilen 108 ve 103 anketle gerçekleştirilmiştir.

Tablo 3.2’de 13 maddeden oluşan duygusal emek ölçeğinin güvenirlilik sonuçlarına ilişkin bulgular sunulmuştur. Ölçeğin ilk yarısı için tespit edilen alfa katsayısı ,837, ikinci yarısı için test edilen alfa katsayısı ise ,731’dir. Tek numaralı ölçek maddeleri için Alfa katsayısı, ,569 çıkarken, çift numaralı ölçek maddeleri için Alfa katsayısı, ,483 çıktığı gözlemlenmiştir. Rastgele seçilen 108 anket için hesaplanan alfa katsayısı ,624 olurken, rastgele seçilen 103 anket için alfa katsayısı ,733’tür. ölçeğin tamamının Cronbach Alfa katsayısı,673 olarak hesaplanmıştır. Bu katsayı ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2014: 405). Ölçekte yer alan ifadelerin madde-bütün korelasyonu incelendiğinde; değerlerin 296-,598 arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 3.2: Öz Yeterlilik ve Duygusal Emek Ölçeklerinin Güvenirlik Analizi

Ölçekler Katsayılar	Faktöre Katılma Derecesi	
	Öz Yeterlilik	Duygusal Emek
Madde sayısı	17	13
Ölçeğin ilk yarısı için Alfa katsayısı	,704	,837
Ölçeğin ikinci yarısı için Alfa katsayısı	,781	,731
Tek numaralı ölçek maddeleri için Alfa katsayısı	,734	,569
Çift numaralı ölçek maddeleri için Alfa katsayısı	,689	,483
Rastgele seçilen 108 anket için Alfa katsayısı	,800	,624
Rastgele seçilen 103 anket için Alfa katsayısı	,813	,733
Tüm ölçek için Alfa katsayısı	,842	,673

Yine Tablo 3.2’de 17 maddeden oluşan öz yeterlilik ölçeğinin güvenilirlik sonuçlarına ilişkin bulgular da yer almaktadır. Ölçeğin ilk yarısı için tespit edilen alfa katsayısı ,704, ikinci yarısı için test edilen alfa katsayısı ise ,781’dir. Tek numaralı ölçek maddeleri için Alfa katsayısı, ,734 çıkarken, çift numaralı ölçek maddeleri için Alfa katsayısı, ,689 çıktığı gözlemlenmiştir. Rastgele seçilen 108 anket için hesaplanan alfa katsayısı, ,800 olurken, rastgele seçilen 103 anket için alfa katsayısı ,813’tür. Buna göre ölçeğin tamamının Cronbach Alfa katsayısı ,842 olarak hesaplanmıştır. Bu katsayı ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2014: 405).

III.2.3. Geçerlilik Analizi

Araştırmada, öz yeterlilik ve duygusal emek ölçekleri için uygulanan faktör analizi ve güvenilirlik analizi (Cronbach’s Alpha) sonuçları ile katılımcıların öz yeterlilik ve duygusal emeğe ait aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 3.3 ve Tablo 3.4’de sunulmuştur.

Öz yeterlilik ölçeğinin faktör analizine tabi tutulması sonucunda faktör yükünün 0,30’un ve eşkökenliklerinin 0,50’nin altında olmasından dolayı “Sorunlarımdan biri işe

başlamam gereken zamanda başlayamamamdır”, “Belirlediğim önemli hedeflere nadiren ulaşırım”, “Yeni bir şey yapmaya karar verdiğimde hemen işkoyulurum.”, “Yeni bir şey öğrenmeye çalışırken başlangıçta başarılı olamazsam hemen vazgeçerim.”, “Beklenmedik sorunlarla karşılaştığımda kolayca onların üstesinden gelemem”, “Kendine güvenen biriyim”, “Kolayca pes ederim” maddeleri analizden çıkarılmıştır.

Öz yeterlilik için yapılan faktör analizi sonucunda Barlett Testi sonucu 412,341 ve p anlamlılık değeri ($p < 0,000$) olarak gerçekleşmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem değeri 0,774’dır. Bu değer ise, faktör analizi uygulamak için yeterli düzeydedir (Kalaycı, 2009:322). Maddelerin yüklendiği faktör boyutları incelendiğinde, alanyazındaki boyutlar ile örtüştüğü ortaya çıkmıştır. Bu boyutlar “başlama” “sürdürme” ve “yılmama” olarak isimlendirilmektedir. Tablo 3.3de faktör yükleri boyutlara göre verilmiş ve her bir faktör yapısının güvenilirlikleri ve ortalama skorları ayrıca hesaplanmıştır. Faktör analizi sonucunda elde edilen birinci faktör “başlama”, dört ifadeden oluşmakta ve toplam varyansın %32,75’nini açıklamaktadır. Faktörü oluşturan ifadeler incelendiğinde, “Eğer bir şey çok karmaşık görünüyorsa onu denemeye bile yeltenmem” (,634), “Bana zor görünen yeni şeyleri öğrenmeye çalışmaktan kaçınırım”(,729), “Yeteneklerim konusunda kendimi güvensiz hissederim”(,698) ve “Hayatta karşıma çıkacak sorunların çoğu ile baş edebileceğimi sanmıyorum (,759)” şeklindeki ifadelerin bu faktöre yüksek düzeyde yüklenen ifadeler olduğu anlaşılmaktadır. İkinci faktör ise toplam varyansın % 13,81’sini açıklayan ve üç ifadeden oluşan “sürdürme” faktörüdür. Bu faktör “Her şeyi yarım bırakırım”(,654) “Zorluklarla yüz yüze gelmekten kaçınırım”(,702) ve “Başarısızlık beni daha sıkı çalışmaya yönlendirir” (,709) şeklindeki ifadelerden oluşmaktadır. Bir başka faktör ise “yılmama” faktörüdür. Bu faktör toplam varyansın %10,29’sini açıklarken “Eğer bir işi ilk denememde yapamazsam yapana kadar uğraşırım”(,587), “Planlar yaparken,

onları hayata geçirebileceğimden eminimdir” (,765) ve “Hoşuma gitmeyen bir işi yapmak zorunda kaldığımda onu bitirene kadar kendimi zorlarım” (,587) maddelerinden oluşmaktadır.

Tablo 3.3: Öz Yeterlilik Ölçeğinin Faktör Analizi

	Yükü	Özdeğeri	A.Varyans	Ortalama	Alfa
I.Başlama (4 Madde)		3,275	32,75	3,78	,731
7.Eğer bir şey çok karmaşık görünüyorsa onu denemeye bile yeltenmem.*	,634			3,71	
12. Bana zor görünen yeni şeyleri öğrenmeye çalışmaktan kaçınırım.*	,729			3,86	
14. Yeteneklerim konusunda kendimi güvensiz hissedirim.*	,698			3,89	
17.Hayatta karşıma çıkacak sorunların çoğu ile baş edebileceğimi sanmıyorum.*	,759			3,67	
II. Sürdürme (3 Madde)		1,382	13,81	3,73	,619
5.Her şeyi yarım bırakırım.*	,654			3,87	
6. Zorluklarla yüz yüze gelmekten kaçınırım.*	,702			3,92	
13. Başarısızlık beni daha sıkı çalışmaya yönlendirir.	,709			3,42	
III. Yılmama (3 Madde)		1,026	10,29	3,62	,552
1.Planlar yaparken, onları hayata geçirebileceğimden eminimdir.	,765			3,61	
3.Eğer bir işi ilk denememde yapamazsam yapana kadar uğraşırım.	,587			3,70	
8. Hoşuma gitmeyen bir işi yapmak zorunda kaldığımda onu bitirene kadar kendimi zorlarım.	,726			3,55	
Faktör çıkarma metodu: Temel bileşenler analizi; Döndürme metodu: Varimax KMO Örneklem Yeterliliği: %77,4; Bartlett's Küresellik Testi için X^2 : 412,341; sd:73; p<0.0001; Açıklanan toplam varyans: %56,827; Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: .842 Yanıt kategorileri: 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum *ters kodlanmıştır					

Sonuçlar incelendiğinde öz yeterlilik boyutları arasında en büyük değere sahip olan boyut 3,78 oranla “başlama” boyutudur. Bu sonuca göre katılımcıların bir işe başlamadaki öz yeterlilik algılarının yüksek olduğunu göstermektedir. Buna karşın en az ortalamanın yılmama faktöründe çıkması ise yine katılımcıların başladıkları işlerde zorluklara karşı öz yeterlilik değerleri ortalama bir derecede çıktığını göstermektedir.

Araştırmada kullanılan duygusal emek ölçeğinden bazı ifadeler faktör yapısını desteklemediği için atılmıştır. Bunlardan “Müşterilere karşı sergilediğim duygular doğal hislerimle aynıdır.” ve “Müşterilerle ilgilenirken robot gibiyimdir.” maddeleri düşük varyans (communalities) değerleri (1= ,407, 5=,294) nedeniyle atılmıştır. Atılan bu maddelerden sonra oluşan faktör yüklerinde “Müşterilere yardım ederken gerçekte hissettiğim duygulardan kurtulmak için kendimi zorlarım” (,516- ,551) ve “Müşterilere karşı sergilemem gereken hislere bürünmek için gerçek hislerimi değiştirmeye çalışırım” (,466- ,544) maddeler aynı anda iki faktöre de yüklenince atılması uygun görülmüştür.

Duygusal emek için yapılan faktör analizi sonucunda Barlett Testi sonucu 505,184 ve p anlamlılık değeri ($p < 0,000$) olarak gerçekleşmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem değeri 0,805’dir. Bu değer ise, faktör analizi uygulamak için yeterli düzeydedir (Kalaycı, 2009:322). Maddelerin dağıldığı faktör boyutları incelendiğinde, alanyazındaki boyutlar ile örtüşen boyutlar ortaya çıkmıştır. Bu sonuca göre araştırma sorularından olan duygusal emek “Duygusal çelişki” ve “Duygusal çaba” olarak iki boyuttan meydana gelmiştir.

