

T.C.
ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

DUYGUSAL EMEK İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİ:
KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR
ARAŞTIRMA

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Sebahattin ACAR

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Aydın ÇEVİRGEN

Alanya, 2019

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne

Sebahattin ACAR'ın bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

: Doç. Dr. Ruysa İhtiyaş

Üye (Danışmanı)

: Dr. Öğr. Üyesi Aydın GERİBEN

Üye

: Dr. Öğr. Üyesi Serpil İKAMMAN

Tez Başlığı: : Düşünsel Emele ile Örgütsel Başlılık Arasındaki İlişki:
Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 24/05/2019

Mezuniyet Tarihi :/...../2019

Dr. Öğr. Üyesi Akup ARI
Mühür

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Sebahattin ACAR

ÖNSÖZ

Yüksek lisans öğrenimim ve araştırmam boyunca yardımlarını hiçbir zaman esirgemeyen, çalışmalarımı titizlikle inceleyen, destekleriyle yolumu aydınlatan çok kıymetli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Aydın ÇEVİRGEN'e,

Araştırmam süresince fikir ve yardımlarıyla yanımda bulunan Arş. Gör. Muhammet Necati ÇELİK'e,

Hayatım boyunca beni hep destekleyen, benim için her şeyi yapan ve hep yanımda olan aileme sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Sebahattin ACAR

Alanya, 2019

İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ.....	iv
TABLOLAR LİSTESİ.....	v
KISALTMALAR LİSTESİ.....	vi
ÖZET.....	vii
ABSTRACT.....	viii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM DUYGUSAL EMEK

1.1. Duygusal Emek Kavramı.....	3
1.2. Duygusal Emek Yaklaşımları.....	5
1.2.1. Hochschild Yaklaşımı.....	5
1.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı.....	6
1.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı.....	7
1.2.4. Grandey Yaklaşımı.....	9
1.3. Duygusal Emek Boyutları.....	9
1.3.1. Yüzeysel Davranış.....	10
1.3.2. Derin Davranış.....	10
1.3.3. Samimi Davranış.....	11
1.4. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler.....	12
1.4.1. Bireysel Faktörler.....	12
1.4.2. Örgütsel Faktörler.....	14
1.4.3. Durumsal Faktörler.....	14
1.5. Duygusal Emek Davranışlarının Sonuçları.....	15
1.5.1. Tükenmişlik.....	15
1.5.2. İş Tatmini.....	16
1.5.3. İşten Ayrılma Niyeti.....	16
1.5.4. Örgütsel Bağlılık.....	17
1.6. Konaklama İşletmelerinde Duygusal Emeğin Önemi.....	17

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

2.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı.....	19
2.2. Örgütsel Bağlılık Yaklaşımları	20
2.2.1. Tutumsal Bağlılık Yaklaşımları	20
2.2.1.1. Etzioni'in Yaklaşımı.....	20
2.2.1.2. Kanter'in Yaklaşımı.....	21
2.2.1.3. O'Reilly ve Chatman'in Yaklaşımı	21
2.2.1.4. Penley ve Gould'un Yaklaşımı	22
2.2.1.5. Allen ve Meyer'in Yaklaşımı	22
2.2.2. Davranışsal Bağlılık Yaklaşımları	23
2.2.2.1. Becker'in Yan Bahis Yaklaşımı	23
2.2.2.2. Salancik'in Yaklaşımı.....	24
2.2.3. Çoklu Bağlılık Yaklaşımı.....	25
2.3. Örgütsel Bağlılık Boyutları.....	25
2.3.1. Duygusal Bağlılık.....	25
2.3.2. Devam Bağlılığı	26
2.3.3. Normatif (Zorunlu) Bağlılık.....	26
2.4. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler	27
2.4.1. Kişisel Faktörler	27
2.4.2. Örgütsel Faktörler	28
2.4.3. Durumsal Faktörler	29
2.5. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları	30
2.5.1. Performans	30
2.5.2. İş Stresi.....	30
2.5.3. İşten Ayrılma Niyeti ve İşgören Devir Hızı	30
2.5.4. İşe Geç Kalma	31
2.5.5. Devamsızlık.....	31
2.6. Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Bağlılığın Önemi.....	31
2.7. Duygusal Emek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiyi İnceleyen Çalışmalar	32

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİ: KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı.....	34
3.2. Araştırmanın Önemi	34
3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	35
3.4. Araştırma Modeli ve Hipotezleri	35
3.5. Araştırmanın Yöntemi	37
3.5.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	38
3.5.2. Veri Toplama Araçları	42
3.5.3. Veri Toplama Süreci ve Pilot Çalışma.....	43
3.6. Verilerin Analizi ve Bulguları	44
3.6.1. Araştırmanın Güvenilirlik ve Faktör Analizi	44
3.6.2. Normallik Testi	48
3.6.3. Sınır Birim Çalışanların Demografik Özellikleri ile İlgili Bulgular	49
3.6.4. T-Testi ve Anova Testine İlişkin Analiz ve Bulgular	50
3.6.5. Korelasyon Analizi ve Bulguları.....	54
3.6.5.1. Duygusal Emek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi.....	54
3.6.5.2. Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi	54
3.6.6. Regresyon Analizi ve Bulguları	56
3.6.6.1. Duygusal Emek'in Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi	56
3.6.6.2. Duygusal Emek Alt Boyutlarının Örgütsel Bağlılık Alt Boyutları Üzerine Etkisine İlişkin Çok Değişkenli Regresyon Analizi	57
SONUÇ VE ÖNERİLER	60
KAYNAKÇA.....	65
EKLER	75
ÖZGEÇMİŞ	78

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 3.1 Araştırma Modeli.....	36
---------------------------------	----

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 3.1 Antalya İl Geneli Otel İşletmeleri Yatak Kapasitesi Ortalaması	38
Tablo 3.2 Antalya Şehir Merkezinde Bulunan Otel İşletmelerinin Ortalama Yatak Sayısı.....	39
Tablo 3.3 Antalya Şehir Merkezi Personel-Yatak Oranlarından Hareketle Toplam Çalışan Sayısı	40
Tablo 3.4 Tabakalı Örneklem Hacimleri.....	41
Tablo 3.5 Tesis Türüne Göre Gidilecek İşletme Sayısı ve Tesis Başına Yapılacak Anket Sayısı	41
Tablo 3.6 Duygusal Emek ile Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Yönelik Güvenilirlik Analizi.....	44
Tablo 3.7 Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılığa İlişkin KMO ve Bartlett Testi.....	45
Tablo 3.8 Duygusal Emek Ölçeğine Ait Faktör Analizi	46
Tablo 3.9 Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Ait Faktör Analizi	48
Tablo 3.10 Duygusal Emek Ölçeği ile Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Yönelik Normallik Testi .	49
Tablo 3.11 Sınır Birim Çalışanların Demografik Özellikleri	49
Tablo 3.12 T-Testi Sonuçları.....	51
Tablo 3.13 Anova Testi Sonuçları.....	52
Tablo 3.14 Duygusal Emek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi	54
Tablo 3.15 Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılık Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi	55
Tablo 3.16 Duygusal Emek ile Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi	56
Tablo 3.17 Duygusal Emek Boyutlarının Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutu Olan Duygusal Bağlılık Üzerine Etkisi	57
Tablo 3.18 Duygusal Emek Boyutlarının Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutu Olan Devam Bağlılığı Üzerine Etkisi	58
Tablo 3.19 Duygusal Emek Boyutlarının Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutu Olan Normatif Bağlılık Üzerine Etkisi	59

KISALTMALAR LİSTESİ

- D.D: Derin Davranış
HELs: Hospitality Emotional Labor Scale (Ağırlama Duygusal Emek Ölçeği)
KMO: Kaiser-Meyer-Olkin
SS: Standart Sapma
S.D: Samimi Davranış
SPSS: Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı)
vb.: Ve benzeri
vd.: Ve diğerleri
x: Ortalama
Y.D: Yüzeysel Davranış

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinde sınır birim çalışanların duygusal emek davranışları ile örgütsel bağlılıkları arasında bir ilişki olup olmadığını ve çalışanların sergiledikleri duygusal emek davranışlarının örgütsel bağlılıklarını etkileyip etkilemediğini belirlemektir. Araştırmada olasılıklı örneklem yöntemlerinden tabakalı örneklem yöntemi kullanılmıştır. Antalya şehir merkezinde bulunan turizm işletme belgeli konaklama işletmelerindeki sınır birim çalışanları ile anket çalışması gerçekleştirilmiştir. 402 katılımcıdan elde edilen verilere korelasyon, basit regresyon ve çok değişkenli regresyon analizleri yapılmıştır.

Korelasyon analizi sonuçlarına göre, duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılmıştır. Duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranış ile örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal ve normatif bağlılık arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Derin davranış ile duygusal ve normatif bağlılık arasında pozitif ve anlamlı, devam bağlılığı arasında ise negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Samimi davranış ile duygusal ve normatif bağlılık arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu, devam bağlılığı arasında ise anlamlı bir ilişkinin olmadığı belirlenmiştir.

Basit ve çok değişkenli regresyon analizleri sonuçlarına göre, duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Örgütsel bağlılığın alt boyutlarından olan duygusal bağlılık üzerinde, duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranışın negatif, derin ve samimi davranışın ise pozitif etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Devam bağlılığı üzerinde yüzeysel ve samimi davranışın istatistiki olarak anlamlı etkileri olmadığı, sadece derin davranışın az bir etkisi olduğu ortaya çıkarılmıştır. Normatif bağlılık üzerinde ise yüzeysel davranışın negatif, derin ve samimi davranışın pozitif etkisi olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Konaklama işletmelerinde samimi davranış sergileyen çalışanların duygusal bağlılıklarının diğer bağlılık türlerine göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Örgütsel Bağlılık, Konaklama İşletmeleri, Antalya

ABSTRACT

The Relationship Between Emotional Labor and Organizational Commitment: A Research on the Employees of Accommodation Establishments

The aim of this study is to determine whether there is a relationship between emotional labor behavior and organizational commitment of borderline employees in establishments of accommodation and whether the emotional labor behaviors of employees affect their organizational commitment. In this study, stratified sampling method among probabilistic sampling methods was used. A survey was carried out with the borderline employees in the tourism establishments that have tourism establishment certificate in the city center of Antalya. Correlation, simple regression and multivariate regression analyzes were performed on data collected from 402 participants.

According to the results of correlation analysis, a significant relationship was found between emotional labor and organizational commitment. It was found that there was a significant negative correlation between surface acting, which is a sub-dimension of emotional labor, and affective and normative commitment, which are sub-dimensions of organizational commitment. A positive and significant relationship between deep acting and affective and normative commitment, and a significant negative relationship between deep acting and continuance commitment was found. There was a positive relationship between genuine acting and affective and normative commitment, and there was no significant relationship between genuine acting and continuance commitment.

According to the results of simple and multivariate regression analysis, it was determined that emotional labor has a significant effect on organizational commitment. It was concluded that the surface acting, which is one of the sub-dimensions of emotional labor, has a negative effect and deep and genuine acting, which are sub-dimension of emotional labor have a positive effect on the affective commitment, which is among the sub-dimensions of organizational commitment. It was revealed that surface and genuine acting does not have statistically significant effects on the continuance commitment, and only deep acting has a little effect. It was seen that surface acting has negative and deep and genuine acting has positive effect on normative commitment. In addition, it was concluded that the affective commitment of the employees who show genuine acting in the accommodation establishments is higher than the other types of commitments.

Key Words: Emotional Labor, Organizational Commitment, Accommodation Establishments, Antalya

GİRİŞ

Bir yandan turizm sektöründeki hızlı gelişmeler ve değişimler öte yandan işletmelerin artış göstermesi bu sektörde büyük bir rekabeti de beraberinde getirmiştir. Turizm sektöründe yer alan ve emek yoğun bir özelliğe sahip olan konaklama işletmelerinde, rekabet üstünlüğünü elde etmek ve bunu sürdürülebilirlik için misafir memnuniyetinin sağlanması gerekmektedir. Misafir ile sürekli yüz yüze yoğun iletişim halinde olan sınır birim çalışanlarının, misafir memnuniyetinin sağlamasındaki rolü büyüktür. Sınır birim çalışanları, misafirlerle doğrudan ve yüz yüze iletişimin olduğu departmanlarda (ön büro, yiyecek ve içecek vb.) çalışan işgörenlerdir (Sökmen ve Sezgin, 2017: 238). Dolayısıyla konaklama işletmelerinde duygusal bir varlık olan insan faktörü önemli hale gelmektedir.

Konaklama işletmelerinde, misafirlere karşı samimi ve içten davranışlar sergilenmesi, verilen hizmete bir değer katmaktadır. Ayrıca çalışanların misafirlere dostane ve hoş tutumlarla yaklaşmaları, misafirlerin tatmin olmalarıyla, bağlılıklarının ve sadakatinin artmasıyla ilişkilendirilmektedir (Chu ve Murman, 2006: 1181). Buradan hareketle konaklama işletmelerinde hizmet sunulurken entelektüel ve fiziksel emekle beraber duygusal emeğinde sergilenmesi misafir memnuniyeti açısından önem arz etmektedir. Bu nedenle konaklama işletmeleri belirli duygu sergileme kuralları koymakta ve çalışanların bu kurallara göre duygularını ve hizmeti sergilemeleri beklenmektedir.

Konaklama işletmelerinde misafir memnuniyeti çalışan memnuniyetinden geçmektedir. Nitelikli, samimi ve güler yüzlü çalışanlar misafirlerin işletmeden memnun ayrılmasını sağlamaktadırlar. İşletmeden memnun ayrılan misafirlerin o işletmeye karşı sadakat duygusu gelişmektedir ve misafirler tekrar aynı işletmeye gelme konusunda istekli olmaktadır. Dolayısıyla işgören devir hızının yüksek olduğu konaklama işletmelerinin rekabet üstünlüğünü elde edebilmeleri için, nitelikli ve samimi çalışan personeli elde tutabilmeleri, onların örgütlerine olan bağlılıklarını sağlayabilmeleri gerekmektedir.

Belirtilen açıklamalar ışığında işgörenlerin sergilemiş oldukları duygusal emeğe ait derin, samimi veya yüzeysel davranış boyutları ile örgütsel bağlılığın duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutları arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla bu çalışma konusu belirlenmiştir. Araştırmanın diğer amacı ise duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin ölçülmesidir. Ayrıca katılımcıların demografik özelliklerine göre duygusal emek davranışları ile örgütsel bağlılıklarında anlamlı bir farklılık olup olmadığı incelenmiştir.

Tez çalışmasının birinci bölümünde; duygusal emek kavramı, ikinci bölümünde; örgütsel bağlılık kavramı, üçüncü ve son bölümünde ise; konaklama işletmeleri çalışanlarının duygusal emek davranışları ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkisinin değerlendirilmesine, yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgulara, sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK

Bu bölümde, duygusal emek kavramına, yaklaşımlarına, boyutlarına, duygusal emeği etkileyen faktörlere ve duygusal emek davranışlarının sonuçlarına değinilmiştir. Bölümün sonunda ise konaklama sektöründe duygusal emeğin öneminden bahsedilmiştir.

1.1. Duygusal Emek Kavramı

Duygu kavramı, 1800'lerden günümüze kadar incelenmeye devam eden ve önemi gittikçe daha fazla artan bir kavramdır. Bu konuyla ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında duygu kavramının psikoloji, sosyoloji, biyoloji gibi çeşitli alanlarda ele alındığı görülmektedir (Seçer, 2005: 814). Fakat duyguların iş hayatındaki varlığı 1980'lerden sonra örgütler üzerinde çalışan birçok bilim adamının, insanı ön plana alan bir yaklaşımla, örgütlerde duygulara daha fazla önem vermesiyle başlamıştır (Hsieh, Yang ve Fu,2012: 241). Klasik yönetim yaklaşımının hakim olduğu dönemlerde, insana özgü bir nitelik olan duygu kavramının bir kenara bırakıldığı, görmezden gelindiği ve rasyonelliğe ters düştüğü için kusurlu olarak görünen duygu kavramından uzak durulduğu görülmektedir (Çoruk, 2014: 80; Özkan, 2013: 66). Bu dönemde örgütü tam akılcılık yaklaşımıyla yapılandırmaya çalışan Tayloristik düşünce, çalışanı örgütün diğer maddi kaynakları gibi etkin ve daha verimli kullanmanın yollarını bulurken, onun duygu barındırdığı gerçeğini dikkate almamıştır (Oral ve Köse, 2001: 464).