Tablo 3.4. ‘de faktör yükleri boyutlara göre verilmiş ve her bir faktör yapısının güvenilirlikleri ve ortalama skorları ayrıca hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar incelendiğinde toplam açıklanan varyans içerisinde en yüksek açıklayıcılığı %39,95 ile “Duygusal çelişki” faktörü yapmaktadır. Faktör analizi sonucunda elde edilen bu faktör, beş ifadeden oluşmaktadır. Faktörü oluşturan ifadeler incelendiğinde, “Müşteri ile ilgilenirken göstermelik hisler sergilerim” (,852), Müşterilerle gereken şekilde ilgilenmek için rol yaparım. (,822), “Müşteri karşı gerçek hissettiklerimden farklı davranırım”(,777), “Müşterilerle ilgilenirken sergilediğim duygular yapmacıktır (,759), Müşterilerle ilgilenirken gerçek hislerimi saklamak zorunda kalırım” (,714) ifadelerinin olduğu tespit

edilmiştir. Bir diğer faktör ise toplam varyansın % 21,75'ini açıklayan “Duygusal çaba” oluşturmaktadır. Bu faktör, “Müşteri karşı sergilemem gereken duyguları sergileyebilmek için çaba harcarım”(,794), “Gerçekte hissetmediğim bir duygu sergilerken davranışlarıma fazla dikkat etmek zorunda kalırım” (,760), “Müşterilerle ilgilenirken işletmenin sergilemeye çalıştığı imaja uygun duyguları hissetmeye çalışırım” (,727) maddelerinden oluşmaktadır.

Tablo 3.4: Duygusal Emek Ölçeğinin Faktör Analizi

	Yükü	Özdeğeri	A.Varyans	Ortalama	Alfa
I.Duygusal Çelişki (5 Madde)		3,196	39,95	2,61	,847
8. Müşterilerle ilgilenirken göstermelik hisler sergilerim	,852			2,59	
6. Müşterilerle gereken şekilde ilgilenmek için rol vanarım	,822			2,58	
7. Müşterilere karşı gerçekte hissettiklerimden farklı davranırım	,777			2,69	
3. Müşterilerle ilgilenirken sergilediğim duygularım vanmacıktır	,759			2,30	
2. Müşterilerle ilgilenirken gerçek hislerimi saklamak zorunda kalırım.	,714			2,87	
II. Duygusal Çaba (3 Madde)		1,740	21,75	3,42	,651
9. Müşterilere karşı sergilemem gereken duyguları sergilevebilmek için çaba harcarım	,794			3,47	
10. Gerçekte hissetmediğim bir duyguyu sergilerken davranışımı daha fazla dikkat etmek zorunda kalırım	,760			3,21	
13. Müşterilerle ilgilenirken işletmenin sergilemeye çalıştığı imaja uygun duyguları hissetmeye çalışırım	,727			3,57	
Faktör çıkarma metodu: Temel bileşenler analizi; Döndürme metodu: Varimax					
KMO Örneklem Yeterliliği: %80,5; Bartlett's Küresellik Testi için X^2 : 505,184; sd:75; p<0.0001;					
Açıklanan toplam varyans: %61,706; Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: .673					

Çalışanların duygusal çaba ortalamalarının yüksek çıkması onların duygusal emek harcamak için kendilerini zorladıklarını gösteriyor. Yani kişilerin işletmenin istediği duygusal davranışı sergilemek için çaba sarf ettiği yorumu yapılabilir.

Araştırma sorularında yer alan çalışanların genel öz yeterlilik düzeyleri Tablo 3.5’de verilmiştir. Genel öz yeterlik ortalaması $2,73 \pm 0,412$ bulunmuştur. En düşük öz yeterlik değeri 1,53, en yüksek öz yeterlik değeri 3,88 olmuştur. Puanın 1 ile 5 arasından

değişmesi ideal ortalamının 3 olmasını gerektirmektedir. Bu durumda çalışanların genel öz yeterlik düzeylerinin ortalamının üstünde yani iyi olduğu değerlendirilmiştir. 96 kişinin öz yeterlik puanı genel ortalamının üzerinde, 90 kişinin öz yeterlik puanı genel ortalamının altında bulunmuştur. Bu sonuca göre çalışanların öz yeterlilik değerlerinin yüksek çıktığı yorumu yapılabilir. Puan dağılımları ise aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo: 3.5. Çalışanların Öz Yeterlilik Düzeyleri

		N	Ortalama	Standart Sapma	En Düşük Değeri	En Yüksek Değeri
Öz Yeterlilik	Ortalamanın Üzerinde	96	3,2155	,41211	1,53	3,88
	Ortalamanın Altında	90	2,3423			

III.2.4. T Testi

Mersin ilinde bulunan İmtiyaz anlaşmalı (franchising) fastfood (tez yemek) restoran çalışanları üzerine yapılan çalışmanın bu bölümünde, anket çalışmasında sorulan demografik özelliklere yönelik yapılan analizler yer almaktadır. Yapılan T testi sonucu sadece anlamlı farklılık çıkan, değişkenlere yönelik tablolara ve açıklamalara yer verilmiştir.

III.2.4.1. Annenin Çalışma Durumuna Göre Harcanan Duygusal Çaba

Çalışanların harcadıkları duygusal çabanın annelerinin çalışıp çalışmamasına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla t testi yapılmıştır. Levene varyansların homojenliği kısmında yer alan değer ($p:0,035$, $p<0,05$) olarak tespit edilmiştir. Daha sonra gruplar arasında anlamlı fark olup olmadığını belirlemek amacıyla p değerine bakılmaktadır (Kalaycı, 2014: 77). T testi sonucunda ortaya çıkan değer ($p: 0,545$, $p>0,05$) olduğu görülmekte ve anlamlılık değerinin $0,05$ 'ten büyük olduğu gerekçesiyle

duygusal çaba harcamalarının, annesi çalışan-çalışmayan personel arasında anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Buna göre Tablo 3.6'de görüldüğü gibi annesi çalışan personelin, annesi çalışmayan personele göre daha az duygusal çaba harcadığı söylenebilir.

Tablo 3.6: Annenin Çalışma Durumuna Göre Harcanan Duygusal Çaba

		N	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Duygusal Çaba	Annesi çalışan	37	3,3423	1,06715	-,607	0,545
	Annesi çalışmayan	127	3,4567	,99097		

III.2.4.2. Annenin Çalışma Durumuna Göre Yaşanan Duygusal Çelişki

Çalışanların harcadıkları duygusal çelişki annelerinin çalışıp-çalışmamasına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla t testi uygulanmıştır. T testi sonucunda ortaya çıkan değer (p: 0,021, $p < 0,05$) olduğu görülmekte ve anlamlılık değerinin 0,05'ten küçük olduğu gerekçesiyle duygusal emek harcamalarının, annesi çalışan-çalışmayan personel arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Buna göre Tablo 3.7'de görüldüğü gibi annesi çalışan personelin, annesi çalışmayan personele göre daha az duygusal çelişkiye düştüğü söylenebilir.

Tablo 3.7: Annenin Çalışma Durumuna Göre Yaşanan Duygusal Çelişki

		N	Ortalama	Standart Sapma	T	P
--	--	---	----------	----------------	---	---

Duygusal Çelişki	Annesi çalışan	36	2,2556	1,12591	-2,336	0,021
	Annesi çalışmayan	122	2,7377	1,00772		

III.2.4.3. Daha Önce Spor veya Sanatın Herhangi Bir Dalı ile Uğraşan Çalışanların Öz Yeterlilikleri ve Başlama Boyutu

Daha önce spor veya sanatla ilgilenen personelin öz yeterliliğini ölçmek için uygulanan t testinde Levene varyansların homojenliği kısmında yer alan değer ($p:0,014$, $p<0,05$) olarak tespit edilmiştir. T testi sonucunda ortaya çıkan değer ($p: 0,014$, $p<0,05$) olduğu görülmekte ve anlamlılık değerinin $0,05$ 'ten küçük olduğu gerekçesiyle Öz yeterliliğin, spor veya sanatla ilgilenen-ilgilenmeyen personel arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Buna göre Tablo 3.8'da görüldüğü gibi spor veya sanatla ilgilenen personelin, spor veya sanatla ilgilenmeyen personele göre daha fazla öz yeterliliğe sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 3.8: Spor Veya Sanatla İlgilenme Durumuna Göre Öz Yeterlilik Algıları

		n	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Öz Yeterlilik	Spor veya sanatla ilgilenen	109	3,8297	,61568	2,480	0,014
	Spor veya sanatla ilgilenmeyen	89	3,5919	,60356		

Spor veya sanatla ilgilenen personelin öz yeterlilik algılarının hangi boyuta farklılaştığını belirlemek için uygulanan t testinde Levene varyansların homojenliği

kısımında yer alan değer (p:0,002, p<0,05) olarak tespit edilmiştir. T testi sonucunda ortaya çıkan değer (p: 0,002, p<0,05) olduğu görülmekte ve anlamlılık değerinin 0,05'ten küçük olduğu gerekçesiyle Öz yeterliliğin başlama boyutunun, spor veya sanatla ilgilenen- ilgilenmeyen personel arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır Buna göre Tablo 3.9'da görüldüğü gibi bir işe başlamada spor veya sanatla ilgilenen personelin, spor veya sanatla ilgilenmeyen personele göre daha fazla öz yeterliliğe sahip oldukları söylenebilir.

Tablo 3.9: Spor Veya Sanatla İlgilenen Personelin Başlama Değerleri

		n	Ortalama	Standart Sapma	T	P
Başlama	Spor veya sanatla ilgilenen	109	3,9498	,81426	3,081	0,002
	Spor veya sanatla ilgilenmeyen	89	3,5744	,89817		

III.2.5. Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Çalışmanın bu bölümde personelin yaş grupları, eğitim düzeyleri, anne ve babalarının eğitim düzeyleri, çalıştıkları alan, büyüdükleri yer, anne-babalarının durumu ve kiminle yaşadıkları gibi demografik özelliklerin öz yeterlilik ve duygusal emeğin boyutlarına olan etkisini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizine başvurulmuştur. Yapılan analizin sonucunda anlamlılık düzeyleri personelin eğitim düzeylerinin öz yeterlilik algısında (p:0,072; p>0,05), öz yeterliliğin alt boyutu olan başlamada (p:0,017; p<0,05) duygusal çelişkide (p:0,010: p<0,05) ve duygusal çabada (p:0,439; p<0,05) olarak tespit edilmiştir. Personelin yaş aralıklarının öz yeterlilik algısında (p:0,415; p>0,05),öz yeterliliğin alt boyutu olan başlamada (p:0,020: p<0,05) olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca öz

yeterliliğin ve onun alt boyutu olan sürdürmenin personelin büyüdüğü yere göre farklılığı ($p:0,020$: $p<0,05$) olarak tespit edilmiştir.

Diğer maddeler için tek yönlü varyans analizi sonucunda anlamlılık düzeyleri ($p>0,05$) olarak tespit edilmiştir. Bu değişkenlerde % 95 güven düzeyinde $p>0,05$ olduğundan varyansların homojen olarak dağıldığı söylenebilir. Ayrıca uygulama sırasında parametrik test sayısı (30) sağlanamadığı durumlarda bu maddeler değerlendirmeye alınmamıştır.

III.2.5.1. Eğitim Düzeylerine Göre Yaşadığı Duygusal Çelişki

Araştırmada personelin yaşadığı duygusal çelişkinin eğitim düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak için varyans analizi uygulanmıştır. Uygulanan varyans analizi sonucuna göre personelin yaşadığı duygusal çelişkinin eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<0,05$). En çok duygusal çelişki yaşayan personelin ön lisans eğitimi almış personel olduğu söylenebilir. Tablo 3.10'da personelin yaşadığı duygusal çelişkinin, eğitim düzeylerine göre karşılaştırmaları yer almaktadır.

Tablo 3.10: Personelin Eğitim Düzeyleri Yaşadığı Duygusal Çelişki

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Duygusal Çelişki	İlköğretim	32	2,7846	,97804	3,403	0,010
	Lise	102	2,6824	1,08756		
	Ön lisans	38	2,1000	,84053		

Araştırmada personelin harcadığı duygusal çabanın da eğitim düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak için varyans analizi uygulanmıştır. Uygulanan varyans analizi sonucuna göre personelin harcadığı duygusal çabanın eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). En çok duygusal çaba

harcayan personelin lise eğitimi almış personel olduğu söylenebilir. Tablo 3.12’de personelin harcadığı duygusal çaba, eğitim düzeylerine göre karşılaştırmaları yer almaktadır.

Tablo 3.11: Eğitim Düzeyi İle Duygusal Çaba İlişkisi

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Duygusal Çaba	İlköğretim	30	3,2976	1,12707	,945	0,439
	Lise	102	3,5372	,92911		
	Ön lisans	38	3,2222	,96831		

III.2.5.2.Çalıştığı Alana Göre Yaşanan Duygusal Çelişki ve Çaba

Araştırmada personelin yaşadığı duygusal çelişkinin personelin çalıştığı alana göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak için varyans analizi uygulanmıştır. Uygulanan varyans analizi sonucuna göre personelin yaşadığı duygusal çelişkinin çalışma alanına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). En çok duygusal çelişki yaşayan personelin kasada görev alanlar olduğu söylenebilir. Tablo 3.12’de personelin yaşadığı duygusal çelişki, çalışma alanına göre karşılaştırmaları yer almaktadır.

3.12: Personelin Çalışma Alanına Göre Yaşanan Duygusal Çelişki

		N	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Duygusal Çelişki	Yiyecek- içecek üretimi	67	2,5758	1,10059	0,617	0,651

	Kasa	72	2,7075	1,04336		
	Genel alan	38	2,6223	1,06901		

Araştırmada personelin harcadığı duygusal çabanın personelin çalıştığı alana göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak için varyans analizi uygulanmıştır. Uygulanan varyans analizi sonucuna göre personelin harcadığı duygusal çaba çalışma alanına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). En çok duygusal çabaharcayan personelin kasada görev alanlar olduğu söylenebilir. Tablo 3.13’de personelin yaşadığı duygusal çaba, çalışma alanına göre karşılaştırmaları yer almaktadır.

3.13: Çalışma Alanına Göre Harcanan Duygusal Çaba

		N	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Duygusal Çaba	Yiyecek- içecek üretimi	69	3,3785	1,10059	1,167	0,327
	Kasa	74	3,5083	1,04336		
	Genel alan	40	3,4686	1,06901		

III.2.5.3. Eğitim Düzeylerine Göre Öz Yeterliliği ve Başlama Boyutu

Araştırmada personelin öz yeterlilik algılarının eğitim düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak için varyans analizi uygulanmıştır. Uygulanan varyans analizi sonucuna göre personelin öz yeterlilik algıları eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Buna rağmen ortalamalara bakıldığında öz yeterliliğin eğitimle birlikte arttığı görülmekte değerleri en yüksek olan personelin eğitim düzeyleri ön lisans, en düşük olanı ise ilköğretim eğitimi alan personel olduğu görülmektedir.

Tablo 3.14: Öz Yeterlilik Algısının Eğitim Düzeylerine Göre Farkı

		n	Ortalama	Standart	F	Anlam
--	--	---	----------	----------	---	-------

				Sapma	Değeri	Düzeyi
Öz Yeterlilik	İlköğretim	33	3,5348	,66705	2,187	0,072
	Lise	105	3,7027	,70323		
	Ön lisans	39	3,8994	,60612		

Araştırmada personelin öz yeterliliğinin hangi boyutunda eğitim düzeylerine göre farklılık olduğunu ortaya çıkarmak için devaryans analizi uygulanmıştır. Uygulanan varyans analizi sonucuna göre personelin bir işe başlamadaki öz yeterlilik algıları eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). En çok ortalamaya sahip personelin ön lisans eğitimi almış personel olduğu, en az ortalamanın ise ilköğretim eğitim düzeyinde olduğu söylenebilir. Buna göre eğitim seviyesi arttıkça kişilerin bir işe başlamadaki öz yeterlilik algılarının da arttığı söylenebilir. Tablo 3.15’de öz yeterliliğin başlama boyutuna ilişkin algıların eğitim düzeylerine göre karşılaştırmaları yer almaktadır.

Tablo 3.15: Eğitim Düzeylerine Göre Öz Yeterlilik Algıları

		n	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Başlama	İlköğretim	33	3,5639	,87599	3,090	0,017
	Lise	105	3,7267	,88293		
	Ön lisans	39	4,1497	,65944		

III.2.5.4. Yaş Aralığına Göre Bir İşe Başlamadaki Öz Yeterlilik Algıları

Araştırmada personelin öz yeterlilik algılarının yaş aralığına göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak için varyans analizi uygulanmıştır. Uygulanan varyans analizi sonucuna göre personelin öz yeterlilik algıları eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p > 0,05$). Ortalamalara bakıldığında öz yeterliliği en yüksek olan personelin 21-30 yaş arası, en düşük olanı ise 31-40 yaş arası personel olduğu görülmektedir.

Tablo 3.16: Öz Yeterlilik Algısının Yaşa Göre Farkı

		N	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Öz Yeterlilik	20 ve altı	37	3,6289	,86909	,989	0,415
	21-30	128	3,7942	,60001		
	31-40	32	3,5407	,74497		

Araştırmada personelin bir işe başlamadaki öz yeterlilik algılarının yaş aralığına göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak için varyans analizi uygulanmıştır. Uygulanan varyans analizi sonucuna göre personelin bir işe başlamadaki öz yeterlilik algıları yaş aralıklarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p<0,05$). En çok öz yeterlilik algısına sahip personelin 21-30 yaş arası genç nüfus olarak anılabilen personel olduğu, en az öz yeterlilik algısına sahip kişilerin ise 31-40 yaş arası orta yaş aralığı personelin olduğu söylenebilir. Tablo 3.17’de öz yeterlilik algısının yaş aralığına göre bir işe başlamadaki öz yeterlilik algısı yer almaktadır.

Tablo 3.17: Yaş Aralığına Göre Bir İşe Başlamadaki Öz Yeterlilik Algısı

		N	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Başlama	20 ve altı	37	3,5348	,92686	3,994	0,020
	21-30	128	3,9244	,87103		
	31-40	32	3,3767	,87543		

III.2.5.5. Büyüdükleri Yere Göre Bir İş Sürdürmedeki Öz Yeterlilik Algıları

Araştırmada personelin öz yeterlilik algılarının büyüdüğü yere göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak için varyans analizi uygulanmıştır. Uygulanan varyans analizi sonucuna göre personelin öz yeterlilik algıları büyüdüğü yere göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p<0,05$). Ancak ortalamalara bakıldığında öz

yeterliliği en yüksek olan personelin Şehir merkezinde büyüdüğü, en düşük olanı ise ilçede büyüyen personel olduğu görülmektedir.