Neo-klasik dönemde davranış bilimcileri, klasik yönetim yaklaşımlarının üzerinde çalışıp çözüm bulamadığı örgütlenme sorunları ve verimliliğe ilişkin araştırmalar yaparak davranışsal yaklaşımı ortaya çıkarmışlardır. Davranışsal yaklaşımın temelinde insanın sosyal bir varlık olduğu ve çalışanların psikolojik özellikleri ve ihtiyaçları göz önünde tutulması gerekliliği vardır. Bu yaklaşım, üretime, işletmenin verimliliğine ve de insan ve insan ilişkilerine odaklanmaktadır (Saltık ve Asunakutlu, 2016: 110). Klasik yönetim anlayışı döneminden sonra yapılan çalışmalara bakıldığında, çalışanların psikolojik yönlerinin dikkate alındığı ve bundan sonra geliştirilecek yöntemlerde çalışanın duyguları olan bir varlık olarak kabul edilmeye başlandığı görülmektedir. Artık işletmeler, duyguları, örgütün karlılığı için kullanılabilir yapılar olarak kabul etmektedirler. Duyguların tehlikeli bir unsur olmaktan çıkıp olumlu bir yapıya dönüşmesinin başlıca nedenini, çalışanın müşteriyle birebir muhatap olduğu hizmet işlerinin yoğun bir biçimde artması oluşturmaktadır (Man ve Öz, 2009: 76).

Literatürde birçok yazar tarafından tanımlanan duygusal emek kavramının daha iyi anlaşılabilmesi açısından öncelikle “duygu” ve “emek” kavramlarının tanımlanması yerinde olacaktır. Duygular, insanlar arasında önemli bir iletişim kanalı olan sosyal bir ihtiyaçtır (Duran ve Gümüş, 2013: 235). Duygu, belirli düşüncelerin, psikolojik ve biyolojik hallerinin ve bir dizi hareketin altında yatan histir (Kocayörük, 2004: 6). Thoits’e (1989: 318) göre duygu: (a) durumsal bir dürtüyü veya bağlamı değerlendirme, (b) fizyolojik veya bedensel duyuların değişimi, (c) anlamlı hareketlerin (el kol yüz hareketleri) rahatça veya kısıtlı olarak sergilenmesi ve (d) ilk üç unsurdan bir veya daha fazlasının kendine özgü kültürel unsurlar taşınması olarak tanımlanmaktadır. Emek ise insanın yaşamını idame ettirebilmesi için gerek duyduğu ihtiyaçlarını karşılama sürecidir (Delen, 2017: 11). Başka bir tanıma göre emek, çalışanların mal ve hizmet üretimi sırasında harcamış oldukları bedensel ve zihinsel çabalarıdır (Baş, 2012: 5).

Duygusal emek; yukarıda açıklanan duygu ve emek kavramları doğrultusunda “insanın bilinçli şekilde girişmiş olduğu çalışma sürecinin, kendi iç dünyasında uyandırdığı intiba” olarak nitelenebilir (Basım ve Begenirbaş, 2012: 78).

Duygusal emek (emotional labor) kavramı, ilk olarak Hochschild tarafından 1983 yılında yazılan “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileşmesi)” adlı kitapta kullanılmıştır (Pala ve Sürgevil, 2016: 774). Hochschild (2003: 7)’e göre duygusal emek, kişiler tarafından farkına varılabilen mimiksel ve bedensel olarak sergilenen duyguların yönetilmesidir. Bu tanımla beraber çalışma yaşamında fiziksel ve zihinsel emeğe ilave olarak duygusal emek yeni bir emek boyutu olarak ele alınmaktadır (Kaya ve Özhan, 2012: 110). Buradan hareketle zihinsel emek, işgörenin ortaya koyduğu bilgi ve yetenekler; fiziksel emek, örgütün amaçlarına ulaşmak için işgörenin ortaya koyduğu çaba; duygusal emek ise etkili ve verimli bir çalışma için işgörenden beklenen duyguları taşınması ve göstermesidir (Savaş, 2012: 43).

Ashforth ve Humpray (1993: 88) duygusal emeği, hizmetin verildiği esnada örgüt tarafından istenilen duyguların sergilenmesi şeklinde tanımlamışlardır.

Morris ve Feldman (1996: 987)’e göre duygusal emek, örgüt tarafından istenen duyguların kişilerarası ilişkilerde ifade edilmesi için gerek duyulan çaba, planlama ve kontroldür.

Grandey (2000: 95) duygusal emeği, duygusal gösterimleri ayarlanması için duyguların yoğunlaştırılması, bastırılması ya da olmayan (sahte) duyguların sergilenmesi şeklinde tanımlamıştır.

Krullm ve Geddes'e (2000) göre duygusal emek, "müşterilere sunulan hizmetin kalitesini güvence altına almak ve 'mükemmel müşteri hizmeti' sunmak için çalışanların gereken hisleri ya da belli davranışları yerine getirmeleridir" (Hsieh vd., 2012: 242). Glomb ve Tews (2004: 5-6) duygusal emeği "duygu yönetimi" ya da duyguların ve de ruh hallerinin tamamını kapsayan bir olgu olarak tanımlamaktadırlar. Chu ve Murrmann (2006: 1183) duygusal emeği, kişinin davranış kurallarına veyahut mesleki normlara uygun davranışları sergileyebilmesi için duygu ve davranışlarını yönetebilme düzeyidir şeklinde tanımlamışlardır. Çukur (2009: 529) ise duygusal emeği, "çalışanlardan 'duygusal gösterim kuralları' (emotional display rules) çerçevesinde, işlerinin bir parçası olarak sergiledikleri duygular, bu bağlamda ortaya koydukları duygusal düzenleme yöntemleri ve çalışanların içsel duygu durumları gibi farklı süreçleri yansıtan çok boyutlu bir kavramdır" şeklinde tanımlamıştır. Bu tanımlardan hareketle duygusal emek, örgütün müşteri memnuniyetini artırmak için hizmet sunan bireylerden, kendi duygularından ziyade örgütün gösterilmesini istediği duyguların sergilenmesi (Pala ve Tepeci, 2014: 24), başka bir tanımda ise çalışanın, yönetimin talepleri doğrultusunda duygularını kontrol ederek emek sürecine dahil etmesidir (Delen, 2017: 80).

1.2. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek yaklaşımları ile ilgili yazın incelendiğinde üzerinde pek çok araştırma yapıldığı görülmektedir. Ancak duygusal emek konusunda geliştirilen ve en çok kabul görenler ele alınmıştır.

1.2.1. Hochschild Yaklaşımı

Duygusal emek olgusunu ilk ele alan Hochschild, 1983 yılında yayınladığı "The Managed Heart" adlı kitabında Delta Havayolları'nın hostesler için verdiği eğitim merkezindeki kurslara katılarak oradaki hosteslerin duygusal emek süreçlerini gözlemlemiştir. Bu gözlemlerinde, yolcuları memnun etmek için yapılan makyaj, çalınan müzik, uçağın dekorasyonunda bulunan dinlendirici renkler ve yolcuların ruh haline uygun olarak alınan içecekler gibi hosteslerin gülümsemelerinin de bu uygulamalara dahil olarak müşterilere verilen hizmetlerden biri olduğunu fark etmiştir (Hochschild, 2003: 8). Hochschild bu çalışmasında, müşteri memnuniyetini artırmak için hosteslerin gülümsemelerinin şirket tarafından sunulan hizmetlerde işin bir parçası olduğunu ve bu gülümsemelerin sahte olduğunu belirtmiştir. Bu durum, örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için çalışanların duygularını kontrol etmelerinin gerekli olduğunu ve yönetilen duyguların, örgütlerde ticari olarak kullanıldığını göstermektedir (Keleş, 2014: 52). Havacılık sektöründe yapılan bir

çalışmada duygusal emeğin eşsiz potansiyel bir güç olduğu ve bir gülümsemenin eksik olması durumunda müşterinin üründe bir hatanın olduğunu algılayabileceği vurgulanmıştır (Whitelegg, 2002: 75).

Bu yaklaşımda, çalışanlar aktör, müşteriler seyirci ve çalışanlar ile müşterilerin etkileşim halinde olduğu yani işlerin yapıldığı yer de sahneye benzetilmiştir (Grandey, 2000: 96). Duygusal emek ise herkesin görebildiği mimiksel ve bedensel olarak sergilenen duyguların yönetilmesi, ücret karşılığı satılıp değiştirilebilen bir değer olarak nitelendirilmektedir (Hochschild, 2003: 7). Hochschild (2003) duygusal emek gerektiren meslek gruplarını; avukatlar, doktorlar, işletmeciler ve yöneticiler, satış görevlileri, memurlar, evde çalışan özel hizmetliler (çocuk bakıcıları) ve garsonlar şeklinde gruplandırmıştır. Hochschild duygusal emek gerektiren işlerin üç ortak özelliği olduğunu belirtmiştir. Bunlardan birincisi, çalışanlar müşterilerle yüz yüze veya telefonla iletişim kurma gerekliliği; ikincisi, çalışanın müşteride duygusal bir durum oluşturması; son olarak da işverenin, çalışanın duygusal ifadelerini eğitim ya da denetim yoluyla kontrol etmesidir (Hochschild, 2003: 247).

Hochschild (1983), çalışanların duygularını yönetmenin iki temel yolla olabileceğini belirtmiştir. Bu iki yol “yüzeysel davranış” ve “derin davranış” tır (Grandey, 2000: 96). Yüzeysel davranış, çalışanların duygusal ifadelerini değiştirip kontrol etmesidir. Örneğin, çalışanın kötü ruh hali durumunda ya da sıkıntı yaratan bir müşteriyle etkileşim halindeyken gerçek olmayan bir gülümseme takınması yüzeysel davranışı gösterir. Derin davranış ise çalışanların, içten gelen duygularını, gösterilmesi gereken kurallara uyumlu hale getirip kontrol etmesi sürecidir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 22). Bu ayrımla beraber daha sonraki yıllarda başka araştırmacılar tarafından duygusal emek konusunda farklı yaklaşımlar geliştirilmiştir.

1.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımı, Hochschild (1983) yaklaşımından sonraki ikinci duygusal emek yaklaşımıdır. Ashforth ve Humphrey (1993: 90) duygusal emeği, “davranış kuralları çerçevesinde uygun duyguların sergilenmesi” olarak tanımlamışlardır. Bu yaklaşımın Hochschild’in yaklaşımından farkı, Hochschild duyguların yönetilmesi üzerine odaklanırken, Ashforth ve Humphrey ise duyguların yönetilmesinden ziyade gözlenebilir davranışlara odaklanmalarıdır (Grandey, 2000: 96). Bu farkın nedeni ise müşterileri doğrudan etkileyen ve doğrudan gözlemlenebilen davranışların, gösterim kuralları ile uyumlu

olabileceği ve kişinin, duygularını yönetmek mecburiyetinde kalmadan da davranış kurallarına uyabileceğidir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90).

Hochschild'in (1983) çalışmasında yer alan yüzeysel ve derin davranışa ilaveten Ashforth ve Humphrey (1993: 94) samimi (doğal) davranışı ekleyerek duygusal emek boyutuna katkıda bulunmuşlardır. Hochschild'in (1983) yaklaşımında, çalışanın sergilediği duyguları hissetmesi için yoğun çaba harcaması gereklidir (Ertürk, Kara ve Güneş, 2016: 1723). Ashforth ve Humphrey (1993) ise yüzeysel ve derin davranış sergileyen çalışanların belli bir süre sonra bu davranış şekline alışacaklarını ve çaba harcamadan bu davranışın alışkanlık haline geleceğini belirtmişlerdir (Grandey, 2000: 96). Ashforth ve Humphrey'in (1993) çalışanların duygu gösterimi esnasında bir zorunluluk hissetmeden veya bir çaba sarf etmeden, içlerinden geldikleri gibi müşterilere duygularını yansıtmaları olarak tanımladıkları samimi davranış, üçüncü boyut olarak duygusal emekte yer almaktadır (Begenirbaş ve Meydan, 2012: 165).

1.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Bu yaklaşımına göre duygusal emek, örgütün istenen duyguların kişilerarası ilişkilerde ifade edilmesi açısından ihtiyaç duyulan çaba, planlama ve kontroldür (Morris ve Feldman, 1996: 987). Ashforth ve Humphrey'in (1993) yaklaşımının aksine bu yaklaşımda çalışanın hangi durumda olursa olsun hissettiği duygu ile örgüt tarafından istenilen davranış arasında uyum olsa dahi, belirli bir çaba harcaması gerekmektedir (Gosserand, 2003: 8). Morris ve Feldman (1996: 989) duygusal emeği; duygusal gösterim sıklığı, gösterim kurallarına verilen dikkat, gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği ve duygusal çelişki (uyumsuzluk) olmak üzere dört boyutta ele almıştır.

Duygusal gösterim sıklığı; duygusal emek konusunda en çok üzerinde durulan ve incelenen alanlardan biridir. Çalışan ile müşteri arasındaki etkileşim sıklığı ile ilgili olan bu boyuta göre bir işte duygusal gösterim sıklığına ihtiyaç arttıkça, örgütün istediği duygusal emeğe ihtiyaç da artacaktır (Morris ve Feldman, 1996: 989). Çalışanlar, müşteri ile etkileşimde bulunurken farklı mesleklere göre farklı gösterim sıklığı sergilemektedirler. Örneğin, bir resepsiyonist görevlisi saatte bir misafirle iletişime girerken, bir kasiyer ise saatte 10-15 müşteri ile ilgilenmek zorunda kalabilmektedir (Grandey, 2000: 102)

Gösterim kurallarına verilen dikkat; duygusal davranış kurallarına gereken dikkat ne kadar fazla olursa, çalışanların o kadar psikolojik ve fiziksel çaba sarf etmesi gerekecektir. Duygusal gösterim kurallarının da olması gereken dikkat, duygusal gösterim süresi ve de yoğunluğu ile ilgilidir (Morris ve Feldman, 1996: 989). Duygusal gösterim süresi kısa olan

etkileşimler, daha az çaba ve daha az duygu yoğunluğu içermektedirken, duygusal gösterim yoğunluğu fazla olan işlerde ise çalışanlar yoğun bir duygu yaratmak için daha fazla emek harcarlar. Örneğin, müşterilerle kısa süreli ve kısıtlı bir etkileşim halinde olan kasiyerlerin gösterim kurallarına uymaları konusunda gösterecekleri dikkat daha az çaba gerektirirken, müşterilerle daha uzun etkileşimde bulunan satış temsilcilerinin ise gösterecekleri dikkat daha fazla emek gerektirmektedir (Delen, 2017: 73).

Gösterilmesi gereken duyguların çeşitliliği; bu boyutta, Morris ve Feldman (1996: 991) belirli durumlarda birden çok duygu göstermek durumunda olan çalışanların kendi davranışlarını bilinçli olarak izleyip planlamak zorunda kaldıklarını ifade etmektedir. Bunun ise fazla ruhsal ve bedensel çaba anlamına geldiğini belirtmişlerdir. Wharton ve Erickson (1993), örgütlerde duyguların gösterimini bütünleyici (pozitif), maskeleyici (nötr) ve farklılaştırıcı (negatif) olmak üzere üç çeşide ayırmışlardır (Savaş, 2012: 55; Wharton ve Erickson, 1993: 466-467). Pozitif duyguların gösterimi müşteri ve çalışanlar arasındaki bağları kuvvetlendirmekte, nötr duyguların gösterimi otorite ve statüyü vurgulamakta, negatif duyguların gösterimi ise çalışanların, müşterileri sakinleştirmek için sık sık öfkeli ve düşmanca bir tavır takınmalarını vurgulamaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 991). Örneğin, ön ofis çalışanlarından genellikle mutluluk ve sempati gibi pozitif duygular sergilemeleri beklenirken, doktor ve hakimlik gibi duyguların kontrol edilmesi gereken mesleklerde çalışanların nötr duygular, borç tahsildarlarından veya güvenlik elemanlarından ise korku ve öfke gibi negatif duygular sergilemeleri beklenmektedir (Grandey, 2000: 102).