Tablo 3.18: Öz Yeterlilik Algısının Büyüdüğü Yere Göre Farkı

		N	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Öz Yeterlilik	Köy-Kasaba	31	3,6545	,75133	1,727	0,180
	İlçe	56	3,6006	,57656		
	Şehir Merkezi	111	3,7949	,70430		

Araştırmada personelin başladığı işi sürdürmedeki öz yeterlilik algılarının büyüdüğü yere göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya çıkarmak için varyans analizi uygulanmıştır. Uygulanan varyans analizi sonucuna göre personelin bir işi sürdürmedeki öz yeterlilik algıları büyüdüğü yere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p>0,05$). En çok öz yeterlilik algısına sahip personelin şehir merkezinde büyüyen personel olduğu, en az öz yeterlilik algısına sahip kişilerin ise ilçede büyümüş personelin olduğu söylenebilir. Tablo 3.19’de öz yeterlilik algısının personelin büyüdüğü yere göre karşılaştırmaları yer almaktadır.

Tablo 3.19: Büyüdüğü Yere Göre İş Sürdürme Öz Yeterliliği

		N	Ortalama	Standart Sapma	F Değeri	Anlam Düzeyi
Sürdürme	Köy-Kasaba	31	3,5758	,92686	3,994	0,020
	İlçe	56	3,3661	,87103		
	Şehir Merkezi	111	3,7639	,87543		

III.2.6. Korelasyon Analizi

Korelasyon analizinin amacı bağımsız değişken değiştiğinde bağımlı değişkenin de ne yönde değişeceğini görmektir. Değişkenler arasındaki ilişki derecesi korelasyon katsayısı ile ölçülmektedir (Kalaycı, 2014: 115). Korelasyon katsayısı bir oran olup +1 ile

-1 arasında değişmektedir. Korelasyon katsayısının negatif olması negatif bir ilişkiyi, pozitif olması pozitif bir ilişkiye ve 0 olması ilişki olmadığını göstermektedir. Buna göre 0,00-0,25 arasındaki ilişki çok zayıf düzeyde, 0,26-0,49 arasındaki ilişki zayıf düzeyde, 0,50-0,69 arasındaki ilişki orta düzeyde, 0,70-0,89 arasındaki ilişki yüksek düzeyde ve 0,90-1,00 arasındaki ilişki ise çok yüksek düzeyde ilişki olarak yorumlanmaktadır (Kalaycı,2014:116). Değişkenlere ilişkin yapılan korelasyon analizi sonuçları Tablo 20’de yer almaktadır. Tabloya göre öz yeterlilik ve duygusal çaba arasında herhangi bir ilişki bulunamamışken faktörleri arasındaki ilişki detaylı bir şekilde yer almaktadır.

Yapılan çoklu korelasyon analizi sonucunda faktörler arası ilişkiler incelenmiştir. Duygusal emeğin alt boyutları olan “duygusal çelişki” ve “duygusal çaba” arasında düşük ama anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r=0,158$; $r<0,26$). Ayrıca duygusal çaba ve öz yeterliliğin alt boyutlarından olan “Sürdürme” ($r=0,229$; $0,26<r<0,49$) ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Öz yeterliliğin alt boyutlarının kendi aralarındaki ilişki beklenildiği gibi anlamlı çıkmıştır (Başlama-Yılmama= $0,476$; $r<0,49$), başlama-Sürdürme, ($r=0,267$; $0,26<r<0,49$). Yine öz yeterliliğin alt boyutları olan ‘sürdürme’ ve ‘yılmama’ arasında zayıf ama pozitif yönlü($r=-0,330$; $0,26<r<0,49$) bir ilişki vardır. Öz yeterlilikle “duygusal çelişki” arasında ise negatif yönlü anlamlı ve çok zayıf bir ilişki vardır ($r=-0,429$; $0,26<r<0,49$).

Öz yeterliliğin alt boyutu olan “başlama” ile “duygusal çelişki” arasında ($r=-0,448$; $0,26<r<0,49$) zayıf, anlamlı ve ters yönlü bir ilişki vardır. Öz yeterliliğin alt boyutu ‘yılmama’ ile ‘duygusal çelişki’ arasında ilişki negatif yönlü ($r=-0,342$; $0,26<r<0,49$) dür.

Tablo 3.20: Korelasyon Analizi

	Öz Yeterlilik	Duygusal Çelişki	Duygusal Çaba	Başlama	Sürdürme	Yılmama
Öz Yeterlilik	1					
Duygusal Çelişki	-,429(**)	1				
Duygusal Çaba	,106	,158(*)	1			
Başlama	,813(**)	-,448(**)	,042	1		
Sürdürme	,667(**)	-,139	,229(**)	,267(**)	1	
Yılmama	,782(**)	-,342(**)	-,001	,476(**)	,330(**)	1

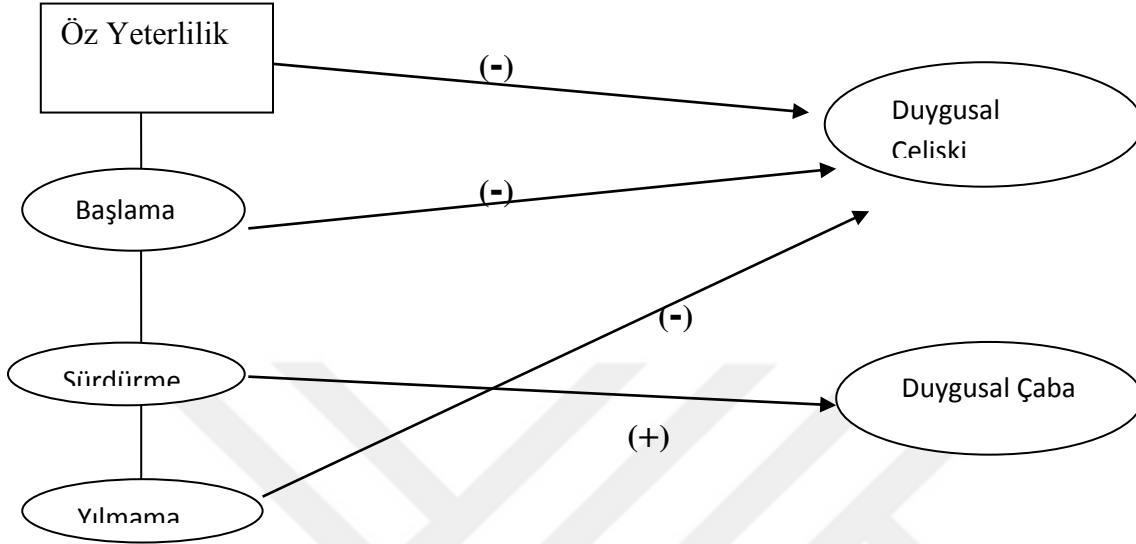
Sonuç olarak araştırma sorularından olan öz yeterlilikle duygusal çelişki arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre öz yeterlilik ve duygusal çelişki arasında negatif bir ilişki vardır. Bu da öz yeterliliği yüksek olan personelin daha az duygusal çelişkiye düştüğünü ve daha fazla duygusal çaba harcadığını ya da tam tersi ilişkinin olduğunu göstermektedir.

III.2. 7. Regresyon Analizi

Aşağıdaki modele göre genel anlamda etkileşim içinde olan boyutlar belirtilmiştir. İlk olarak öz yeterliliğin duygusal çelişkiyi olumsuz yönde etkilediği tespit edilirken boyutları olan başlama ve yılmamada duygusal çelişkiyi olumsuz yönde etkilemektedir. Öz yeterliliğin bir diğer boyutu olan sürdürme ise duygusal çabayı olumlu yönde etkilemektedir. Bu sonuçlara göre öz yeterliliği yüksek bir personelin duygusal çelişki sergileme düzeyi düşmektedir. Öz yeterliliğin özellikle başlama ve yılmama boyutlarına

ilişkin algıları ise arttıkça duygusal çelişkiye düşme oranları da düşer. Bir diğer boyut olan yılmama boyutu arttıkça duygusal çaba harcamaları da artar.

Şekil 3.1: Regresyon Modeli



III.2.7.1 Regresyon Analiz Tabloları

Tablo 3.19’da personelin öz yeterlilik algılarının ve öz yeterliliğin alt boyutları olan başlama, sürdürme ve yılmamanın duygusal çelişki üzerindeki etkisinin tespit edilmesi için çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

İlk olarak, Tablo 3.21’de personelin öz yeterlilik algısında meydana gelen bir birimlik artış personelin yaşadığı duygusal çelişkide -0,692 oranında düşüş meydana getireceği ve bu sonuca göre öz yeterliliği yüksek kişilerin duygusal çelişkiye düşme oranları daha düşüktür yorumu yapılabilir. Ayrıca personelin yaşadığı duygusal çelişkide % 12,6 oranında öz yeterliliğe bağlı olduğu söylenebilir.

Tablo 3.21: Öz Yeterlilik Algısının Duygusal Çelişkiye Etkisi

	Standartlaştırılmamış Katsayılar	Standartlaştırılmış Katsayılar

Model	Değişken	β	Standart Hata	β	t	Sig.
1	(Sabit)	5,094	,390		13,056	,000
	Öz yeterlilik	-,692	,105	-,429	-6,572	,000
R=,355	R ² =,126	Düzeltilmiş R ² =,122		F=27,297		Sig.=,000
Bağımlı Değişken: Duygusal Çelişki						

İkincisi Tablo 22’de personelin algıladığı öz yeterliliğin başlama boyutu algısında meydana gelen bir birimlik artış personelin yaşadığı duygusal çelişkide -0,555 oranında düşüş meydana getireceği ve bu sonuca göre kısmen de olsa öz yeterliliğin başlama boyutu yüksek kişilerin duygusal çelişki yaşama oranları daha düşüktür yorumu yapılabilir.

Bir diğerinde ise personelin algıladığı öz yeterliliğin yılmama boyutu algısında meydana gelen bir birimlik artış personelin yaşadıkları duygusal çelişki -0,401 oranında düşüş meydana getirecektir. Bu sonuca göre öz yeterliliğin yılmama boyutu yüksek kişilerin duygusal çelişkiye düşme oranları daha düşüktür yorumu yapılabilir.

Yapılan analizler sonucunda öz yeterliliğin ve bazı boyutlarının duygusal çelişki üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu etkiler yukarıda birebir açıklanırken duygusal çelişkiyi en çok etkileyen öz yeterlilik ölçeğinin bütünüdür. Boyutları arasında en çok etkileyen ise başlama boyutudur. Öz yeterliliğin ve boyutlarının duygusal çelişkiyi açıklama oranı ise %22,6’dan yaklaşık %23’dür denilebilir.

Tablo 3.22: Öz Yeterlilik Algısının Duygusal Çelişki Üzerindeki Etkisi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar			Standartlaştırılmış Katsayılar		
	Değişken	β	Standart Hata	β	t	Sig.

1	(Sabit)	5,094	,390		13,056	,000
	Başlama	-,555	,080	-,448	-6,923	,000
	Yılmama	-,401	,080	-,342	-5,029	,000
R=,475	R ² =,226	Düzeltilmiş R ² =,213		F=18,346	Sig.=,000	
Bağımlı Değişken: Duygusal Çelişki						

Tablo 23’de personelin öz yeterlilik algılarının, harcadıkları duygusal çaba üzerindeki etkisinin tespit edilmesi için yapılan regresyon analizi sonucunda elde edilen anlamlı modele göre belirlilik katsayısı (r^2) 0,025 olarak hesaplanmıştır. Bu sonucun personelin harcadığı duygusal çabada %02,5 oranında öz yeterliliğine bağlı olduğu söylenebilir. Personelin algıladığı öz yeterlilik algısında meydana gelen bir birimlik artış personelin harcadıkları duygusal çabada 0,226 oranında artış meydana getirecektir. Elde edilen düşük oranlar göz önüne alınarak öz yeterliliği yüksek kişilerin duygusal çaba harcama oranları da artar yorumu yapılabilir. Ancak sonucun istatistiksel olarak anlamsız çıktığı göz önüne alınmalıdır.

Tablo 3.23: Öz Yeterliğin Duygusal Çabaya Etkisi

Model	Değişken	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar		
		β	Standart Hata	β	t	Sig.
1	(Sabit)	2,587	,386		6,706	,000
	Öz Yeterlilik	,226	,102	,157	2,221	,028
R=,157	R ² =,025	Düzeltilmiş R ² =,020		F=4,821	Sig.=,028	
Bağımlı Değişken: Duygusal Çaba						

SONUÇ

Mersin ilinde faaliyet gösteren uluslararası imtiyaz anlaşmalı (franchising) fastfood (tez yemek) restoran çalışanlarının öz yeterlilik ve duygusal emeklerini değerlendirmeye yönelik olan bu çalışmada öncelikle alanyazın taranmış ve kavramlar açıklanmıştır. Alanyazın ışığında oluşturulan anket ile veriler toplanmıştır.

Elde edilen veriler doğrultusunda araştırmaya katılan personelin demografik özellikleri şu şekildedir:

- Araştırmaya katılan 201 katılımcının % 58,9'unun kadın, %39,6'sının erkek olduğu saptanmıştır.
- Katılımcıların %21,3'ünün evli, % 77,2'sinin bekâr olduğu saptanmıştır.

- Personelin %34,2'sinin turizm eğitimi aldığı, % 64, 4'ünün ise turizm eğitimi almadığı tespit edilmiştir. Çoğunluğun eğitim almaması dikkat çekicidir.
- Katılımcıların 20 yaş ve altı yaş grubundan olan katılımcıların %18,3,'inin 21-30 yaş grubundan olan katılımcıların %63,4, 31-40 yaş grubundan olan katılımcıların %10,9'luk bir orana, 41-50 yaş grubundan olan katılımcıların %5, 51yaş ve üstü yaş grubundaki katılımcıların % 0,5 bir orana sahip olduğu anlaşılmaktadır.
- Araştırmaya dâhil olan katılımcıların eğitim seviyeleri; ilköğretim %13,9, lise % 52,0, ön lisans % 19,3, lisans % 11,4 ve lisansüstü % 1,0olarak dağılmıştır. Buna göre personelin çoğunluğu lise mezunudur.
- Katılımcıların % 10,9'u köy-kasabada, % 28,2'i ilçede, % 59,4'ü ise büyük şehirde büyüdüğünü belirtmiştir.
- Anne babanızın durumu sorusuna ise % 76,2 oranla ikisi de sağ birlikte yaşıyor, % 6,9 oranla ikisi de sağ ayrı yaşıyor, % 7,4 oranla yalnız anne sağ, % 4,0 oranla yalnız baba sağ ve %3,0 oranla ikisi de hayatta değil yanıtını vermişlerdir.
- Soruyu cevaplayanlardan 37 kişinin annesi çalışırken,129 kişinin ise annesi çalışmamaktadır yine 134 kişininbabaları çalışıyor iken 39 kişinin ise çalışmamaktadır.
- Katılımcıların % 54'ü spor veya sanatın bir dalı ile ilgilediğini belirtirken %44,1'i ise ilgilenmediklerini belirtmişlerdir.
- Katılımcıların çalışma alanları ile ilgili dağılım şu şekilde oluşmuştur; % 34,2'si yiyecek içek üretim, %33,2'si kasa, % 20,3'ü genel alan, %2,5'i paket servisi ve % 1,5'i ise diğer alan olarak oluşmuştur.

- Katılımcıların % 7,4'ü yalnız, %82,2'si ailesi ile, % 2'si akrabalarıyla, %5,9'u arkadaşları ile yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Duygusal emek ölçeğine yapılan faktör analizi sonucunda ölçek 8 madde ve 2 boyutta geçerli bulunmuş ve toplam varyansın % 61, 706'sını açıklamaktadır. Ölçeğin tamamının güvenirlik katsayısı 0,805'dir. Kaya ve Serçeoğlu (2013) aynı ölçeği kullanarak yaptığı çalışmada açıklanan varyans oranını %61,44 olarak bulgularken, ölçeğin güvenirlik katsayısını 0,881 olarak bulmuşlardır. Araştırmada duygusal emek ölçeğinin ortalaması 3,01 olarak bulunmuş ve boyutlarının ortalamalarına bakıldığında Duygusal çelişki boyutu 3,42, duygusal çaba boyutu 2,60olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç çalışanların ortalamasının altında duygusal çaba harcadıklarını ve duygusal çelişki düzeylerinin yüksek olduğunu göstermiştir.

Öz yeterlilik ölçeğinin ise toplam varyansı açıklama oranı % 67, 440 ve ölçeğin güvenirlik katsayısı 0,79'dur. Keleş (2014) aynı ölçeği kullanarak yaptığı çalışmada açıklanan varyans oranını %60,101 olarak bulgularken, ölçeğin güvenirlik katsayısını 0,754 olarak bulmuştur. Analizlerde öz yeterlilik ölçeğinin ortalaması 3,73 ve boyutlarının ortalamaları başlama boyutu 3,72, sürdürme boyutu 3,81, yılmama boyutu ise 3,66 olarak hesaplanmıştır. Çalışanların en düşük öz yeterlilik değeri 1,53 olurken en yükseği 3,88'dir. Katılımcılardan 96 kişinin ortalaması 3,22çıkarken 90 kişinin ortalaması 2,34 çıkmıştır. Bu sonuç çalışanların çoğunun ortalamasının üzerinde öz yeterliliğe sahip olduklarını göstermektedir. Fastfood (tez yemek) restoran çalışanlarının genellikle genç nüfustan oluşması ve yapılan analizlerde gençlerin daha fazla öz yeterliliğe sahip olmasından dolayı yüksek öz yeterlilik çıktığı görülmektedir. Buna da gençlerin tecrübesizliğinin etkisi büyük olabilir. Çünkü öz yeterliliğin kaynaklarından biri olan yaşanmış deneyimleri daha azdır.

Bu da onların ilk defa yapacakları işlerde fazla öz yeterlilik algısına sahip olduklarını göstermektedir.

Personelin demografik özelliklerine göre yapılan analiz sonuçlarında da ilginç bulgular elde edilmiştir. İlk olarak annesi çalışmayan personelin, annesi çalışan personele göre daha fazla duygusal çaba harcadığı ortalamalara bakılarak tespit edilirken istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Yine annesi çalışmayan personelin diğerlerine göre daha fazla duygusal çelişkiye düştüğü tespit edilmiştir. Bu sonuçlar annenin çalışmıyor olması personeli duygusal çaba harcama yönünde etkilerken daha fazla duygusal çelişki yaşamaları onların daha fazla duygusal çaba harcamalarına sebep oluyor yorumunu desteklemektedir. Annesi çalışan kişilerin annenin yokluğunda kreşe, spora veya oyun alanına götürülmesi bu kişilerin küçük yaştan itibaren sosyal hayata dâhil olmasını sağlamaktadır. Daha erken yaşta sosyal hayata dâhil olan bu kişiler birlikte sevinmeyi veya üzülmeyi daha erken yaşta öğrenebiliyor. Bu da onların duygularını yönlendirmede ve daha az duygusal çelişki yaşamalarında yardımcı olmaktadır yorumu yapılabilir.

Daha önce spor veya sanatın herhangi bir dalı ile ilgilenen ve ilgilenmeyen personellerin öz yeterliklerini ölçmek için yapılan T testi daha önce spor veya sanatla ilgilenen personelin öz yeterlilik algılarının yüksek olduğunu göstermiştir. Yine aynı durum öz yeterliliğin alt boyutları olan “başlama”boyutunda da geçerli olduğu analizler sonucu elde edilen bulgulardandır. Bu sonuçlar spor veya sanatın kişinin öz yeterliliği algısında ve bir işe başlamasında önemli bir yere sahip olduğunu göstermektedir. Daha önce spor veya sanatla uğraşarak tecrübe edindikleri başarılı sonuçlar kişilerde öz yeterliliği arttırdığı gözlemlenmiştir. Spor ve sanatın kişilere kendi yeteneklerini deneyimleme şansı vermesi ve elde edilen başarısızlıkların dahi tekrar edilerek üstesinden gelme ihtimali öz yeterlilikteki arttırdığıda söylenebilir.