Duygusal çelişki (uyumsuzluk); Middleton (1989), duygusal çelişkiyi (emotional dissonance) gerçekte duyumsanan hisler ile örgütlerin sergilenmesini istediği duygular arasındaki çatışma olarak tanımlamıştır (Morris ve Feldman, 1996: 992). Eğer çalışan, kendisinden talep edilen duygu ile bir yakınlık hissediyorsa, bu duyguyu sergilerken daha az çaba sarf edecektir (Güngör, 2009: 174). Örneğin, bir satış elemanı bir ürün satarken, satmakta olduğu ürüne güveniyor ve yararlı olduğuna inanıyorsa sarf edeceği duygusal emek daha az olacaktır (Delen, 2017: 75-76). Araştırmacılar duygusal çelişkiyi, duygusal emeğin bir boyutu olarak kabul etse de bunun gerekli bir koşul olup olmadığı konusunda anlaşmazlıklar bulunmaktadır (Glomb ve Tews, 2004: 2). Bunun nedeni ise bazı araştırmacıların duygusal çelişkiyi, duygusal emeğin bir sonucu olarak görmeleridir (Morris ve Feldman, 1996: 992).

1.2.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey'e göre (2000: 97) duygusal emek, duygu ve ifadelerin örgütün amaçları doğrultusunda düzenlenmesi süreci olarak tanımlanmıştır. Grandey (2000) duygusal emek ile ilgili Hochschild'in, Ashforth ve Humphrey'in, Morris ve Feldman'ın yaklaşımlarını bir araya getirerek bütünleştirici bir model oluşturmuştur (Gosserand, 2003: 11). Grandey, bu yaklaşımları karşılaştırarak çalışmasını söz konusu yaklaşımlara dayandırmış ve bu yaklaşımlardan farklı olarak da duygu düzenlemesi (emotion regulation) kavramını konuya dahil etmiştir (Keleş, 2014: 60).

Duygu düzenlemesi; bireylerin hissettikleri duyguları, ne zaman ve nasıl hissedip sergilemesi gerektiğini anlatan bir süreci ifade eder (Gross, 1998b: 275).

Gross (1998b: 281-282) duygu düzenlemesini, duygu oluşmadan önce ortaya çıkan öncül odaklı duygu düzenlemesi ve duygu oluşuktan sonra ortaya çıkan tepki odaklı duygu düzenlemesi olarak ikiye ayırmıştır. *Öncül odaklı duygu düzenlemesi;* durum seçme, durum değiştirme, dikkati dağıtma ve bilişsel değişim şeklinde adımlara ayırmıştır (Gross, 1998a: 225).

Yukarıda bahsedilen duygusal emek yaklaşımlarını özetlemek gerekirse, Hochschild (1983) yaklaşımında duyguların yönetilmesi ve bu duygular yönetilirken bir çaba gerektiği söz konusu iken, Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımında ise duygular yerine sergilenen davranışların yönetilmesi gerektiği söz konusudur ve Hochschild'in (1983) yaklaşımında yer alan derin ve yüzeysel davranışa ek olarak belli bir çaba sarfına ihtiyaç duyulmayan samimi davranış boyutu ele alınmıştır. Morris ve Feldman (1996) yaklaşımına baktığımızda Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımının aksine çalışanın hangi durumda olursa olsun hissettiği duyguları sergilerken belli bir çaba sarf etmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Ayrıca bu yaklaşımda hissedilen duygular ile sergilenen duygular arasındaki uyumsuzluğu anlatan duygusal çelişki kavramının duygusal emek boyutuna dahil edildiği görülmektedir. Grandey (2000) yaklaşımında ise diğer üç yaklaşım bir araya getirilerek bütünleştirici bir model oluşturulmuş ve söz konusu üç yaklaşımdan farklı olarak da duygu düzenlemesi kavramı konuya dahil edilmiştir.

1.3. Duygusal Emek Boyutları

Literatürde farklı duygusal emek boyutları bulunmaktadır. Ancak üzerinde daha fazla durulan boyutlar; Hochschild'in (1983) yaklaşımında yer alan yüzeysel davranış (surface acting) ve derin davranış (deep acting) boyutları ile Ashforth ve Humphrey'in (1993) yaklaşımındaki samimi davranış (genuine acting) boyutudur.

1.3.1. Yüzeysel Davranış

Gerçekte hissedilmeyen (sahte) duyguların, yüz ve mimik ifadeleriyle veya ses tonuyla hissediliyormuş gibi sergilenmesi yüzeysel davranış şeklinde ifade edilmektedir (Hochschild, 2003). Çalışanlar, hissettiği duygulardan ziyade, örgütün istediği duyguları sergilemek için kendi duygularını düzenler ve kontrol ederler (Sohn ve Lee, 2012: 118). Başka bir tanıma göre yüzeysel davranış, gerçekte hissedilmeyen duyguları sergileme, hissettiklerini bastırma ve hissedilmeyen duyguları gerçekleştirme olarak ifade edilmektedir (Pala ve Tepeci, 2014: 24). Bir otelin ön büro çalışanının, duygusal yönden kendini iyi hissetmese bile müşteriye karşı sahte bir gülümseme takınması ve müşteriyi neşeli bir şekilde selamlaması yüzeysel davranışa örnektir (Chu, 2002: 18-19).

Bir diğer ifadeyle yüzeysel davranış, çalışanların gerçek duygularını değiştirmek yerine, sadece davranışlarını değiştirmesidir. Çalışanlar bunu müşteri ya da örgüt için değil, işini kaybetmemek için yaparlar (Grandey, 2003: 87). Bu sebeple yüzeysel davranış kötü niyetli davranış (faking in bad faith) olarak görülmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93; Grandey, 2003: 87). Yüzeysel davranışta çalışan, duygusal maske takılarak olumsuz duygularını bastırır ve sahte duygularla müşteriye karşı olumlu tutum sergileyerek rol yapar (Kalaycı, Özkul ve Oğuz, 2017: 642). Ayrıca yazında yüzeysel davranış, duygusal çelişki olarak karşımıza çıkmaktadır. (Karakas, 2017: 83).

1.3.2. Derin Davranış

Derin davranış, kişinin gösterilmesi istenilen duyguları gerçekten yaşamaya ya da hissetmeye çalışmasıdır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93). Başka bir tanıma göre derin davranış, çalışanın içinden gelen gerçek duygular ile örgütün ondan beklediği duygular arasındaki uyuma denir (Oğuz ve Özkul, 2016: 133). Duygusal çaba olarak da tanımlanan derin davranışta kişi istenilen davranışlar ile kendi duygularını düzenleyerek uyumlu hale getirmeye çalışır (Grandey, 2003: 87; Karakas, 2017: 83). Eğer birey duygularını nasıl düzenleyeceğini bilmiyorsa, derin davranış sergilemeyebilir (Grandey, 2003: 87). Derin davranış sergileyen çalışan duygularını şekillendirerek kendini müşterilerin yerine koyar ve empati kurarak onları anlamaya çabalar (Rupp, McCance, Spencer ve Sonntag, 2008: 4). Bu yüzden derin davranışta iyi niyetli davranış (faking in good faith) söz konusudur (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93; Grandey, 2003: 87).

Derin davranış, bir duygunun bastırılması ve bireyin önceden öğrendiği duyguları hatırlamak adına fikir, düşünce ve hatıraları aktif şekilde canlandırması olmak üzere iki şekilde değerlendirilmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93; Hochschild, 2003: 38). Yani

derin davranışta bireyin hissedilmesi gereken duyguları içselleştirip sergilemek için önceden çaba harcaması gerekir (Çelik ve Turunç, 2011: 229). Örneğin, bir hostes uçaktaki yolcuları, evlerine gelen bir misafir olarak düşünürse ve bu doğrultuda eğitilirse, karşılaşabileceği herhangi bir sorunda yolculara, evindeki misafir gözüyle bakarak bu sorunu daha rahat çözecektir (Çaldağ, 2010: 28-29; Hochschild, 2003: 105).

Derin davranış ile yüzeysel davranış arasındaki farklar şu şekilde belirtilebilir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93; Grandey, 2003: 87; Karakaş, 2017: 83; Oğuz ve Özkul, 2016: 133; Yürür ve Ünlü, 2011: 86):

- Derin davranışta davranışlarla birlikte duyguların da davranış kuralları ile uyumlu olması gerekir. Yüzeysel davranışta ise çalışanın gerçekte ne hissettiğinden çok davranış kurallarına uyması önemlidir.
- Yüzeysel davranışta bireyin sadece dışa dönük davranışlarına odaklanılırken, derin davranışta ise bireyin içsel duygularına odaklanma söz konusudur.
- Yüzeysel davranışta negatif duygular (kızgınlık vb.) bastırılmaya çalışılır, derin davranışta ise pozitif duygular (gülümseme vb.) hissedilmeye çalışılır.
- Derin davranışta iyi niyet vardır, yüzeysel davranışta ise iyi niyet söz konusu değildir.
- Yüzeysel davranışta çalışan hissetmez sadece yapar, derin davranışta ise çalışan sergilediği duyguları gerçekten hissetmeye çalışır.

Derin ve yüzeysel davranış boyutlarında farklılıklar olmasına rağmen her ikisinin de ortak yönü bulunmaktadır. Derin ve yüzeysel davranış boyutlarında çaba harcanması gerekliliği vardır (Grandey, 2003: 87; Yürür ve Ünlü, 2011: 86) ve yine her iki boyutta işletmenin belirlediği davranış kuralları çizgisinde hareket etme söz konusudur (Karakaş, 2017: 83).

1.3.3. Samimi Davranış

Duygusal emek boyutlarına Ashforth ve Humphrey'in (1993: 94) eklemiş oldukları samimi davranış, çalışanın sergilenmesi istenilen duyguları içten ve doğal olarak göstermesi şeklinde tanımlamışlardır. Başka bir ifadeyle çalışanın, müşteriye rol yapmadan duygularını olduğu gibi sergilemesidir (Duran ve Gümüş, 2013: 237). Örneğin, bir barmenin morali bozuk olan bir müşteriyi teselli etmesi ve onunla içtenlikle ilgilenmesi samimi davranışı gösterir (Chu ve Murrmann, 2006: 1182).

Samimi davranışta duygular ve davranışlar içtendir. Bu nedenle davranışlar sergilenirken hiçbir şekilde maskeleyme ya da rol yapılmamaktadır. Sergilenen duygular genellikle doğal olmaktadır (Işık, Işık, ve Tırak, 2016: 120). Ayrıca çalışanlardan beklenen

duygular ile onların gerçekte sahip oldukları duygular birbiriyle örtüştüğü için duygusal emek daha az harcanmaktadır.

Hem az emek harcanan samimi davranışta hem de yüzeysel davranış ve derin davranışta belli bir seviyede çaba harcanması gerekmektedir. Çünkü tüm davranışların amacı örgütlerin istediği davranışları sergilemektir (Karakaş, 2017: 83).

1.4. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

Duygusal emeği bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve durumsal faktörler etkilemektedir. *Bireysel faktörler*; cinsiyet, yaş, iş deneyimi, empati, çalışma süresi, kendini uyarılma (self-monitoring), duygulanım (affectivity) ve duygusal zeka (emotional intelligence) (Grandey, 2000; Köksel, 2009), *örgütsel faktörler*; otonomi (autonomy) ile yönetici ve iş arkadaşı desteği (Grandey, 2000; Oral ve Köse, 2011), *durumsal faktörler ise*; etkileşim süresi, sıklık ve sergilenen duygu çeşitliliği (Grandey, 2000; Morris ve Feldman, 1996) olarak ele alınmıştır.

1.4.1. Bireysel Faktörler

Duygusal emek üzerinde etkili olan bireysel faktörler; cinsiyet, yaş, iş deneyimi, empati, çalışma süresi, kendini uyarılma (self-monitoring), duygulanım (affectivity) ve duygusal zeka (emotional intelligence) gibi değişkenlerdir (Grandey, 2000; Oral ve Köse, 2011).

Cinsiyet: Pozitif duygusal emek davranışlarının gösterilmesi gerekli olan görevlerde (hosteslik gibi) kadınların, negatif duygusal emek davranışlarının gösterilmesi gerekli olan görevlerde (polislik veya özel koruma gibi) ise erkeklerin çoğunlukta olduğu ifade edilmiştir (Kaya ve Özhan, 2012: 113; Köksel, 2009: 17-19). Hochschild (2003: 168) iş yerinde kadınlardan daha fazla duygusal emek sergilenmesi beklenildiğini belirtmiştir. Wharton ve Erickson (1993: 479) ise kadınların, farklı tür ve düzeyde olan duygu yönetimine evde ve işyerinde, erkeklere göre daha da fazla başvurduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca duygu düzenleme konusunda da kadın ve erkekler arasında farklılıklar bulunmaktadır. Kadınlar daha çok uyum içinde olmaya ve iyi geçinmeye dikkat ederler, erkekler ise öfke ve gurur gibi duyguları sergilerken daha çok motive olurlar (Grandey, 2000: 106).

Yaş: Araştırmalar, yaşı büyük olanların daha genç olanlara göre duygularını düzenlemede ve kontrol etmede daha başarılı olduklarını göstermektedir (Cheung ve Tang, 2010: 325). Çünkü yaşın artmasıyla beraber tecrübelerinde artması, duyguların kontrolünü ve düzenlenmesini kolaylaştırmaktadır (Kaya ve Özhan, 2012: 114). Yaş ilerledikçe samimi davranışlar sergileme artacak ve uygun duygusal ifadelerin gösterilmesi de öğrenilecektir. Bu

yüzden yaşı daha büyük olan çalışanlar, örgütün istediği davranışları, önceden edinmiş oldukları tecrübeler sayesinde otomatik olarak sergileyebileceklerdir. (Cheung ve Tang, 2010: 326).

İş Deneyimi: Oğuz ve Özkul (2016: 134) “çalışanlar arasında yaşı büyük olanlar, daha genç olanlara göre duygusal emek sergileme sürecinde daha başarılıdır” şeklinde açıklama yapmaktadırlar. Daha az iş deneyimine sahip olan çalışanların ise daha fazla rol belirsizliği yaşayabilecekleri belirtilmektedir (Kruml ve Geddes, 2000: 25). Turist rehberleri üzerine yapılan bir araştırmada, iş tecrübesi arttıkça, işten ayrılma niyetini etkileyen derin davranışın ve duyguları yönetebilme becerisinin de artış göstereceği belirtilmektedir (Güzel, Gök ve İşler, 2013: 119-120).

Empati: Empati yapan çalışanlar daha uygun duyguları hissedip sergilemektedirler (Kruml ve Geddes, 2000: 26). Çünkü müşteri ile empati kuran çalışanlar, onların içinde buldukları durumu, istek ve ihtiyaçlarının neler olduğunu anlamaya çalıştıkları için buna uygun davranış sergileyip hizmet sunacaklardır (Oral ve Köse, 2011: 468). Böylece bu çalışanlar, duygusal emek sürecinde daha az zorlanacak ve daha fazla başarı göstereceklerdir (Kalaycı vd., 2017: 643).

Çalışma Süresi: Duygusal emek gösteriminde geçen süre arttıkça davranışların gösteriminde sarf edilen emek de artmaktadır. Geçen süre arttıkça derin davranış sergileme düzeyi de artmaktadır. Böylece yüzeysel davranış gösteriminden uzaklaşılır (Ünal, 2011: 28). Özetle daha uzun süre çalışanlar, duygusal emek davranışlarını sergilemede daha başarılı olacaklardır (Kaya ve Özhan, 2012: 115).

Kendini Uyarılma: Bireyin kendini tanıtırken ve davranışlarını sergilerken daha uygun davranışları gösterme konusunda kendini kontrol edip düzenleyebilmesidir (Snyder, 1974: 529). Kendini uyarılma düzeyi yüksek olan bireyler, diğerlerinin duygularını anlamak için kendi duygularını bu doğrultuda değiştirme konusunda kendini uyarılma düzeyi düşük olan bireylere göre daha isteklidirler (Grandey, 2000: 106).

Duygulanım: Bireylerin genel olarak hissettikleri ya da içinde buldukları (olumlu veya olumsuz) duygusal durumdur (Morris ve Feldman, 1996: 1000). Olumlu duygulanıma sahip olan bireyler pozitif, neşeli ve iyimserken, olumsuz duygulanıma sahip olan bireyler ise negatif, karamsar ve kötümserdirler (Grandey, 2000: 107). Duygusal emek sürecinde olumlu duygulara sahip bir çalışan müşterilere karşı sürekli pozitif yaklaşacağından dolayı daha başarılı olacaktır. Olumsuz duygulara sahip çalışan ise bu süreçte başarı gösteremeyecektir (Oğuz ve Özkul, 2016: 135).

Duygusal Zeka: Bireyin kendisinin ve diğer kişilerin hislerini ve duygularını gözlemleyip bunlar arasında ayırım yapması ve bu gözlemleri sonucunda yaptığı ayrımı düşünce ve davranışlarında kullanabilmesidir (Salovey ve Mayer, 1990: 189). Duygusal emekte duyguların gösterimi söz konusu olduğu için duygusal zekası yüksek olan çalışanlar, duygusal emek gerektiren işlerde daha avantajlı olacaklardır (Oral ve Köse, 2011: 469).

1.4.2. Örgütsel Faktörler

Duygu yönetimini anlamada iş ortamı önemli bir etken (Grandey, 2000: 107) olduğu için duygusal emeği etkileyen örgütsel faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler otonomi (autonomy) ile yönetici ve iş arkadaşı desteğidir (Grandey, 2000; Oral ve Köse, 2011).

Otonomi: Çalışanların görev ve sorumluluklarını yerine getirmelerindeki bağımsız hareket edebilme ve inisiyatif alma derecesi olarak belirtilmektedir (Hackman ve Oldham, 1976: 258). Çalışanların duygusal tepkileri örgüt tarafından sert kurallara bağlandığı şartlarda duygusal emeğin negatif sonuçları artmakta, çalışanlara belli düzeyde inisiyatif alabilmeleri konusunda yetki verildiğinde ise bu negatif sonuçlar azalmaktadır (Oral ve Köse, 2011: 471).

Yönetici ve İş Arkadaşı Desteği: İş yerinde yönetici ve iş arkadaşlarından gelen destek olumlu bir çalışma ortamı yaratmaktadır. Olumlu davranışların beklendiği müşteri hizmetleri süreçlerinde, yönetici ve iş arkadaşı desteği alan çalışanın daha az duygusal emek harcayacağı düşünülmektedir. Eğer çalışan, kişiler arası ilişkilerin iyi olduğu ve desteklendiği bir iş ortamındaysa kendisinden sergilenmesi beklenen duyguları gerçekten hissederek sergileyebilecektir (Grandey, 2000: 107).

1.4.3. Durumsal Faktörler

Bireysel ve örgütsel faktörlerin dışında duygusal emeği etkileyen durumsal faktörlerde bulunmaktadır. Bu faktörler etkileşim süresi, sıklık ve sergilenen duygu çeşitliliği olarak incelenmiştir (Grandey, 2000; Morris ve Feldman, 1996).

Etkileşim Süresi: İş gereği artan etkileşim süresi, çalışanların sahte duygular sergilemesine veya duygularını düzenlemesine neden olan durumsal faktördür. Bu sebeple etkileşim süresi duygusal emeği etkileyen faktör olarak görülmektedir (Grandey, 2000: 102). Örgütün belirlemiş olduğu duyguları gösterebilmek için harcanacak olan emek müşteri ile etkileşiminin uzunluğuna göre daha kısa ya da daha uzun olacaktır (Oral ve Köse, 2011: 471). Daha kısa süren etkileşimlerde, duygusal gösterimler senaryolaştırılmıştır ve daha az duygu yoğunluğu içermektedir. Fakat daha uzun süren etkileşimlerde ise duygusal gösterimler daha az senaryolaştırıldığından dolayı daha çok derinlemesine ve içten bir duygu gösterimi içermektedir (Delen, 2017: 73).

Sıklık: İşgörenlerden istenilen duyguları, çalışanların hangi aralıklarda sergilemek zorunda olduklarını ifade eder (Güngör, 2009: 171). Çalışanlar, müşteri ile etkileşimde bulunurken farklı mesleklere göre farklı gösterim sıklığı sergilemektedirler (Grandey, 2000: 102). Bir işte duygusal gösterim sıklığına ihtiyaç arttıkça, örgütün istediği duygusal emeğe ihtiyaç da artacaktır (Morris ve Feldman, 1996: 989).

Sergilenen Duygu Çeşitliliği: Belirli hallerde birden çok duygu sergilemek zorunda olan işgörenler, sergilemiş oldukları davranışları kendileri farkında olacak şekilde izlemek ve planlamak durumunda kalmaktadır. Buda çalışanın gereğinden daha çok ve çeşitli duygusal emek sergilemesine neden olmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 991-992).

1.5. Duygusal Emek Davranışlarının Sonuçları

Hochschild, duygusal emek sonuçlarının olumsuz olduğunu belirtmesine rağmen olumlu sonuçları da bulunmaktadır (Kruml ve Geddes, 2000: 12-13). Duygusal emeğin sonuçları sadece çalışanları değil müşterileri ve örgütü de etkilemektedir (Işık vd., 2016: 120). Literatür taraması sonucunda duygusal emek davranışlarının çeşitli sonuçlarının olduğu görülmekle beraber üzerinde en çok durulanlar aşağıda açıklanmıştır.

1.5.1. Tükenmişlik

Tükenmişlik, insanlarla devamlı birebir çalışmak durumunda olan kişilerde görülen negatif tutum ve duygusal tükenmişlik sendromudur (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Çalışanların iş gereği müşterilerle kurdukları yoğun iletişim ve kendilerinden talep edilen duygusal gösterimleri sergilemek için duygu ve ifadelerini yönetmesi sonucu oluşmaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 18). Ayrıca çalışanın kendisinden beklenen duyguları hissediyormuş gibi yapması yani yüzeysel davranış sergilemesi sonucu çalışanda oluşan duygusal uyumsuzluk da (Yürür ve Ünlü, 2011: 88) duygusal tükenmişliğe neden olmaktadır (Grandey, 2000: 99). Bu nedenle duygusal emek davranışlarının sonucunda oluşan tükenmişlik, yüzeysel davranış ile pozitif, samimi ve derin davranış ile ise negatif yönlü bir ilişki içerisinde (Basım, Begenirbaş ve Yalçın, 2013: 1481).

Duygusal emek, çalışan, müşteri ve örgüt açısından birtakım sonuçlar doğurmaktadır. Çalışan, sergileyeceği duygular ile müşterinin duygularını yönetmek için çaba harcayacaktır. Bu çaba sonucunda çalışanda stres artacak ve çalışanın bu stresi azaltmak için göstereceği stres ve öfke kontrolü ise onda tükenmişliğe neden olacaktır (Çelik ve Turunç, 2011: 227; Çukur, 2009: 543; Eroğlu, 2014; Yürür ve Ünlü, 2011: 87). Ancak tükenmişlik arttıkça çalışanlar, belli bir süre sonra önceki çalışma performanslarına göre daha düşük bir performans göstereceklerdir. Ayrıca çalışanların örgütsel bağlılığında ve iş tatmininde azalma,

işten ayrılma niyetlerinde ise artış görülecektir. Bu da müşterilere yansıtacağından dolayı örgüt için de olumsuz sonuçlar doğuracaktır (Arı ve Bal, 2008: 141; Gürsoy, 2016: 21-22).

1.5.2. İş Tatmini

İş tatmini (iş doyumunu), bireyin genel olarak iş yaşamında aldığı haz ve mutluluktur. Çalışanların beden ve zihin sağlıklarıyla birlikte bireysel fizyolojik ve ruhsal duygularını da içermektedir. İş tatmini bireyin çalışma sonucu elde ettiği maddi kazançlarla beraber bir işi başarmanın sonucunda hissettiği mutluluk ile iş yerinde bulunan iş arkadaşlarıyla beraber çalışmaktan aldığı hazdır (Keser, 2006: 104; Pala, 2008: 37). Çalışanın iş tatminini ücret, işin yapısı, çalışma koşulları (uzun çalışma saatleri), yönetim politikaları ve iş arkadaşları gibi faktörler etkilemektedir (Keser, 2006: 104).

Araştırmalar, duygusal emeğin iş tatmini üzerinde olumlu ve olumsuz etkilere sahip olduğunu göstermektedir (Oğuz ve Özkul, 2016: 137). Bunun nedeni ise duygusal emek boyutlarından olan derin ve samimi davranışın iş tatminini artırmasından, yüzeysel davranışın ise iş tatminini azaltmasından kaynaklanmaktadır (Keleş, 2014: 70). Ancak Chu (2002: 150-151) çalışmasında derin davranış sergilemenin daha az duygusal tükenmişlik, daha fazla iş tatminini sağlayacağını, duygusal uyumsuzluk (yüzeysel davranış) arttığında ise daha az tükenmişlik ve daha fazla iş tatmini olacağını belirtmektedir. Ayrıca çalışanlar müşterilerle iyi bir iletişim halindeyken samimi davranışın iyi sonuçlar doğurabileceğini, iletişim kötü olduğunda ise samimi davranış sergileyen çalışanların daha çok üzülüp öfkeleneciklerini belirtmektedir. Bu yüzden yüzeysel davranış sergileyen çalışanlar kendilerini bu tatsız durumlara karşı mesafe koyarak koruyabileceklerini ve duygusal dengelerini sağlayabileceklerini ifade etmektedir. Buradan hareketle duygusal emek ile iş tatminini araştıran çalışmaların birbiriyle çelişkili sonuçlar elde ettiği görülmektedir (Saltık ve Asunakutlu, 2016: 4).

Çalışanın iş tatminin az olması durumunda, müşteriye tatmin seviyesi yüksek bir hizmet sunması olanak dahilinde değildir. Müşterilere yüksek düzeyde tatmin edici hizmet sunulması için çalışanların da işlerinde ve bulunduğu örgütte tatmin olmaları gerekmektedir (Toker, 2007: 93).

1.5.3. İşten Ayrılma Niyeti

Duygusal emek davranışlarının, çalışanların işten ayrılma niyetlerini doğrudan etkilediği belirtilmektedir. Derin davranış sergileyen çalışanın hissettiği ve yansıttığı duygular aynı olduğu için örgütün isteklerini samimi olarak yerine getiren çalışanın başarısının artacağı ve bu doğrultuda işten ayrılma niyetinin de azalacağı ifade edilmektedir (Köksel, 2009: 44;

Oğuz, 2016: 63-64). Buna karşılık yüzeysel davranış sergileyen çalışanların işten ayrılma niyetleri de artmaktadır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 317). Rathi, Bhatnagar ve Mishra (2013: 284-285) otel çalışanlarıyla yaptığı çalışmada, yüzeysel davranış sergileyen çalışanların işten ayrılma niyetlerinin arttığını ifade etmektedirler. Ancak derin davranışın işten ayrılma ile pozitif bir ilişkide olduğunu fakat anlamlı olmadığını belirtmektedirler.

1.5.4. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık tezin ana konusunu oluşturduğu için örgütsel bağlılık başlığı altında detaylıca açıklanacaktır.

1.6. Konaklama İşletmelerinde Duygusal Emegin Önemi

Konaklama işletmelerinde duygusal emegin öneminden bahsetmeden önce konaklama işletmelerinin tanımını ve genel özelliklerini açıklamak yerinde olacaktır.

Dünya genelinde emek piyasasında modernleşmeyle beraber önce tarım ve madencilikten (birinci sektör) endüstriye (ikinci sektör) doğru bir yönelme görülürken, daha sonra post modernleşme ile birlikte emegin üçüncü sektör olarak adlandırılan hizmetler sektörüne doğru kaydığı görülmektedir. Hizmet sektörünün genel üretim biçimi daha çok müşteri ihtiyaçlarının giderilmesindeki soyut ilişkilere dayanmaktadır. Hizmet işlerinin büyük çoğunluğu insan emeğine dayalı olmasından dolayı, çalışanların müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının karşılanmasında rolü ve önemi büyüktür (Çakmakçı ve Öztürk, 2017: 150-151).

Turizm, insanların ikamet ettikleri yerlerin dışına politik, askeri ya da para kazanma amacı olmadan, kültür, eğlence, dinlenme, spor, sağlık ve din gibi farklı amaçlarla geçici olarak yaptıkları seyahatler ve bu seyahatlerde gittikleri bölgede en az bir gece konaklamalarından meydana gelen endüstriyel ve sosyal bir olaydır (Demir ve Çevirgen, 2006: 18). Turizm sektöründe faaliyet gösteren turizm işletmelerinin alt grubunda yer alan konaklama işletmeleri, misafirlerine konaklama ve yeme-içme hizmetleri sunan, temel amacı kar elde etmek olan hizmet işletmeleri şeklinde tanımlanmaktadır (Günel, 2009: 9-10; Kozak, Maviş, Nergis, ve Çiçek, 2013: 15). Başka bir tanıma göre konaklama işletmeleri, turistin başta konaklama olmak üzere çeşitli ihtiyaçlarını gideren emek yoğun işletmelerdir (Üngören ve Çevirgen, 2016: 2224).

Turizm sektörünün yapısı gereği konaklama işletmeleri diğer sektörlerdeki işletmelerden farklı özellikler taşımaktadır (Kozak, Sarıışık, Özel, Çeltek, Özülkü, Nergis, Kurgun, Azaltun, ve Emir, 2012: 12). Konaklama işletmelerinin genel özellikleri ise şunlardır (Çakmakçı ve Öztürk: 2017: 152; Günel, 2009: 6, 18; Kozak vd., 2012: 15; Özdemir ve Akpınar, 2002: 87; Saltık ve Asunakutlu, 2016: 111):

- Konaklama işletmelerinde üretilen ürün ve hizmetin uzun süre stoklanma özelliği bulunmamaktadır. Bu yüzden hizmetin sunulduğu anda misafire satılması gerekir.
- Konaklama işletmeleri büyük oranda işgücüne dayanmaktadır. Bu doğrultuda, konaklama işletmelerinde otomasyon, sadece belirli bir oranda gerçekleşmektedir. Dolayısıyla, konaklama işletmeleri 'emek-yoğun' işletmelerdir.
- Konaklama işletmelerinde uzun çalışma ve genel çalışma düzenine uymayan çalışma programları vardır.
- Konaklama işletmeleri, misafir ile çalışan etkileşiminin yoğun olduğu işletmelerdir.
- Konaklama işletmelerinde, yılın belli dönemlerinde talep miktarında görünen artış ve azalmalar şeklinde isimlendirilen mevsimsellik özelliği bulunmaktadır.
- Konaklama işletmeciliğinde pazarlama dağıtım kanalları tersine işlemektedir. Misafirin ürünün üretildiği yere gelmesi gerekmektedir.
- Konaklama işletmeleri, fiziksel ve zihinsel emekle birlikte duygusal emeğinde yoğun olarak kullandığı işletmelerdir.

Konaklama işletmelerinin genel özelliklerine bakıldığında, bu işletmelerdeki insan unsurunun önemi çok daha iyi anlaşılmaktadır (Özdemir ve Akpınar, 2002: 87). Çünkü misafirlerle yoğun etkileşim içinde olan çalışanlar, misafirlere kaliteli hizmet sunma konusunda kilit rol oynamaktadırlar (Saltık ve Asunakutlu, 2016: 111).