Çalışmada personelin çalışma alanına yönelik yapılan analizler sonucu istatistiksel olarak bir anlam çıkmamıştır. Buna rağmen ortalamalar göz önüne alınarak personelin çalıştığı alana göre duygusal çaba ve duygusal çelişki oranları değerlendirilebilir. İlk olarak misafirle birebir iletişim içinde bulunan kasa çalışanlarının daha az duygusal çelişki yaşadıkları ve daha fazla duygusal çaba harcadığı yorumu yapılabilir. Müşteri ile hemen hiç iletişimde bulunmayan yiyecek içecek üretiminde çalışan personelin ise en fazla duygusal çelişki yaşadığı ve en az duygusal çaba harcadığı yorumu ortalamalara bakılarak yapılabilir. Bu sonuca göre müşteri ile iletişimin sık olduğu alanda kişiler duygularını kontrol etmeyi ve yönlendirmeyi başarabildiği yorumu yapılabilir. Fastfood (tez yemek) restoranlarının hızlı servis yapma özelliklerinden dolayı kasa çalışanı kısa sürede daha fazla kişi ile iletişimde bulunur. Bu fazla iletişimde bir süre kişiye duygularını kontrol etmeyi ve yönlendirmeyi öğretiyor yorumu yapılabilir. Yiyecek içecek üretim alanında çalışan personelin sadece işini hızlı, hijyenik ve doğru şekilde yaptıkları sürece başarılı sayılmaktadırlar. Kasa çalışanları gibi müşteri ile iletişim içinde olmadıkları için duygusal emek beklenilmeyen bu çalışanlar, hem daha az duygusal çaba harcamakta hem de daha fazla duygusal çelişki yaşamaktalar.

Çalışmada personelin büyüdüğü yere göre öz yeterlilik algılarında değişiklik olup olmadığını ölçmek için yapılan analizler sonucunda, ortalamalara göre öz yeterlilik algılarının ve yine öz yeterlilik algısının boyutu olan “sürdürme”nin şehir merkezinde büyüyen kişilerde daha yüksek olduğu görülmektedir. Yalnız öz yeterlilikle büyüdüğü yer arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuca göre imkânların daha iyi olduğu, iletişim ve etkileşimin daha sık yaşandığı şehir merkezlerinde sahip oldukları öz yeterlilikle birlikte bir işi sürdürmelerindeki olumlu tutumlarının yüksek

olduğu ayrıca köy ve kasabada büyüyen kişilerin de ilçede büyüyen kişilere göre daha yüksek öz yeterlilik algısına sahip olduğu yorumu yapılabilir.

Yine öz yeterlilik algılarının ve öz yeterlilik algısının boyutu olan “başlama”nın ortalamalarına bakılarak kişilerin eğitim düzeylerine ve yaş aralığına göre farklılık gösterdikleri gözlemlenmiştir. Yalnız genel öz yeterlilik algısı ile eğitim düzeyi ve yaş aralığında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır. Buna göre öz yeterlilik algısının boyutu olan “başlama”nın ön lisans mezunlarında en yüksek olduğu gözlemlenirken en düşük değerlere ise ilköğretim eğitime sahip kişilerde olduğu gözlemlenmiştir. Bu sonuca göre kişilerin eğitim seviyeleri arttıkça buna paralel olarak bir işe başlamadaki öz yeterlilik algılarının da arttığı sonucuna varılabilir. Eğitimin insan hayatındaki başarılar da önemli bir yere sahip olduğunu destekleyen bu sonuca göre eğitilmiş kişilerin kendilerini tanıması ve daha bilinçli davranmasını da sağlamaktadır.

Yaş aralığına göre çıkan anlamlı farklılığa göre ise bir işe başlamada 21-30 yaş arasındaki genç nüfusun daha fazla öz yeterliliğe sahip olduğu, en düşük öz yeterliliğe ise 31- 40 yaş arasındaki orta yaş nüfusunun olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre ise genç nüfusun bir işe başlamada orta yaş nüfusuna göre daha fazla öz yeterlilik algısına sahip olduğu ve bu durumunda içlerindeki dinamizmden kaynaklı olduğu yorumu yapılabilir. Yapılan araştırmanın fastfood restoran çalışanlarına yapılması ve burada çalışanların çoğunlukla genç olması da bu sonucun çıkmasında etkili olmuş olabilir. Yapılacak yeni çalışmalarda orta yaş ve üzerinde olan kişilerin öz yeterliliğinin yüksek çıkması da muhtemeldir. Çünkü o yaş aralığındaki kişiler daha fazla tecrübe sahibi oldukları için neyi yapıp yapmayacakları konusunda daha bilinçli olabilirler.

Ayrıca personelin eğitim düzeyine göre sarf ettiği duygusal çaba ve yaşadığı duygusal çelişki arasındaki ilişkilere bakılarak farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Duygusal

çabaları ile eğitimleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmasa da duygusal çelişki ve eğitim düzeyi arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu anlamlı farklılık ilköğretim eğitime sahip personellerin daha fazla duygusal çelişkiye düştüğünü ve daha fazla duygusal çaba harcadığını desteklemektedir. Eğitim seviyesinin artması ile öz yeterliliği artan personel duygularını yönlendirebilir. En fazla duygusal çelişkiye düşen personelin ilköğretim mezunu olması ise duygularını yönetemediklerini ve bunun algıladıkları öz yeterlilikle ilişkili olduğu, algıladıkları öz yeterliliğin ise eğitim seviyelerine bağlı olduğu yorumu yapılabilir.

Bu çalışmada yapılan korelasyon analizi sonucu duygusal emeğin alt boyutları olan duygusal çaba ile duygusal çelişki arasında ve öz yeterlilik ile alt boyutları olan başlama, yılmama, sürdürme arasında bazı ilişkiler saptanmıştır. Daha önce konu ile ilgili yapılan çalışmalarda öz yeterlilik ve duygusal emek kavramları birlikte işlenmediği için elde edilen bulgulara göre değerlendirme yapılacaktır.

Yapılan bu çalışmada elde edilen ilişkiler şunlardır:

- Duygusal çelişki ve öz yeterliliğin alt boyutlarından olan “başlama” ile ters yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre işe başlamadaki öz yeterliliği yüksek olan personel daha az bir duygusal çelişkiye düştüğü yorumu yapılabilir veya fazla duygusal çelişki yaşayan personel bir işe başlarken daha az öz yeterlilik algısına sahiptir.
- Öz yeterlilik ile alt boyutu olan “sürdürme”, “başlama” ve “yılmama” arasında olumlu ve yüksek derecede bir ilişki olduğu tespit edilmiş ve öz yeterliliğin alt boyutları kendi aralarında anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu da tespit edilmiştir.
- Öz yeterlilikle duygusal çelişki arasında negatif yönlü bir ilişki varken duygusal çaba ile pozitif yönlü bir ilişki vardır. Buna göre kişinin öz yeterliliği arttığı

sürece duygusal çaba harcama oranı da artar ancak duygusal çelişkiye düşme oranı düşer. Başka bir deyimle kendi yeteneklerinin farkında olan kişi daha fazla duygusal çaba harcar ve daha az duygusal çelişki yaşar ve bu durum başarıyı getirebilir. Öz yeterlilik algıları yüksek personel, belirli bir iş için duygusal çaba harcarken zorluk çekmeyeceği gibi daha az duygusal çelişkiye düşmesi ise duygularını kontrol edebildiğini ve başarılı olabileceğini işaret etmektedir.

- Yılmama ve duygusal çelişki arasında da negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre duygusal çelişki yaşayan personelin daha çabuk pes etmesi beklenebilir ya da bir işte ısrarcı davranan personel daha az duygusal çelişki yaşamaması muhtemeldir.
- Öz yeterliliğin alt boyutu olan sürdürme ile duygusal çaba arasında ise pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuca göre bir işteki duygusal çaba arttığı sürece o işi bitirmeye yönelik sürdürme çabasının da artacağı ya da tam tersi durumun olabileceği yorumu yapılabilir.

Araştırmanın temel sorusunu cevaplamak için regresyon analizine başvurulmuştur. Regresyon analizi sonucuna göre öz yeterlilik algısının ve alt boyutları olan “sürdürme” “başlama” ve “yılmama”nın, duygusal çelişkiyi negatif yönlü etkilediği, öz yeterliliğin alt boyutu olan “sürdürme”nin ise duygusal çabayı pozitif yönlü etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuca göre öz yeterliliği yüksek kişilerin daha az duygusal çelişki yaşadıkları yorumu yapılabilir. Kişinin bir işe başlaması sürdürmesi ve ısrarı ile ilgili olan öz yeterliliği arttıkça o iş için yaşayacağı duygusal çelişkiyi azaltırken işi sürdürmedeki öz yeterliliğin artması ise duygusal çabasını arttırmaktadır.

Araştırmanın önemli bulgularından biri ise öz yeterlilik ile duygusal çelişkiyi ve duygusal çaba üzerindeki etkisidir. Bu sonuca göre öz yeterlilik duygusal çelişkiyi negatif yönlü etkilerken duygusal çabayı etkilememektedir. Buna göre duygusal çelişki yaşayan

personelin öz yeterlilik düzeyleri düşüktür ve duygusal çelişki oranını arttırmak veya düşürmek personelin hissettiği öz yeterlilik algısı ile birebir etkileşim içindedir.