Konaklama işletmelerinde misafir ile işgören etkileşiminin çoğunlukla yüz yüze olması, bu işletmelerde sınır birim çalışanların duygusal emek çabalarının diğer sektörlerle oranla daha fazla olduğunu göstermektedir. Çünkü konaklama işletmelerinde misafirin aldığı hizmetin sonunda elde ettiği fayda genellikle soyut bir şekilde ortaya çıkar ve elde edilen deneyimler veya anılar üzerinden misafir memnuniyetine yansır (Çakmakçı ve Öztürk, 2017: 151). Ayrıca çalışanların misafirlerle iletişim halindeyken güler yüzlü olmaları ve samimi davranışlar sergilemeleri hizmet kalitesini de artırır (Kızanıklı ve Ünlüöner, 2016: 503). Bu nedenle yüz yüze etkileşimin yoğun olduğu konaklama işletmelerinde duygusal emeğin; yüzeysel, derin ve samimi davranış boyutlarının sergilenmesi önemli hale gelmektedir (Duran ve Gümüş, 2013: 234).

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Bu bölümde örgütsel bağlılık kavramı ele alınmış olup, sonrasında ise “konaklama işletmelerinde örgütsel bağlılığın önemi” ve “konaklama işletmelerinde duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar” ele alınmıştır.

2.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı

Örgütsel bağlılığı açıklamadan önce “örgüt” ve “bağlılık” kavramlarını kısaca ele almak faydalı olacaktır. Örgüt, önceden belirlenmiş amaçların hayata geçirilmesi için bir araya gelen çalışanların, koordine edilmiş üretim ilişkilerine denir (Başaran, 2008: 15-16). Başka bir tanıma göre örgüt, bir veya daha fazla amaçlara ulaşmak için düzenli ve planlı bir biçimde birlikte çalışan insanlardan oluşur (Ellis ve Dick, 2003: 3). Bağlılık ise mecbur olma ya da duygusal açıdan harekete geçirme halidir (Doğan, 2013: 65-66). Diğer bir tanıma göre bağlılık, sadakat, sadık olma durumudur (Gürkan, 2006: 6).

Modern örgüt yapılanmalarında işgörenlerin davranışları üzerinde yapılan konulardan biri de örgütsel bağlılıktır. Örgütlerde bireylerin rol ve davranışlarıyla ilgili araştırmalar daha eskilere dayansa da 1970’li yıllardan itibaren örgütsel alanlarda örgütsel bağlılık çokça araştırma konusu olmuştur (Aslan, 2017: 33). Çalışanların makineler gibi herhangi bir üretim faktörü olarak düşünülmeleri, onlara yatırım yapılmaması ve işverenlerin onları değersiz olarak görüp çok çabuk gözden çıkarmaları sonucu örgütlerin zarar gördüğü ve örgütlerin maliyetlerinin arttığı gözlemlenmiştir (Bayraktaroğlu, Yılmaz ve Can, 2014: 106). Bu olumsuzluklar sonucunda çalışanlar sıradan bir üretim faktörü olmaktan çok diğer üretim faktörlerini yöneten, yeni fikirler geliştiren, yaratıcı ve rekabet sağlayıcı önemli varlıklar olarak görülmeye başlanmıştır. Dolayısıyla insan kaynağının örgüte bağlı olması için çaba gösterilmesi önemli bir konu olarak ortaya çıkmıştır (Bakan, 2018: 40-41).

İlk defa 1956 yılında Whyte tarafından ele alınıp incelenmiş olan örgütsel bağlılık kavramının (Bakan, 2018: 41) psikoloji, sosyoloji, sosyal psikoloji ve örgütsel davranış gibi farklı disiplinler tarafından kendi bakış açılarıyla açıklanmış olması bu kavramın tanımına ilişkin tam bir uzlaşma olmamasına sebebiyet vermektedir (Çöl ve Gül, 2005: 292). Bu nedenle literatürde birden fazla örgütsel bağlılık tanımı bulunmaktadır. Bu tanımlardan bazıları şu şekildedir:

Grusky (1996) örgütsel bağlılığı ilk tanımlayanlardan biri olup bu kavramı “bireyin örgüte olan bağlılığının gücü” şeklinde tanımlamıştır (Tetik, 2012: 277).

Allen ve Meyer (1996: 252) örgütsel bağlılığı, çalışanın örgütten gönüllü olarak ayrılma isteğini daha da azaltan, çalışan ile örgüt arasındaki psikolojik bağ olarak ifade etmişlerdir.

Lee, Park ve Yoo (1999: 62) örgütsel bağlılığı, "çalışanların örgüte karşı sadık olmalarını ve örgütün amaç, hedef ve görevlerini yerine getirme konusundaki katılım ve birlikteliği" şeklinde tanımlamışlardır.

Gürbüz (2006: 58) örgütsel bağlılığı “çalışanın çalıştığı örgütle psikolojik olarak bütünleşmesi, örgütün amaç ve hedeflerini özümsemesi ve bu doğrultuda kişinin örgütte kalma yolunda duyduğu arzu” şeklinde tanımlamıştır.

Yapılan bu tanımlardan hareketle örgütsel bağlılık kavramı şu üç unsuru içermektedir (Mowday, Steers ve Porter, 1979: 226):

- Örgütün amaç ve değerlerini benimsemeye yüksek bir inanışa sahip olma,
- Örgüt için daha fazla çaba göstermek için istekli olma,
- Örgüt üyeliğini sürdürme konusunda güçlü bir isteğe sahip olmak.

2.2. Örgütsel Bağlılık Yaklaşımları

Örgütsel bağlılık yaklaşımlarıyla ilgili literatür incelendiğinde bu konuda en çok üzerinde durulan yaklaşımlar şunlardır.

2.2.1. Tutumsal Bağlılık Yaklaşımları

Tutum, bireyi belli davranışlara yönlendiren eğilimler olarak tanımlanmaktadır (Dağcı, 2017: 5). Tutumsal bağlılık ise bireyin örgütte kalma isteği, örgütün faydası için çok çaba göstermesi olarak ifade edilmektedir (Tetik, 2012: 277-278). Tutumsal bağlılıkla ilgili literatürde bulunan bazı yaklaşımlar şunlardır.

2.2.1.1. Etzioni'in Yaklaşımı

Etzioni Yaklaşımı örgütsel bağlılığın sınıflandırılması konusundaki öncü çalışmalardan biridir (Bayram, 2005: 129). Etzioni, örgütler çalışanlar üzerinde güç ve yetki kullanarak, onların örgüte karşı bağlılığının oluştuğunu ifade etmektedir (Köybaşı, 2016: 32). Etzioni'in (1961, 1975) bağlılık yaklaşımı makro örgütsel sosyoloji teorisine dayanmaktadır. Etzioni, örgütsel bağlılığı üç farklı grupta sınıflandırmıştır (Hornung, 2010: 1082). Bunlar;

Ahlaki açıdan yakınlaşma; bu yakınlaşmada örgütün amaçlarıyla beraber değerlerinin ve normlarının da içselleştirilmesi söz konusudur (Gül, 2003a: 64). Söz konusu yakınlaşmada çalışan, işe değer verdiği için onu yapmaktadır (Balay, 2014: 26).

Çıkara dayalı yakınlaşma; örgüt ile çalışanlar arasında alışveriş ilişkisi söz konusudur. Çalışanlar, örgütlerine yapacakları katkılar sonucunda elde edecekleri ödüllerden dolayı bağlılık hissetmektedirler (Doğan ve Kılıç, 2007: 42).

Yabancılaştırıcı yakınlaşma; çalışanın, başka bir iş bulamama düşüncesine sahip olması sonucuyla oluşan bağlılıktır (Bakan, 2018: 89-90).

2.2.1.2. Kanter'in Yaklaşımı

Kanter'e göre örgütsel bağlılık, bireyin bütün enerjisini ve sadakatini örgüte verme isteğidir. Birey, kendi isteği ve arzusuyla sosyal ve temel ihtiyaçlarını karşılamak için örgüte bağlanır ve sosyal bir sistem olan örgütlerin de ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak için örgüte karşı pozitif duygular besleyerek kendini oraya adar (Kanter, 1968: 500; Gül, 2003: 62).

Kanter (1968: 500), örgüt tarafından çalışanlardan istenilen davranış biçimlerini, “devama yönelik bağlılık (continuance commitment), kenetlenme bağlılığı (cohesion commitment) ve kontrol bağlılığı (control commitment)” olmak üzere üç gruba ayırmaktadır.

Devama yönelik bağlılık; bireyin, örgütten ayrılması durumunda bunun bedelinin yüksek olacağını fark ederek örgütte kalmanın kendi çıkarı için daha faydalı olacağını düşünerek örgütün bir üyesi olarak çalışmaya devam etmesi ve örgütü için her türlü fedakarlığı yapıp kendini örgüte adanması olarak ifade edilmektedir (Bakan, 2018: 83).

Kenetlenme bağlılığı; bireyin, örgüt içerisindeki sosyal ilişkilere bağlanmasını ifade eder. Örgüt içerisinde çalışanlar kendi aralarında dayanışma göstermesiyle kenetlenme bağlılığı da artar. Böylece çalışanlar arasında kıskançlık ve çekişme azalır ve gelebilecek tehditlere karşı birlikte hareket ederler (Kanter, 1968: 500-501).

Kontrol bağlılığı; bireyin, örgütün kural ve emirlerine uyarak, istenilen yönde değişmesini sağlayan normlara olan bağlılığını ifade eder. Birey bu normları ahlaki açıdan doğru bularak onlara uyum sağlar (Aslan, 2017: 45).

2.2.1.3. O'Reilly ve Chatman'in Yaklaşımı

O'Reilly ve Chatman (1986: 492)'a göre örgütsel bağlılık, “çalışanın örgütüne karşı olan psikolojik bağlılığıdır”. Bu psikolojik bağ, birey ve örgüt arasında bağlayıcı görev görmektedir. O'Reilly ve Chatman (1986), örgütsel bağlılığı, uyum, özdeşleştirme ve içselleştirme olmak üzere üç boyutta ele almaktadırlar.

Uyum bağıllığı; bu bağıllığın temel amacı bazı ödüllere ulaşmaktır. Çalışanlar tutum ve davranışlarını, belli kazanımları elde etmeye veya belli cezaları savuşturmaya göre sergilerler (Balay, 2014: 29).

Özdeşleştirme bağıllığı; çalışanın örgütün bir parçası ve bir üyesi olarak kalmayı istemesidir. Bu bağıllıkta çalışan, örgüt veya diğer çalışanlarla iyi ilişkiler kurabilmek ve devam ettirebilmek için kendi davranış ve değerlerini onların davranış ve değerlerine göre ayarlayıp özdeşleştirmeye çalışır (Bakan, 2018: 87).

İçselleştirme bağıllığı; bu bağıllığın temeli bireysel ve örgütsel değerler arasındaki uyuma dayanmaktadır. Çalışan, iç dünyasını örgütteki diğer çalışanların değerler sistemiyle uyumlu hale getirip bu doğrultuda tutum ve davranışlar sergilediğinde içselleştirme bağıllığı gerçekleşmiş olur (Bayram, 2005: 130).

2.2.1.4. Penley ve Gould'un Yaklaşımı

Panley ve Gould'un yaklaşımında Etzioni'nin örgütsel bağıllık yaklaşımı temel alınmıştır. Panley ve Gould (1988) Etzioni'in çıkarıcı, ahlaki ve yabancılaştırıcı yakınlaşma olarak sınıflandırdığı bağıllık yaklaşımının örgütsel bağıllığı ifade etmesi yönünden yeterli olduğunu fakat kompleks yapısı ve yeterince açık olmaması nedeniyle literatürde fazla yer olmadığını belirtmişlerdir (Gül, 2003a: 67). Penley ve Gould çıkarıcı yakınlaşmada, örgüt ile çalışan arasında bir alışveriş ilişkisi olduğunu ve bundan dolayı çalışanın kendini sevdirmeye çalıştığını; ahlaki yakınlaşmada, çalışanın üyeliğini devam ettirmesi söz konusu olduğunu ve kendisine verilen görevden daha fazlasını yapmaya hazır olduğunu, sürekli ve mesai saatleri dışında da çalıştığını; yabancılaştırıcı yakınlaşmada ise çalışanın, örgüt içi ve dış çevreyi kontrol altına alamadığını ifade etmişlerdir (Bakan, 2018: 90-91).

2.2.1.5. Allen ve Meyer'in Yaklaşımı

Literatürde örgütsel bağıllıkla ilgili yapılan çalışmalar içerisinde en çok kabul gören yaklaşım olarak görülmektedir. Bunun nedeni ise geçerliliği ve güvenilirliği en yüksek örgütsel bağıllık yaklaşımı olmasıdır (Arbak, 2005: 64). Allen ve Meyer (1990: 2) bağıllığı, çalışan ve örgüt arasındaki ilişkiden doğan psikolojik bir tutum olarak ifade etmişlerdir.

Allen ve Meyer 1984 yılında geliştirdikleri duygusal ve devam bağıllık boyutlarına, Weiner ve Vardi'nin 1980 yılındaki çalışmasından esinlenerek geliştirdikleri normatif bağıllık boyutunu 1990 yılında kendi yaklaşımlarına ekleyerek bağıllık boyutlarını üç guruba ayırmışlardır (Allen ve Meyer, 1990: 3; Wasti, 2002: 526). Yani Allen ve Meyer örgütsel bağıllığı, duygusal (affective), devam (continuance) ve normatif (normative) bağıllık olmak üzere üç grupta sınıflandırmışlardır (Allen ve Meyer, 1990: 3-4).

Duygusal bağlılık; çalışanın örgütle bütünleşmesini ve örgüte karşı hissettiği duygusal bağlılığı ifade eder. Yüksek düzeyde duygusal bağlılığı olan çalışanların, örgütte kalma nedenleri ihtiyaçtan ziyade, isteklerinden kaynaklanmaktadır (Balay, 2014: 27).

Devam bağlılığı; çalışanın örgütten ayrılmanın getireceği maliyetlerin farkında olması sonucu örgütten ayrılmayıp üyeliğini devam ettirmesidir. Devam bağlılığı olan bir çalışan kişisel çıkarları doğrultusunda zarara uğramamak adına örgütte çalışmaya devam eder (Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009: 78-79).

Normatif bağlılık; çalışanın, örgüte karşı hissettiği sorumluluktan dolayı örgütte kalmasıdır. Çalışan örgütte kalmayı bir yükümlülük olarak görmektedir ve bu yüzden örgütte kalmaya devam etmektedir (Allen ve Meyer, 1996: 253). Bu bağlılığı yüksek olan çalışanlar belirli davranışlar sergilerler. Bu davranışları kişisel çıkarlardan ziyade doğru ve ahlaki olduğunu düşündükleri için sergilemektedirler (Wiener, 1982: 421).

2.2.2. Davranışsal Bağlılık Yaklaşımları

Tutumsal bağlılığın örgütsel davranışçılar tarafından ele alındığı, davranışsal bağlılığın ise sosyal psikologlarca kullanıldığı görülmektedir. Davranışsal bağlılık yaklaşımını savunan sosyal psikologlar, tutumsal bağlılığı daha çok örgütün bakış açısı ile tanımlayan ve çalışanların bağlılıkları ile ilgili algılamalarını açıklayan psikolojik süreçleri göz ardı eden örgütsel davranışçılar bu konuda eleştirmişlerdir (Arbak, 2005: 61). Davranışsal bağlılık, çalışan ile örgüt arasında olan karşılıklı bir çıkar ilişkisidir. Çalışan, bu karşılıklı ilişkiden doğan yararlı durumlar sonucunda bağlılığın göstergesi olan örgütte kalmak için arzu gösterme, örgütten ayrılmama ve devamsızlık yapmama gibi davranışları sergiler (Bakan, 2018: 91).

Davranışsal bağlılıkta, çalışanın geçmişteki davranışları onun örgüte bağlılığını göstermektedir. Örgüte bağlılığı gösteren bu davranışlar, örgütten ayrılmama, örgütte kalmaya istekli olma ve devamsızlıkta bulunmama olarak gösterilmektedir (Gül, 2003b: 77). Davranışsal bağlılıkla ilgili literatürde çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır. Bu yaklaşımlar şunlardır.

2.2.2.1. Becker'in Yan Bahis Yaklaşımı

Becker örgütsel bağlılığı “çalışanların bazı yan bahislere girerek tutarlı davranışlarını, bu davranışlarla doğrudan ilgisi olmayan bazı çıkarlarıyla ilişkilendirerek sergilemeleri” olarak ifade etmektedir (Becker, 1960: 32). Becker, çalışan tutarlı davranışlarda bulunursa, belirli bir zaman zarfında rutin olarak sergilediği bu davranışlarına bağlılığının artacağını belirtmektedir (Bakan, 2018: 93).

Bu yaklaşımdaki bağlılıkta, çalışanın örgütte elde ettiği statü, para, harcadığı emek, zaman, çaba gibi değerleri örgütten ayrılırsa kaybedeceği korkusu vardır. Çalışan örgüte karşı duygusal yönden bir bağlılık hissetmez, kaybedeceği değerlerini düşünerek örgüte bağlanır ve örgütte kalmaya devam eder (Varlı, 2014: 15). Becker'e göre çalışanların bağlılığını oluşturan dört yan bahis kaynakları bulunmaktadır. Bunlar şu şekilde açıklanabilir (Becker, 1960: 36-38; Gül, 2003b: 78-79):

Toplumsal beklentiler: Çalışanın bazı sosyal ve manevi yaptırımlardan dolayı kendi davranışlarını kısıtlamasına neden olan bazı yan bahislere girer. Sürekli iş değiştiren çalışanın toplum içinde güven vermeyen bir birey profili çizmesi buna örnek olarak verilebilir.

Bürokratik düzenlemeler: Çalışan genellikle kişisel olmayan bürokratik düzenlemeler ile yan bahse girmiş olabilir. Örneğin, emeklilik aylığı adı altında düzenli olarak her ay bu aylıktan belli bir miktarı kesilen çalışanın, işten ayrılması durumunda aylığından kesilen bu miktarın boşa gideceği düşüncesi onu bir yan bahse sokarak örgüte bağlanmasına neden olur.

Sosyal roller: Çalışanın içinde bulunduğu sosyal ortama alışması ve uyum sağlaması sonucunda oluşan bir yan bahistir. Bu durumda çalışan, içinde bulunduğu sosyal rolüne alıştığı için artık farklı bir role yeniden uyum sağlamakta zorlanacaktır.

Sosyal etkileşimler: Çalışan, örgüt içerisindeki diğer üyelerle bir ilişki içerisindeyken onların gözünde kendine ait kanaat yaratır. Bu kanaatin değişmemesi için onlara uygun ve dürüst davranışlar sergiler.

2.2.2.2. Salancik'in Yaklaşımı

Bu yaklaşımda, çalışanın davranışlarına bağlı olması durumu örgütsel bağlılık olarak ifade edilmektedir. Becker'in yaklaşımında yer alan çalışanın önceki davranışlarına bağlılık göstermesi ve bunlarla tutarlı davranışlar sergilemesi Salancik yaklaşımında da vardır (Gül, 2003b: 79).

Salancik'in yaklaşımının temeli, tutum ve davranışlar arasındaki uyuma dayanmaktadır. Çalışanın tutumları ile davranışları arasında herhangi bir uyumsuzluk, onun gerilmesine ve strese girmesine neden olacaktır. Dolayısıyla çalışanın tutumları ve davranışları arasında uyumun olması onun bağlılığını artıracaktır (Gül, 2002: 49). Bu yaklaşımda tüm davranışlara aynı şekilde bağlanmanın mümkün olmadığını gösteren ve bağlılığı etkileyen dört farklı özellik bulunmaktadır (Bakan: 2018: 97-98):

Kamuya açıklama (Davranışların başkalarının önünde gerçekleştirilmesi): Kişinin davranışları ailesi, çalışma arkadaşları veya dostları tarafından biliniyorsa, kişi bu davranışları ile alakalı sorumluluk alacaktır ve bu da onun örgütsel bağlılığını artıracaktır.

Dışavurum (Davranışın açıklığı ve kesinliği): Kişi, davranışın yapılması gerekliliğini açık ve kesin olarak dışa vuran eylemlerde bulunarak kabul etmişse onun bağlılığı yüksek olacaktır.

Vazgeçilebilirlik (Davranışın geri dönülmez olması): Kişinin sergilemiş olduğu olumlu ya da olumsuz eylemlerin geri alınması zordur. Dolayısıyla sergilendikten sonra bir daha geri getirilemeyen davranışlara olan bağlılık güçlü olacaktır.

İrade (Davranışın istenerek yapılması): Kişi, bir şeyin ya da kimsenin baskısı altında kalmadan bir davranışı kendisi isteyerek sergiliyorsa bu davranışın sonuçlarına karşı kendini sorumlu tutacaktır.

2.2.3. Çoklu Bağlılık Yaklaşımı

Örgütsel bağlılık önceleri çalışanın örgüte psikolojik yönden bağlanması şeklinde görülmüştür. Daha sonra, psikolojik bağlılık da devam bağlılığının ilk görünüşü olarak ele alınmış, sonrasında ise çalışanların örgütlere bağlılıklarına yatırım, aylık, kıdem, ödemelerdeki artış ve başka seçeneklerinin olmayışı gibi yapısal faktörlerin de etki ettiği anlaşılmıştır (Gül, 2002: 49).

Örgütsel bağlılığı, iç ve dış faktörlere bağlayan Reichers, tutumsal bağlılık üzerinde yapmış olduğu çalışmalar ile tutumsal bağlılığı geliştirmiş ve çoklu bağlılık yaklaşımını ileri sürmüştür (Reichers, 1985: 465, 469). Örgütsel bağlılığı sınıflandıran araştırmacılar, bağlılığın genellikle örgütün tamamına duyulduğunu belirtmektedirler. Çoklu bağlılıkta ise örgütte birbirinden farklı öğelerin mevcut olduğu, bu öğelere farklı seviyelerde bağlılık geliştirildiği konusu vardır. Yani bir öğeye bağlılık duyan çalışanın bu bağlılığı diğer öğelerden bağımsız olarak gerçekleşir (Balay, 2014: 35).

2.3. Örgütsel Bağlılık Boyutları

Literatürde farklı örgütsel bağlılık boyutları bulunmasına rağmen Allen ve Meyer'in (1991: 67) yaklaşımında yer alan, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık boyutları üzerinde daha çok durulmuştur (Bayraktaroğlu vd., 2014: 107).

2.3.1. Duygusal Bağlılık

Duygusal bağlılık, çalışanın bulunduğu örgütü ailenin bir parçası olarak görmesi ve örgüte olan sadakatidir (Demirel, 2009: 117). Tutumsal bağlılık olarak da adlandırılan bu boyut, iş çevresi ile ilgili duygusal tepkilerle ilişkilendirilmekle beraber çalışanın daha fazla işe sarılmasıyla, iş arkadaşlarından, işten ve mesleğe bağlılıktan sağladığı doyumla da ilgilidir (Balay, 2014: 81).

Örgüte karşı güçlü duygusal bağlılığı olan çalışanlar, örgütte çalışmaya istekli oldukları için çalışmaktadırlar (Allen ve Meyer, 1991: 3). Duygusal bağlılığı yüksek olan bu işgörenler örgütün amaçları ile değerlerini benimseyerek ve örgütün menfaatlerini gözeterek, olması gerekenden daha çok emek verirler ve üyeliklerini sürdürürler. Bu yüzden duygusal bağlılık, örgütlerin en fazla arzu ettiği bağlılık türü olarak belirtilebilir (Tetik, 2012: 278).

2.3.2. Devam Bağlılığı

Çalışanın kendi menfaatlerini göz önünde bulundurarak örgüt üyeliğini ve örgüte bağlılığını sürdürmesi devam bağlılığı olarak ifade edilmektedir (Demirel, 2009: 117). Devam bağlılığı olan çalışan örgütten ayrılacağı zaman uğrayacağı zararın farkındadır. Bu yüzden çalışanın örgüte bağlılık duyması ve örgütte kalmak istemesi ihtiyaçtan dolayı kaynaklanmaktadır (Meyer ve Allen 1991: 67).

Devam bağlılığı, bireyin örgütte çalıştığı süre boyunca örgüte yaptığı yatırımlar sonucu bireyde oluşan bağlılık olarak değerlendirilmektedir. Buna göre bağlılık, bir çalışanın örgütteki kazanımlarını işten ayrılması halinde kaybedeceği düşüncesiyle oluşan bağlılıktır (Yalçın ve İplik, 2005: 398). Ayrıca çalışanda, örgütten ayrılması halinde daha az iş alternatifi olacağı hissi de devam bağlılığı oluşturur (Bayram, 2005: 133).

2.3.3. Normatif (Zorunlu) Bağlılık

İşgörenin çalıştığı örgütte kalmayı doğru olarak görüp bu örgütte çalışmaya devam etmeyi bir zorunluluk olarak hissetmesi normatif bağlılık olarak ifade edilmektedir (Wasti, 2002: 526). Bu zorunluluk hissi çalışanın ahlaki duygularıyla ve inandığı değerlerle ilgilidir. Çalışanda örgüte karşı olan yükümlülük ve görev inancı, onda örgütte kalma konusunda zorunluluk hissi yaratır (Tetik, 2012: 279).

Allen ve Meyer (1990: 4) çalışanın bir örgütte işe başlamadan önceki sosyal çevresinde yaşadıkları ile örgütte işe başladıktan sonraki (örgütsel sosyalleşme) edinimleri onun normatif bağlılığını etkilediğini ileri sürmektedirler.

Üç bağlılık türünde de çalışanlar örgütte kalmaya devam etmektedirler. Ancak duygusal bağlılığı yüksek olan bir çalışan, örgütsel üyeliğini istediği için sürdürmektedir. Devam bağlılığı olan bir çalışan örgütsel üyeliğini gereklilikten dolayı devam ettirmektedir. Normatif bağlılığı olan çalışan ise örgütsel üyeliğini doğru (ahlaki) bir davranış olduğuna inandığı için bunu bir yükümlülüğünden dolayı sürdürmektedir (Arbak, 2005: 65-66; Balay, 2014: 28; Meyer vd., 1993: 539).

Söz konusu bu üç boyut, birer bağlılık çeşidi olmaktan çok, bağlılığın farklı bileşenleri olarak ele alınmaktadır. Çünkü bu üç bağlılık formu aynı anda ya da birbirinden farklı derecelerde hissedilebilmektedir (Çöl ve Gül, 2005: 294).

2.4. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen ve belirleyen faktörler kişisel (demografik), örgütsel ve durumsal faktörler olmak üzere üç başlık altında ele alınmıştır.

2.4.1. Kişisel Faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen önemli faktörlerden biri kişisel faktörlerdir. Bu faktörler; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum ve çalışma süresi şeklinde gösterilmektedir.

Yaş: Örgütsel bağlılık ile çalışanın yaşı arasındaki ilişkiyi irdeleyen çalışmalar neticesinde, yaşın artmasıyla beraber örgütsel bağlılığında artacağına dair bulgulara ulaşılmıştır. Buna göre, örgütte çalışanların yaşlarının artması, onların alternatif veya farklı bir eğitim alma olanaklarını da azalttığından, onların örgütlerine karşı bağlılıklarını artırmaktadır. Ayrıca yaşça büyük olan çalışanların genç çalışanlara göre örgüte bağlılıkları daha yüksektir (Allen ve Meyer, 1993: 51; Küçüközkan, 2015: 19; Yalçın ve İplik, 2005: 40). Çünkü bağlılığı düşük düzeyde olan ve mesleki yatırım yapmamış genç çalışanların işi bırakıp gitme eğilimleri, mesleki başarıları gelişmiş daha yaşlı çalışanlara oranla daha yüksektir (Balay, 2014: 64).

Cinsiyet: Yapılan bazı çalışmalarda kadınların örgütsel bağlılıklarının erkeklere oranla daha yüksek olduğu belirtilmektedir Bunun nedeni ise kadınların sık sık örgüt değiştirmek istememeleri (Bakan, 2018: 125). Başka araştırmalarda ise kadınların erkeklere oranla örgütsel bağlılıklarının daha düşük olduğu vurgulanmaktadır. Bunun nedeni ise kadınların annelik gibi vasıflarının iş yaşamındaki görevlerinden daha baskın gelmesi olarak belirtilmektedir (Arbak, 2005: 83).

Eğitim Düzeyi: Çalışanın eğitim seviyesi ile örgütsel bağlılığı arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre çalışanın eğitim seviyesi artış gösterdikçe örgütsel bağlılığı azalmaktadır. Çünkü yüksek düzeyde eğitim alan çalışanların, örgütün karşılımda zorlanabileceği daha çok beklentilerinin olması ve daha fazla iş seçeneklerinin buna sebep olmaktadır (Yalçın ve İplik, 2005: 400). Eğitim düzeyi düşük çalışanların alternatif iş imkanları az olduğu için, bu çalışanların örgütlerine karşı aidiyet duygusu daha yüksek olabilmektedir (Bakan, 2017: 124).

Medeni Durum: Literatürde, ekonomik yükümlülükleri ve ailesel sorumlulukları olan evli çalışanların örgüte bağlılıkları, bekar çalışanlara oranla daha fazla olduğu görülmektedir

(Küçüközkan, 2015: 19). Bekar çalışanların ise örgüte bağlılıklarının daha az olduğu ve daha iyi bir iş teklifi aldıklarında çok rahat bir şekilde örgütten ayrılacakları görüşü savunulmaktadır (Hrebiniak ve Alutto, 1972: 562).

Çalışma Süresi: İşgörenin örgütteki çalışma süresinin artmasıyla beraber örgütsel bağlılığı da artar (Bakan, 2018: 124). Hizmet süresi, çalışanın örgütse yaptığı bir yatırım olarak değerlendirilmektedir. Bu yüzden işgörenler yaptıkları yatırımları kaybetmemek adına çalıştıkları örgüte daha fazla bağlanmaktadır (Çöl ve Gül, 2005: 295-296).

2.5.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerden biri de örgütsel faktörlerdir. Bu faktörler; örgüt kültürü, örgütsel adalet ve ödüller, ücret düzeyi, işin niteliği, yönetim tarzı ve yönetime katılım olarak ele alınmaktadır.

Örgüt Kültürü: Örgüt kültürü, örgüt üyelerinin paylaştığı normlar, duygular, etkileşimler, etkinlikler, beklentiler, varsayımlar, inançlar, tutum ve değerlerin toplamıdır (Demirel, 2009: 120). Bu faktör, çalışanlarda ortak bir kimlik duygusu yaratmayla beraber örgütsel amaçlara katılım yoluyla örgütsel bağlılık oluşturmaya da yardımcı olur. (Balay, 2014: 151).

Örgütsel Adalet: Örgüt işlerinin doğru bir şekilde yürümesi için objektiflik ve eşitlik kaidesinin temel alınmasıdır. Ayrıca karar alma süreci, kaynakların etkin ve adil dağılımı ve bireyler arası etkileşimini de kapsamaktadır (Demirel, 2009: 120). Buradan hareketle örgüt içinde kaynakların adil dağıtılmadığı yönünde oluşacak herhangi bir düşünce, çalışanların örgütsel bağlılıklarını olumsuz yönde etkileyecektir. Çünkü çalışanlar örgüt kaynaklarından eşit düzeyde faydalanma arzusundadırlar (Bakan, 2017: 194).

Örgütsel Ödüller: Çalışanlar, örgütten alacağı maddi ve manevi ödüller karşılığında işe girerler. Bu yüzden sergiledikleri bedensel ve zihinsel çabalarının ödüllendirilmesini isterler. Bu doğrultuda örgüt tarafından başarıları ödüllendirilen çalışanların örgüte olan bağlılığı artar (Bakan, 2017: 140).