Çalışmanın sonunda Mersin ilinde uluslararası imtiyaz anlaşmalı (franchising) faaliyet gösteren fastfood (tez yemek) restoran çalışanlarının; ortalamanın üzerinde öz yeterliliğe sahip oldukları, bu sahip oldukları öz yeterlilikte annenin çalışma durumu, eğitim seviyesi, büyüdüğü yer ve spor ve sanatla ilgilenmelerinin katkısı olduğu, öz yeterliliklerinin harcadıkları duygusal emekle ilişkilendirildiği ve duygusal emeğin etkilediği söylenebilir.

Bu sonuçlar ışığında personelin duygusal emeğini arttırmak isteyen işletmelerin onların öz yeterliliklerine önem vermeleri, araştırmada kullanılan veri toplama tekniği olan anketin dar zamanda ve kısıtlı sahada olması nedeniyle daha farklı sonuçlar için uzun süreli ve daha genel bir alana hitap edecek çalışmalar yapılması önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Ağırman, Ü. H. (2012). *İş ve çalışan odaklı duygusal emek gösterimlerinin çalışanların tükenmişlik düzeyine etkisi*. Atatürk Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Akbıyık, M. (2013). *Etkili liderliğin duygusal emek davranışları üzerine etkisi hizmet sektöründe bir uygulama*. Ege Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Akgündüz, Y. (2012). *Konaklama işletmelerinde otantik liderlik ve öz yeterlilik arasındaki ilişkinin analizi*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.

- Akkoyunlu, B., ve Kurbanoglu, S. (2004). Öğretmenlerin bilgi okuryazarlığı öz-yeterlik inancı üzerine bir çalışma. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27(27).
- Albayrak, A. (2014). Üçüncü yaş turistlerinin otellere bağlı restoranlarında yiyecek ve içecekler ile ilgili karşılaştıkları sorunlar. *Balıkesir University Journal of Social Sciences Institute*, 17(31).
- Ashforth, B., ve Humphrey, R. E. (1993). Emotional labor in service roles. The influence of identity. *Academy of Management Review*, 88- 115.
- Atçı, D., Çakıcı, A. C. ve Ertaş, Ç. (2015). Fast-food çalışanlarının iş sorunlarının iş ve yaşam tatminlerine etkisi. Mersin şehir merkezinde bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15/1, 161-174.
- Azar, A. (2012). Ortaöğretim fen bilimleri ve matematik öğretmeni adaylarının öz yeterlilik inançları. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 6(12), 235-252.
- Balcı, A. (2004). Türkiye’de eğitim yöneticiliği ve eğitim müfettişi yetiştirme uygulamaları sorunlar öneriler. *Çağdaş Eğitim, Dergisi* (307), 22-40.
- Bandura, A. (2000). Self-efficacy: The foundation of agency. In W. J. Perrig, & A. Grob (Eds.), *Control of human behaviour, mental processes and consciousness*. (pp. 17-33).
- Barutçugil, İ. (2002). *Organizasyonlarda duyguların yönetimi*. Kariyer Yayıncılık.
- Basım, N., ve Beğirbaş, M. (2012). Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Yönetim ve Ekonomi, Dergisi* 77-91.
- Baş, M. (2012). *Duygusal emek-müşteri memnuniyeti ilişkisi. Engelli turizm pazarında bir araştırma*. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla.

- Bolat, O. İ. (2011). Öz yeterlilik ve tükenmişlik ilişkisi. Lider-üye etkileşiminin aracılık etkisi. The relationships between self-efficacy and burnout. Mediating effects of leader-member exchange. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 255.
- Bozbaş, Y. (2015). *Sınıf öğretmenlerinin öz yeterlilik inançları ve sınıf yönetimi beceri algıları arasındaki ilişki*. İstanbul Aydın Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Brotheridge, C. M., ve Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout. Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 17-39.
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E., ve Diefendorff, J. M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 1151-1163.
- Chu, K. H.-L., ve K. Murrmann, S. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor Scale. *Tourism Management*.
- Çaldağ, M. A. (2010). *Duygusal emek davranışlarının sağlık çalışanlarında iş sonuçlarına etkisi*. Selçuk Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Çelik, M., ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı. İş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Çetin, O., ve Güngör, B. (2014). İlköğretim öğretmenlerinin bilgisayar öz-yeterlilik inançları ve bilgisayar destekli öğretime yönelik tutumları. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 55-78.
- Çetin, F., ve Basım, H. N. (2010). İzlenim yönetimi taktiklerinde öz yeterlilik algısının rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (35), 255-269.

- Çiftçi, G. E., ve Öneren, M. (2013). Yöneticilerin öz yeterlilik ve karar verme tarzlarına ilişkin özel bankalarda bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(3).
- Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde duygusal işçilik ölçeği geliştirme: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Psychology*, 33(6), 626-633.
- Ercan, A. (2014). *Sessizleşen örgütlerde öz yeterlilik algısının rolü. Alanya'daki konaklama işletmeleri üzerine bir araştırma.* Akdeniz Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- Erkoç, İ. Ç. (2015). *Algılanan örgütsel destek ve iş performansı arasındaki ilişkide öz yeterlilik faktörünün düzenleyici rolü bankacılık sektöründe bir araştırma.* İstanbul Kültür Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Eroğlu, Ş. g. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü Dergisi*, 147-160.
- Erkuş, A., ve Günlü, E. (2009). İletişim tarzının ve sözsüz iletişim düzeyinin çalışanların iş performansına etkisi. Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 7-24.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace. A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 95-110.
- Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation. An integrati ve review. *Review of General Psychology*, 271-299.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 551-575.
- Hochschild, Arlie Russell (1983). The managed heart. Commercialization of human feeling. Berkeley. *University of California Press*.

- Hochschild, M. H. (1989). Flight attendants and the sociology of emotions. *Theory, Culture & Society*, 6/1 (Febr. 1989): 95-123.
- Hochschild, A. R. (2003), The commercialization of Intimate life notes from home and work, Berkeley, *University of California Press*.
- Hsieh, C.-W. (2009). *Emotional labor in public service roles. A model of dramaturgical and dispositional approaches*. Florida State University. Yayınlanmış Doktora Tezi. Florida.
- Işık, İ. (2001). *Öz yeterlilik inancı yönetici rolleri açısından bir inceleme*. Marmara Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Kalaycı, Ş. (2014). *SPSS Uygulamalı çok Değişkenli İstatistik*. Ankara: 6. Asil Yayın Dağıtım.
- Karagöl, İ. (2015). *Üniversite hazırlık sınıfı öğrencilerinin İngilizce konuşma becerilerinin İngilizceye yönelik tutum, kaygı ve genel öz yetenekleri açısından yordanması*. Ege Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Kaya, E. (2009). *Özel okul öğretmenlerinin duygusal emek davranışını algılama biçimleri ile iş doyumları ve iş stresleri arasındaki ilişki*. Maltepe Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Keleş, Y. (2014). *Örgütsel adaletin duygusal emek üzerindeki etkisi. Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma*. Gazi Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- Keskin, G., ve Orgun, F. (2006). Öğrencilerin öz etkililik-yeterlilik düzeyleri ile başa çıkma stratejilerinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 7(2), 92-99.
- Kızanıklı, M. (2014). *Otel işletmelerinde duygusal emek öncüllerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma*. Gazi Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

- Kozak, M. A., ve Nergis Güçlü, H. (2008). Turizm işletmelerinde duygusal çaba faktörlerinin işe alma sürecinde kullanılması üzerine bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2-5.
- Köksel, L. (2009). *İş yaşamında duygusal emek ve amprik bir çalışma*. Celal Bayar Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Manisa.
- Kruml, S. M., ve Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotınal labor. *Management Communication Quarterly*, 8-49.
- Kurbanoğlu, S. S. (2004). Öz-yeterlik inancı ve bilgi profesyonelleri için önemi. *Bilgi Dünyası*, 5(2), 137-152.
- Kurt, Z. (2013). *Duygusal emek faktörünün yabancılaşmaya etkisi, İstanbul'daki otel işletmeleri ve seyahat acentalarına yönelik bir araştırma*. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale.
- Kutlay, Y. (2012). *Araştırma görevlilerinin örgütsel adanmışlık ve öz-yeterliliklerinin örgütsel sessizlikleri üzerine etkisi*. Süleyman Demirel Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tez, Isparta.
- Küçük, O. (2011). *Stratejik İşletme Bilgisi ve Yönetimi*. Seçkin Yayıncılık.
- Lee, JungHoon ve Ok Chihyung (2012) Reducing burnout and enhancing job satisfaction: critical role of hotel employees emotional intelligence and emotional labor, *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1101-1112.
- Lam, T., ve Qiu Zhang, H. (2003). Job satisfaction and organizational commitment in the Hong Kong fast food industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(4), 214-220.