Ücret Düzeyi: Örgütlerin geneli işgörenleri belli bir ücret karşılığında çalıştırmaktadırlar. Bu yüzden çalışanların işi bırakıp bırakmama konusunda alacakları kararları etkileyen en önemli faktörlerden biri de ücrettir (Çöl ve Gül, 2005: 296). Dolayısıyla çalışanın aldığı ücret, onun örgütsel bağlılığını etkileyen en belirgin faktörlerden birisidir (Çolakoğlu vd., 2009: 80).

Yönetim Tarzı ve Yönetime Katılım: Yönetim tarzı, örgüt üyelerinin örgütte çalıştıkları zaman zarfında davranışlarını şekillendiren, örgütün değerlerine ve amaçlarına

bağlanma düzeylerini etkileyen önemli faktörlerin başında gelmektedir. Çalışanların kararlara katılımını destekleyen, yenilikçi ve değişime açık yönetim tarzı olan örgütlerde çalışanların örgütsel bağlılığı güçlüyken, çalışanına güvenmeyen, aşırı merkeziyetçi, merkezileşmeden dolayı çalışanların kararlara katılımının engellendiği örgütlerde ise çalışanların bağlılıkları zayıftır (Bakan, 2017: 147).

İşin Niteliği: İşin kendisinin nasıl olduğu çalışanların işten tatminin ne kadar olduğunu belirlemesine yardımcı olur. Çalışanlar kendilerini zorlayabilecek işleri seçerler ve her gün sıradan ve sıkıcı işlerle uğraşmak istemezler (Öztürk, 2013: 39). Zor işlerle karşılaşan çalışanlar bu duruma daha çok olumlu tepki göstermektedirler. Dolayısıyla işin içeriği ne kadar zengin olursa çalışanın örgütsel bağlılığı daha da artmaktadır (Gürkan, 2006: 37).

2.4.3. Durumsal Faktörler

Örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olan bir diğer faktör ise durumsal faktörlerdir. Bunlar; alternatif iş imkanları ve profesyonellik olarak ele alınmaktadır.

Alternatif İş İmkanları: Alternatif iş imkanlarının olup olmaması çalışanın örgütsel bağlılığını etkilemektedir. Eğer çalışan, yaptığı işten veya çalışma ortamından memnun değilse, alternatif iş imkanlarının olması durumunda örgütten ayrılmayı düşünebilir (Bakan, 2017: 210). Ancak başka bir yerde işe girme konusunda iş olanakları daha az olan çalışanın örgütüne bağlılığı daha da yüksek olmaktadır (Balay, 2014: 75). Ayrıca alternatif iş imkanı, yaşanan toplumun yapısıyla da doğrudan ilgilidir. Ekonomik yönden gelişmiş toplumlarda yeni iş fırsatlarının fazla olması, çalışanların örgütsel bağlılıklarını azaltabilmektedir (Bilgiç, 2017: 43).

Profesyonellik: Profesyonel çalışanların meslekleriyle özdeşleşme durumları bulunmaktadır (Bayraktaroğlu vd., 2014: 110). Mesleklerine yıllarca emek veren profesyonel çalışanların mesleğine bağlılıkları yüksek olmaktadır. Ancak alternatif iş imkanlarının oluşundan dolayı onların örgütüne karşı olan bağlılıkları, mesleki bağlılıklarıyla aynı olmayabilir (Kolancıoğlu, 2017: 90).

2.5. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

Hem örgütü hem de çalışanları etkileyen birçok örgütsel bağlılık sonuçları olmakla birlikte literatürde en çok ele alınanlar aşağıda kısaca açıklanmıştır.

2.5.1. Performans

Örgütsel bağlılığı güçlü olan çalışanların, örgütsel bağlılığı güçlü olmayanlara oranla daha iyi bir performans sergilediklerini görülmektedir (Yalçın ve İplik, 2005: 396).

Duygusal ve normatif bağlılığı yüksek olan çalışanlar kendi istekleri doğrultusunda daha çok performans sergilemektedirler. Devam bağlılığı yüksek olan çalışanlar ise kendi isteklerinden ziyade alternatif iş imkanlarının kısıtlı olmasından dolayı daha fazla performans sergileme eğilimindedirler (Arbak, 2005: 109). Dolayısıyla örgütsel bağlılık çalışanların performanslarına olumlu katkılar sağlamaktadır (Gül, Oktay ve Gökçe, 2008: 4).

2.5.2. İş Stresi

İş stresi, işle alakalı faktörlerin sonucunda meydana gelen, çalışmada fizyolojik ve psikolojik dengesizliğe neden olan psikolojik duruma denir (Cam, 2004: 2).

Örgütler açısından stresin hem olumlu hem de olumsuz etkileri olmasına rağmen daha çok olumsuz etkileri bulunduğu ileri sürülmektedir. Bunun nedeni ise çalışanların yanlış bir iş yaptıklarında karşılaştıkları cezai yaptırımlardan dolayı stres altında kalması, bunun sonucunda da onların örgütlerine karşı bağlılıklarının azalmasıdır (Kolancıoğlu, 2017: 122; Varlı, 2014: 38). Mathieu ve Zajac'ın (1990) örgütsel bağlılık ile stres arasında pozitif bir ilişki bulunduğu ve örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların daha hassas olduğu, örgütsel tehlikelerden ve sorunlardan daha kolay etkilendiği ve bunun da onların stresten daha fazla etkilenmelerine neden olduğu sonucuna vardıkları ifade edilmektedir (Aktaran: Bakan, 2017: 216).

2.5.3. İşten Ayrılma Niyeti ve İşgören Devir Hızı

İşten ayrılma niyeti ve işgören devir hızı örgütsel bağlılığın en önemli davranışsal sonuçlarıdır (Ehtiyar ve Ersoy, 2017: 445; Kolancıoğlu, 2017: 122). Bunun nedeni ise örgütsel bağlılığın düşük olduğu durumlarda görülen yüksek işgören devir hızının örgütler açısından yarattığı sorunlardır (Arbak, 2005: 110). İşgörenin çalıştığı örgütten ayrılma olasılığı, işten ayrılma niyeti olarak tanımlanmaktadır (Bakan, 2017: 222). Çalışanların işten ayrılma niyetleri, işgören devir hızını yansıtır (Shaw, Delery, Jenkins Jr ve Gupta, 1998: 511). İşgören devri ise, çalışanın bulunduğu örgütten kendi isteğiyle ayrılması ya da örgüt tarafından işten çıkarılmasıdır (Keleş, 2006: 97). Bir örgütte çalışanların bağlılıkları yüksek

ise işgücü devir hızı düşük, bağlılıkları az ise işgören devir hızı veya işten ayrılma niyeti yüksek olur (Gül vd., 2008: 4).

2.5.4. İşe Geç Kalma

Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanlar işe zamanında gelme konusunda olumlu davranışlar göstermektedirler (Bakan, 2017: 240-241). Örgütsel bağlılığı düşük olan çalışanlar ise işe geç kalma davranışı gösterebilmektedirler (Balay, 2014: 94).

2.5.5. Devamsızlık

Örgütlerde devamsızlık, örgütsel proseslerin yavaş işlemesine ilişkin bir durumdur. Çalışanların belli aralıklarla herhangi bir neden belirtmeksizin keyfi olarak işe devam etmemeleridir (Demirel, 2009: 124). Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanın devamsızlığı azalırken, düşük bağlılığı olan çalışanın ise devamsızlığı yüksek olmaktadır (Arbak, 2005: 103).

2.6. Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Bağlılığın Önemi

Küresel rekabette örgütlerin başarılı olabilmeleri için kendilerinde mevcut olan değerleri en iyi biçimde yönetmeleri gerekmektedir. Önceleri sermaye konusuna odaklanan örgütler, günümüzde artık emek faktörünün sermaye faktörü kadar önemli olduğunu anlamışlardır (Avcı ve Küçükusta, 2009: 36).

Turizm sektörü; Daha çok konaklama işletmeleri, düşük seviyede gelir sağlayan, uzun ve zahmetli çalışma saatlerini içinde barındıran, işgören devir hızı ise yüksek olan, ağırlıklı olarak misafir-çalışan ilişkisine dayalı çalışma gerektiren bir sektördür (Deery ve Shaw, 1999: 387; Günel, 2009: 140; Subramaniam, McManus, Mia, 2002: 303-304). Konaklama işletmelerinin taşıdığı bu özellikler, işgören devir hızının genel olarak diğer işletme türlerine göre daha yüksek olmasına sebebiyet vermektedir. Bu nedenle konaklama işletmelerinde işgören devrini azaltmak, nitelikli ve bilgi birikimi yüksek olan işgörenleri elde tutmak, konaklama işletmeleri için önemli bir konu haline gelmektedir (Pelit ve Kılıç, 2012: 126). Çünkü konaklama işletmelerinin başarısında en önemli rolü oynayan nitelikli çalışanlardır (Üngören ve Çeviren, 2016: 2224). Dolayısıyla bir konaklama işletmesinin başarılı olabilmesi ve varlığını koruyabilmesi için konaklayan misafirlerin memnun olması gerekmektedir. Bu memnuniyeti sağlayan da çalışanların verdiği kaliteli hizmetle gerçekleşmektedir. Bu yüzden insan kaynaklarının görevleri arasında, seçip işletmeye kazandırdığı nitelikli çalışanı, o işletmede tutmaya çalışması da bulunmaktadır (Avcı ve Küçükusta, 2009: 36).

2.7. Duygusal Emek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiyi İnceleyen Çalışmalar

Literatür taraması sonucunda konaklama işletmelerinde duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi inceleyen sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Başka alanlarda ise bu iki konuyu bir arada araştıran çalışmaların az olduğu ve farklı sonuçlar elde edildiği görülmektedir.

Abraham'ın (1999), “duygusal uyumsuzluğun örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi” adlı çalışmasında, Güneydoğu Amerika'daki telekomünikasyon, eğlence, yiyecek servisi ve giyim gibi farklı sektörlerde çalışan 79 müşteri hizmetleri temsilcileri üzerinde yapılan araştırma sonucunda duygusal uyumsuzluğun örgütsel bağlılığı azalttığı ifade edilmektedir.

Yang ve Chang (2008: 883) çalışmalarında, hemşirelerin duygusal emek sergilemelerinin, onların iş tatminini ve örgütsel bağlılığını nasıl etkilediğini araştırmışlardır. Bu çalışmaları duygusal emek gösteriminin örgütsel bağlılıkla anlamlı ilişkisi olduğunu göstermektedir. Yüzeysel davranışın, örgütsel bağlılıkla kısmen ilişkisi olduğu, derin davranışın ise örgütsel bağlılıkla anlamlı bir ilişkisinin olmadığı sonucunu elde etmişlerdir.

Xinghua Ji (2009), ilkökul ve ortaokul öğretmenleri ile onların duygusal emek ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmasında derin davranış ile örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişki olduğunu, yüzeysel davranışın örgütsel bağlılıkla ilişkisinin olmadığını, samimi davranışın ise örgütsel bağlılıkla pozitif yönde ilişki gösterdiğini belirtmiştir. Ayrıca samimi davranışın duygusal ve normatif bağlılıkla ilişkisinin olmadığını, derin davranışın ise duygusal, normatif ve devam bağlılığı ile bir ilişkisi olduğunu tahmin edilebileceğini belirtmiştir (Ye ve Chen, 2015: 2238).

Han ve Kim'in (2015: 39) hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada, duygusal emeğin hemşirelerin örgütsel bağlılıklarını doğrudan etkilediğini ve duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğunu belirtmişlerdir.

Ye (2016: 30), doktorların meslektaşları ile ilgili yaptığı analizde derin davranışın, duygusal bağlılıkla pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkisi olduğunu ancak yüzeysel davranışın duygusal bağlılıkla ilişkisi olmadığını bulmuştur. Doktorların hastaları ile ilgili analiz sonucunda ise derin davranış ve yüzeysel davranışın duygusal bağlılıkla pozitif yönlü ve anlamlı ilişkisi olduğunu belirlemiştir.

Turizm sektörüne yönelik olarak ise; Rathi ve arkadaşları (2013: 284) Hindistan'da konaklama sektöründeki 204 çalışan üzerinde yaptıkları çalışmada duygusal emeğin duygusal tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini araştırmışlardır. Araştırma sonucunda, yüzeysel davranış ile örgütsel bağlılık arasında negatif ilişki

olduğundan dolayı yüzeysel davranış sergileyen çalışanların örgütlerine karşı duygusal bağlılıklarının düşük olduğunu, derin davranışın ise örgütsel bağlılıkla pozitif yönlü bir ilişkiyi göstermesine rağmen aralarında anlamlı bir ilişkisinin olmadığını belirlemişlerdir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK İLE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİ: KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın ana amacı, konaklama işletmelerinde misafirlerle iletişim halinde olan sınır birim çalışanlarının sergiledikleri duygusal emek davranışları ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Diğer bir amacı ise duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerinde etkisinin olup olmadığını incelemektir. Bunun yanında çalışanların demografik özellikleri ile duygusal emek ve örgütsel bağlılık alt boyutları arasındaki ilişkilerin incelenmesi de amaçlanmıştır.

3.2. Araştırmanın Önemi

Konaklama işletmeleri, rekabet edebilme güçlerini misafir memnuniyeti ile elde edebilmektedirler. Emek yoğun olan bu işletmeler, misafir memnuniyetini çalışanın vermiş olduğu kaliteli hizmet ile sağlayabilmektedirler. Dolayısıyla iç müşteri olarak kabul edilen ve konaklama işletmelerinde de misafirlerle yüz yüze diyalog halinde olan sınır birim çalışanları, misafir memnuniyetini sağlamaları bakımından önem arz etmektedirler.

Konukseverliğin gereği olarak, konaklama işletmelerinde müşterilere “misafir” olarak hitap edilmekte ve misafire davranıldığı şekli ile samimi ve içten bir şekilde onlara hizmet edilmektedir. Buradan hareketle konaklama işletmelerinde, misafirler ile çalışanlar iç içe ve sürekli iletişim halinde oldukları için çalışanların göstereceği güler yüz, samimiyet ya da yüzeysel davranışlar aynı zamanda misafirleri olumlu veya olumsuz şekilde etkileyecektir. Bundan dolayı çalışanların duygusal emek davranışları ve sonuçları bu işletmelerde önem arz etmektedir. Ayrıca, 24 saat çalışma esasına göre hizmet verilen bu işletmelerde hizmetlerin sürekliliği ve niteliğinin sağlanması çalışanların örgütlerine olan bağlılığı konusunu öne çıkarmaktadır. Literatür taraması sonucu yapılan araştırmada diğer sektörlerde bu iki konuyu birlikte ele alan az sayıda çalışmanın olduğu görülmüşken, konaklama sektöründe ise çok sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Sonuç olarak, konaklama işletmelerinde işgörenlerin, duygusal emek davranışlarının belirlenmesi ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişki ve duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin incelenmesi bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır. Ayrıca araştırmanın yaz kış açık olan konaklama işletmelerindeki sürekli

çalışanlar üzerinde yapılması, duygusal emek ve örgütsel bağlılık ile ilgili daha doğru ve sağlıklı sonuçların elde edilebilmesi açısından da literatüre katkı sağlaması beklenmektedir.