- Lee, B., ve Tamborini, R. (2005). Third person effect and internet pornography. The influence of collectivism and internet self efficacy. *Journal of Communication*, 55(2), 292-310.
- Man, F., ve Selek Öz, C. (2009). Görüldüğü gibi olamamak ya da olduğu gibi görünememek. Çağrı merkezlerinde duygusal emek. *Çalışma ve Toplum*, 75-94.
- Morkoç, T. P. (2014). *Otel çalışanlarında duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi İzmir şehir otelleri örneği*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir.
- Morris, J. A., ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 966-1010.
- Otacıoğlu, S. G. (2008). Müzik öğretmenliği okul deneyimi uygulamalarına katılan öğretmen adaylarının öz etkililik-yeterlilik düzeylerinin incelenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32(1), 163-170.
- Öndoğan, E. N. (2010). Restoran pazarlamasında kullanılan temel pazarlama karma elemanları. *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 1-25.
- Öz, E. Ü. (2007). *Effect of emotional labor on employees' work outcomes*. Marmara üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Özerden, S. T. (2010). *Turizm işletmelerinde çalışan bireylerin öz-yeterlilik algılarının psikolojik şiddet (Mobbing) olgusu üzerine etkisi K.K.T.C.'de bir uygulama*. Akdeniz üniversitesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- Özgen, I. (2010). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*. Ankara. Detay Yayıncılık.
- Özkan, G. (2011). *Duygusal emek gerektiren mesleklerde örgütsel iletişim doyumunun duygusal emeğe bağlı iş doyumuna etkisi, Çağrı merkezlerinde bir uygulama örneği*. Anadolu üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

- Pala, T. (2008). *Turizm işletmelerinde çalışanların Duygusal emek düzeyi ve boyutları*. Mersin Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- Pala Morkoç, T. (2014). *Otel çalışanlarında duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisi, İzmir şehir otelleri örneği*. Mersin Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Mersin.
- Pekel, A. (2016). *Spor yöneticiliği bölümünde öğrenim gören öğrencilerin akademik öz yeterlilikleri ve üniversite yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Erciyes Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.
- Petrides, K. V., Sangareasu, Y., Furnham, A. ve Fredrickson, N. (2006). Trait emotional intelligence and children's peer relations at school. *Social Development, 15(3)*, 537-547.
- Savaş, A. C. (2012). *İlköğretim okul müdürlerinin duygusal zekâ ve duygusal eme yeterliklerinin öğretmenlerin iş doyumuna etkisi*. Gaziantep Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gaziantep.
- Selvi, Ö. (2012). Bilgi toplumu, bilgi yönetimi ve halkla ilişkiler. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, 191-214*.
- Serçeoğlu, N., & Kaya, U. (2013). Duygu işçilerinde işe yabancılaşma, hizmet sektöründe bir araştırma. *Çalışma ve Toplum, 310*.
- Sezer, F., İşgör, İ.Y., Özpolat, A.R., Sezer, M. (2006). Lise öğrencilerinin öz yeterlilik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi, 13, 129-137*.
- Snyder, C. R., Lopez, S. J., Aspinwall, L., Fredrickson, B. L., Haidt, J., Keltner, D., ve Wrzesniewski, A. (2002). The future of positive psychology: A declaration of independence.

- Türkmen, E. (2009). *İş karakteristikleri ve algılanan örgütsel destek kavramlarının öz-yeterlilik inancı ile ilişkisi ve öz-yeterlilik inancının çalışan performansı üzerine etkisi*. İstanbul Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Ural, A. Kılıç,. (2005). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS le Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Zengin, B., & Seven, M. A. (2007). İkinci dil öğrenme stratejileri ve algılama farklılıkları. *Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(2), 99-109.
- Zimmerman, B.J. (2000). Attainment of self-regulation. A social cognitive perspective. In M. Boekaerts, P.R. Pintrich, & M. Zeidner (Eds.), *Handbook of self-regulation* (pp. 13-39). San Diego, CA: Academic.

EKLER

1. Anket Formu

Sayın katılımcı,

Bu çalışma Mersin Üni. SBE Turizm İşltm.Ana Bilim Dalında yapılmakta olan “FastFood Restoranlarında Çalışanların Öz Yeterlilik ve Duygusal Emegi Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi” isimli yüksek lisans çalışmasında kullanılmak üzere hazırlanmıştır. **Bu çalışmadan elde edilen veriler kesinlikle gizli tutulacak, üçüncü kişiler ile paylaşılmayacak ve bilimsel amaçlar için kullanılacaktır.** Bu sebeple anketimize gereken ilgiyi göstermenizi rica ederve katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.Ankette doğru veya yanlış cevap yoktur, önemli olan sizin görüşlerinizi almaktır.

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Dilek

YL Öğrencisi

ATÇI Gökhan KARAKEÇİLİ

Lütfen aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı İLGİLİ SEÇENEĞİ (X) İLE İŞARETLEYEREK BELİRTİNİZ					
	İÇSİZLİK İZLENİYORUM	İÇSİZLİK İZLENİYORUM	İÇSİZLİK İZLENİYORUM	İÇSİZLİK İZLENİYORUM	İÇSİZLİK İZLENİYORUM
1. Planlar yaparken, onları hayata geçirebileceğimdeneminimdir.	1	2	3	4	5
2. Sorunlarımdan biri işe başlamam gereken zamanda başlayamamamdır.	1	2	3	4	5
3. Eğer bir işi ilk denememde yapamazsam yapana kadar uğraşırım.	1	2	3	4	5
4. Belirlediğim önemli hedeflere nadiren ulaşıyorum	1	2	3	4	5
5. Her şeyi yarım bırakırım.	1	2	3	4	5
6. Zorluklarla yüz yüze gelmekten kaçınırım.	1	2	3	4	5
7. Eğer bir şey çok karmaşık görünüyorsa onu denemeye bile yeltenmem.	1	2	3	4	5
8. Hoşuma gitmeyen bir işi yapmak zorunda kaldığımda onu bitirene kadar kendimi zorlarım.	1	2	3	4	5
9. Yeni bir şey yapmaya karar verdiğimde hemen işekoyulurum.	1	2	3	4	5
10 Yeni bir şey öğrenmeye çalışırken başlangıçta başarılı olamazsam hemen vazgeçerim.	1	2	3	4	5
11. Beklenmedik sorunlarla karşılaştığımda kolayca onların üstesinden gelemem.	1	2	3	4	5
12. Bana zor görünen yeni şeyleri öğrenmeye çalışmaktan kaçınırım.	1	2	3	4	5
13. Başarısızlık beni daha sıkı çalışmaya yönlendirir.	1	2	3	4	5
14. Yeteneklerim konusunda kendimi güvensiz hissedirim.	1	2	3	4	5
15.Kendine güvenen biriyim.	1	2	3	4	5
16. Kolayca pes ederim.	1	2	3	4	5
17. Hayatta karşıma çıkacak sorunların çoğu ile baş edebileceğimi sanmıyorum.	1	2	3	4	5
Aşağıda duygusal emek ile ilgili sorular yer almaktadır. Lütfen ifadeleri çalıştığınız anları düşünerek değerlendiriniz ve size uygun seçeneği (X) ile işaretleyerek belirtiniz.					
1. Müşterilere karşı sergilediğim duygular doğal hislerimle aynıdır.	1	2	3	4	5
2. Müşterilerle ilgilenirken gerçek hislerimi saklamak zorunda kalırım.	1	2	3	4	5

3. Müşterilerle ilgilenirken sergilediğim duygularım yapmacıktır.	1	2	3	4	5
4. Müşterilere karşı içimden gelen duyguların aynısını sergilerim.	1	2	3	4	5
5. Müşterilerle ilgilenirken robot gibiyimdir.	1	2	3	4	5
6. Müşterilerle gereken şekilde ilgilenmek için rol yaparım.	1	2	3	4	5
7. Müşterilere karşı gerçekte hissettiklerimden farklı davranırım.	1	2	3	4	5
8. Müşterilerle ilgilenirken göstermelik hisler sergilerim.	1	2	3	4	5
9. Müşterilere karşı sergilemem gereken duyguları sergileyebilmek için çaba harcarım.	1	2	3	4	5
10. Gerçekte hissetmediğim bir duyguyu sergilerken davranışıma daha fazla dikkat etmek zorunda kalırım.	1	2	3	4	5
11. Müşterilere yardım ederken gerçekte hissettiğim duygulardan kurtulmak için kendimi zorlarım.	1	2	3	4	5
12. Müşterilere karşı sergilemem gereken hislere bürünmek için gerçek hislerimi değiştirmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
13. Müşterilerle ilgilenirken işletmenin sergilemeye çalıştığı imaja uygun duyguları hissetmeye çalışırım.	1	2	3	4	5

1. **Yaşınız:** 20 ve altı () 21-30 () 31-40 () 41-50 () 51 ve üstü ()

Arka Sayfaya Geçiniz

2. **2. Eğitim Durumunuz:** İlköğretim () Lise () Ön Lisans () Lisans () Lisansüstü ()

3. **3. Cinsiyetiniz:** Erkek () Kadın ()

4. **4. Medeni Durum:** Bekar () Evli ()

5. **5. Bu işletmedeki çalışma süreniz:**.....YılAy

6. **6. Hizmet sektöründeki çalışma süreniz:**.....YılAy

7. **7. Genellikle Çalıştığınız Alan:** (Birden fazla alanda çalıştıysanız son zamanlarda daha çok çalıştığınız alanı işaretleyin)

8. Yiyecek&İçecek Üretim () Kasa () Genel Alan () Paket Servisi () Diğer (.....)

9. **8. Turizm eğitimi Aldınız mı?** Evet () Hayır ()

10. **9. Büyüdüğünüz yer:** Köy-Kasaba () İlçe () Şehir merkezi ()

11. **10. Annenizin eğitim durumu:** İlköğretim () Lise () Ön Lisans () Lisans () Lisansüstü ()

12. **11. Babanızın eğitim durumu:** İlköğretim () Lise () Ön Lisans () Lisans () Lisansüstü ()

13. **12. Anneniz çalışıyor mu?** Evet () Hayır ()

14. **13. Babanız çalışıyor mu?** Evet () Hayır ()

15. **14. Anne-Babanızın durumu:**

16. İkisi de sağ birlikte yaşıyor ()

17. İkisi de sağ ayrı yaşıyorlar ()

18. Yalnız anne sağ ()

19. Yalnız baba sağ ()

20. İkisi de hayatta değil ()

21. **15. Şu ana kadar düzenli ve aktif olarak spor veya sanatın herhangi bir dalı ile ilgilendiniz mi?**
22. Evet () Hayır ()
23. **16. Şu anda kiminle yaşıyorsunuz?** Yalnız () Ailemle () Akrabalarım ()
Arkadaşlarımla () Diğer ()