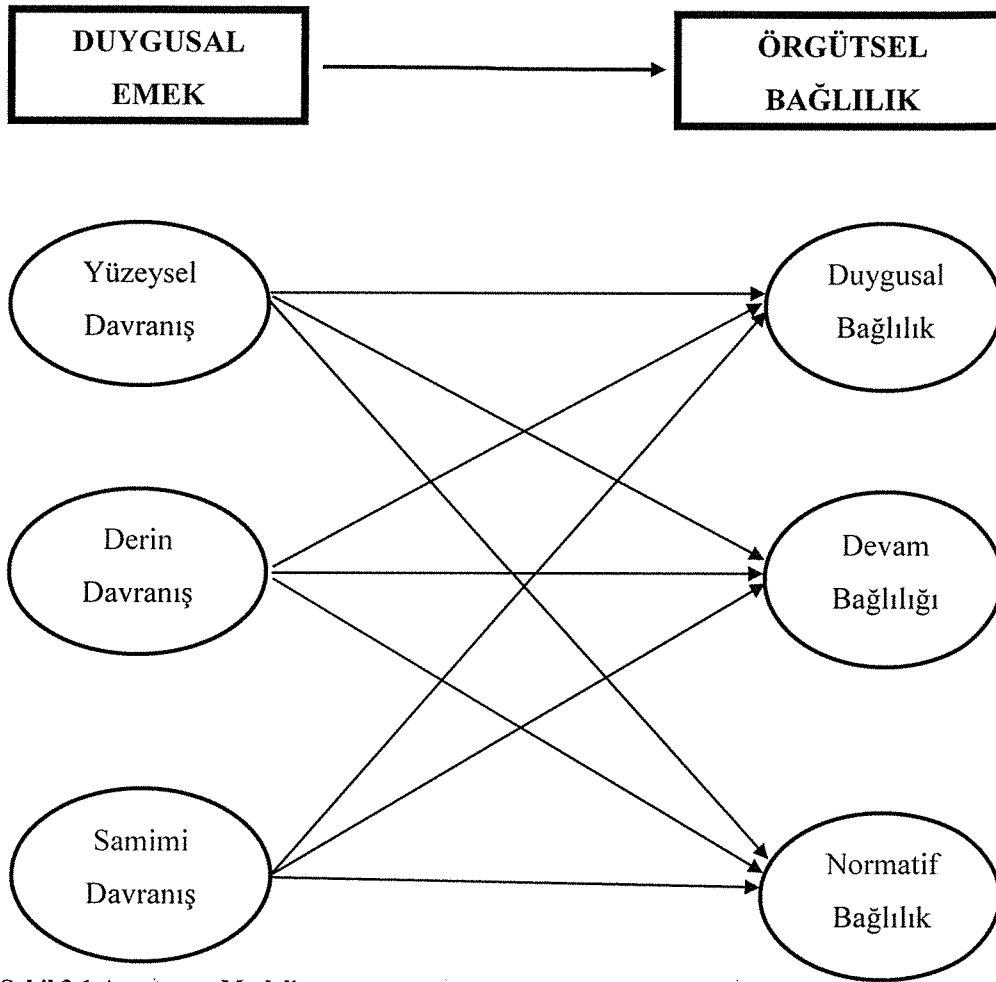
3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın sınırlılıkları aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- Araştırmanın evreni Antalya şehir merkezindeki “Turizm İşletme Belgeli” konaklama işletmeleri ile sınırlıdır.
- Duygusal emek kavramı gereği, katılımcılar misafirle yüz yüze diyalog halinde olan sınır birim çalışanlar ile sınırlıdır.
- Duygusal emek ile Örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemek için yaz kış açık olan konaklama işletmelerinde, düşük sezonda 2019 yılı Şubat ve Mart aylarında sürekli çalışanlar ile sınırlıdır.
- Elde edilen verilerin geçerliliği ve güvenilirliği örneklem kapsamında yer alan kişilerin ankete verdikleri samimi cevaplarla sınırlıdır.
- Birçok konaklama işletmesinde yöneticilerin, bu tür araştırmalara zaman ayırmak istememesi nedeniyle olasılıklı örneklem yöntemi ile belirlenen bazı işletmelerin araştırmaya dahil edilememesi diğer bir sınırlılıktır.

3.4. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Duygusal emek ve örgütsel bağlılığa ilişkin olarak literatürdeki daha önce yapılmış araştırmalar ve teorik yaklaşımlar dikkate alınarak 20 adet araştırma hipotezi kurulmuştur. Bu araştırma hipotezlerinin daha anlaşılır olabilmesi için çizilen araştırma modeli Şekil 3.1’de gösterilmiştir. Hipotez (denence), ortaya çıkmış ya da belirli davranışlar, olgular veya olaylar hakkında varsayım niteliğindeki açıklamalardır (Coşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2015: 20).



Şekil 3.1 araştırma modelinden ve bu çalışmanın ana amacından hareketle duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişki olup olmadığını belirlemeye yönelik H1 hipotezi ve duygusal emek boyutları ile örgütsel bağlılık boyutları arasında bir ilişki olup olmadığını belirlemek için ise H1a, H1b, H1c, H1d, H1e, H1f, H1g, H1h, H1ı alt hipotezleri geliştirilmiştir.

- **H1:** Duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- **H1a:** Yüzeysel davranış ile duygusal bağlılık arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.
- **H1b:** Yüzeysel davranış ile devam bağlılığı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.
- **H1c:** Yüzeysel davranış ile normatif bağlılık arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.
- **H1d:** Derin davranış ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

- **H_{1e}**: Derin davranış ile devam bağlılığı arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.
- **H_{1f}**: Derin davranış ile normatif bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.
- **H_{1g}**: Samimi davranış ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.
- **H_{1h}**: Samimi davranış ile devam bağlılığı arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.
- **H_{1i}**: Samimi davranış ile normatif bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Şekil 3.1'deki araştırma modelinden ve bu çalışmanın diğer amacından hareketle duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerinde etkisinin olup olmadığını belirlemek için H2 hipotezi ve duygusal emek boyutlarının örgütsel bağlılık boyutları üzerinde bir etkisinin olup olmadığını belirlemek için de H2a, H2b, H2c, H2d, H2e, H2f, H2g, H2h, H2i alt hipotezleri geliştirilmiştir.

- **H₂**: Duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.
- **H_{2a}**: Yüzeysel davranışın duygusal bağlılık üzerinde negatif etkisi vardır.
- **H_{2b}**: Derin davranışın duygusal bağlılık üzerinde pozitif etkisi vardır.
- **H_{2c}**: Samimi davranışın duygusal bağlılık üzerinde pozitif etkisi vardır.
- **H_{2d}**: Yüzeysel davranışın devam bağlılığı üzerinde pozitif etkisi vardır.
- **H_{2e}**: Derin davranışın devam bağlılığı üzerinde negatif etkisi vardır.
- **H_{2f}**: Samimi davranışın devam bağlılığı üzerinde negatif etkisi vardır.
- **H_{2g}**: Yüzeysel davranışın normatif bağlılık üzerinde negatif etkisi vardır.
- **H_{2h}**: Derin davranışın normatif bağlılık üzerinde pozitif etkisi vardır.
- **H_{2i}**: Samimi davranışın normatif bağlılık üzerinde pozitif etkisi vardır.

3.5. Araştırmanın Yöntemi

Bu tez çalışmasında nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Konu ile ilgili literatür taraması ile ulaşılan ampirik çalışmalardan yararlanarak araştırma konusu değişkenlerle ilgili ölçümleri gerçekleştirmek için anket soruları hazırlanmıştır. Elde edilen veriler SPSS istatistik paket programından yararlanılarak analiz edilmiştir.

3.5.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Evren, çalışma alanını oluşturan, örneğin seçildiği ve edinilen sonuçların genellendiği ana kütle, yığın ya da gruptur (Coşkun vd., 2015: 132). Örneklem ise evreni temsil etmek için farklı yöntemlerle evren elemanlarından seçilmiş olan ve üzerinde inceleme yapılan gruptur (Özen ve Gül, 2007: 397).

Bu çalışmada olasılıklı örneklem yöntemlerinden tabakalı örneklem yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemin seçilmesinin nedeni ise çalışma evreninin 1, 2, 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden oluşmasıdır. Olasılıklı örneklem yöntemi, evren içindeki her bir elemanın örnekleme yer alma şansının eşit ve bağımsız olduğu örnekleme yöntemidir (Baştürk ve Taştepe, 2013: 139). Tabakalı örneklem ise evrendeki alt grupların belirlenip bunların evrende var oldukları özelliklerinin örnekte de aynı oranda temsil edilmesini sağlayan bir örneklem seçme yöntemidir (Özen ve Gül, 2007: 402).

Bu çalışmanın evrenini ve örneklemini belirlemek için çeşitli hesaplamalar yapılmıştır. Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü tarafından 30.09.2014 tarihinde yayınlanan Kültür ve Turizm Bakanlığı Belgeli Tesislerin Tür ve Sınıflarına Göre Dağılım Tablosunda İşletme Belgeli Tesislerinin 1 yıldızlı toplam 11 otel işletmesinde 1.485 yatak kapasitesi, 2 yıldızlı toplam 46 otel işletmesinde 3.975 yatak kapasitesi, 3 yıldızlı 112 otel işletmesinde 24.157 yatak kapasitesi, 4 yıldızlı 186 otel işletmesinde 91459 yatak kapasitesi, 5 yıldızlı 255 otel işletmesinde 217947 yatak kapasitesi bulunduğu belirtilmektedir (www.antalyakulturturizm.gov.tr). Bu bilgiler ışığında yapılan hesaplamalar sonucunda Antalya genelinde 1 yıldızlı otel işletmelerinin yatak kapasitesi ortalaması 135; 2 yıldızlı otel işletmelerinin yatak kapasitesi ortalaması 86; 3 yıldızlı otel işletmelerinin yatak kapasitesi ortalaması 216; 4 yıldızlı otel işletmelerinin yatak kapasitesi ortalaması 492; 5 yıldızlı otel işletmelerinin yatak kapasitesi ortalaması 855' tir. Bahsi geçen bu veriler Tablo 3.1'de gösterilmiştir.

Tablo 3.1 Antalya İl Geneli Otel İşletmeleri Yatak Kapasitesi Ortalaması

Tesis Türü	İl Geneli Tesis Sayısı	Yatak Kapasitesi	Yatak Kapasitesi Ortalaması	
1* Otel	11	1485	1485/11	135
2* Otel	46	3975	3975/46	86
3* Otel	112	24157	24157/112	216
4* Otel	186	91459	91459/186	492
5* Otel	255	217947	217947/255	855

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü'nün 2019 yılı itibari ile yayınladığı turizm işletme belgeli tesisler listesine bakıldığında Antalya şehir merkezinde (Aksu, Kepez, Konyaaltı ve Muratpaşa) turizm işletme belgeli 1 yıldızlı 1 tane, 2 yıldızlı 14 tane, 3 yıldızlı 18 tane, 4 yıldızlı 15 tane, 5 yıldızlı 36 tane olmak üzere toplamda 84 otel işletmesinin bulunduğu görülmektedir (yigm.kulturturizm.gov.tr). Bu bilgiler doğrultusunda yukarıda belirtilen yatak kapasiteleri ve otel işletmeleri sayısına bağlı olarak Antalya şehir merkezinde bulunan 1 yıldızlı otel işletmelerinin yatak kapasitesi 135; 2 yıldızlı otel işletmelerinin yatak kapasitesi 1.204; 3 yıldızlı otel işletmelerinin yatak kapasitesi 3.888; 4 yıldızlı otel işletmelerinin yatak kapasitesi 7.380; 5 yıldızlı otel işletmelerinin yatak kapasitesi 30.780 olarak toplamda 43.387 yatak sayısı tespit edilmiştir. Bu verilerin düzenlenmiş hali Tablo 3.2'de bulunmaktadır.

Tablo 3.2 Antalya Şehir Merkezinde Bulunan Otel İşletmelerinin Ortalama Yatak Sayısı

Tesis Türü	Şehir Merkezi Tesis Sayısı	İl Geneli Yatak Kapasitesi Ortalaması	Şehir Merkezi Tesislerinin Ortalama Yatak Sayısı	
1* Otel	1	135	1*135	135
2* Otel	14	86	14*86	1204
3* Otel	18	216	18*216	3888
4* Otel	15	492	15*492	7380
5* Otel	36	855	36*855	30780
Toplam	84	1784		43387

Otel İşletmelerinde çalışan başına düşen yatak sayısı (personel-yatak oranı) kriterine göre 1 yıldızlı otel işletmelerinde bir çalışana 0.10; 2 yıldızlı otel işletmelerinde bir çalışana 0.20; 3 yıldızlı otel işletmelerinde bir çalışana 0.24; 4 yıldızlı otel işletmelerinde bir çalışana 0.31 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir çalışana 0.39 yatak düşmektedir (Turizm Bakanlığı, 1994: 83). Bu bilgiler doğrultusunda 1 yıldızlı otel işletmelerinde ortalama 14; 2 yıldızlı otel işletmelerinde ortalama 241; 3 yıldızlı otel işletmelerinde ortalama 933; 4 yıldızlı otel işletmelerinde ortalama 2288; 5 yıldızlı otel işletmelerinde ortalama 12004 ve tüm bunların toplamında 15480 çalışanın bulunduğu söylenebilir. Toplamda bulunan 15480 işgören bu çalışmanın evrenini oluşturmaktadır.

Tablo 3.3 Antalya Şehir Merkezi Personel-Yatak Oranlarından Hareketle Toplam Çalışan Sayısı

Tesis Türü	Tesislerin Ortalama Yatak Sayısı	Personel-Yatak Oranı (%)	Toplam Çalışan Sayısı	
			≈	
1* Otel	135	0.10	135*0.10	14
2* Otel	1204	0.20	1204*0.20	241
3* Otel	3888	0.24	3888*0.24	933
4* Otel	7380	0.31	7380*0.31	2288
5* Otel	30780	0.39	30780*0.39	12004
			Toplam (Evren) ≈ 15480	

Bu bilgilerden hareketle yeterli örneklem sayısı aşağıdaki şekilde hesaplanmıştır. Örneklem sayısının belirlenmesinde $n=Nt^2.p.q/d^2(N-1)+t^2.p.q$ formülünden yararlanılmıştır (Baş, 2006: 47).

Verilen formülden hareketle konaklama işletmeleri için yeterli örneklem sayısı şu şekilde hesaplanabilir:

$$n=15480.(1.96)^2.(0.5).(0.5)/(0.05)^2.(15480-1)+(1.96)^2.(0.5).(0.5)$$

$$n=15480.(3.84).(0.25)/(0.0025).15479+(3.84).(0.25)$$

$$n=376$$

Bu çalışmada tabakalı örnekleme yöntemi kullanıldığından 1, 2, 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri için tesis türüne göre ayrı ayrı örneklem yeterlilik sayıları hesaplanmıştır. Tesis türüne göre belirlenen örneklem sayıları, o tesislerde yapılacak anket sayılarını da göstermektedir. Bu hesaplamada öncelikle tesis türüne göre çalışan kişi sayısı toplam personel sayısına (ana kütle) bölünüp yüzdesi alınarak (5* Otel için; $12004/15480*100=77.55$ gibi) tesis türlerine göre ana kütledeki toplam payları (%) bulunmuştur. Daha sonra, tesis türlerinin ana kütle içindeki oranlarına göre (toplam içindeki payı) her tesis türü için uygulanacak anket sayıları hesaplanmıştır. Örneğin, 5 yıldızlı oteller için anket sayısı; $376/100*77.55=291,58$ 'dir. Kusuratlar tamamlandığında 5 yıldızlı oteller için uygulanacak anket sayısı 292'dir. Toplam örneklem hacmi ise 377 olarak hesaplanmıştır. Bu açıklamalardan hareketle Tablo 3.4'de tabakalı örneklem hacimleri gösterilmiştir.

Tablo 3.4 Tabakalı Örneklem Hacimleri

Tesis Türü	Ana Kütle (Evren)		Örneklem	
	Personel Sayısı	% Toplamdaki Payı	Sayı	Örneklem Hacmi (Anket Sayısı)
1* Otel	14	0.09	0.34	-
2* Otel	241	1.56	5.87	6
3* Otel	933	6.02	22.64	23
4* Otel	2288	14.78	55.57	56
5* Otel	12004	77.55	291.58	292
Toplam	15480	100.00%	376	377

Tesis türüne göre uygulanacak anket sayıları dikkate alınarak bu kez tesis türüne göre gidilecek otel işletmelerinin sayıları ve bu işletmelerde yaklaşık olarak yapılacak anket sayılarının belirlenmesi için 1, 2 ve 3 yıldızlı otel işletmelerinin %10'u, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin de %20'si alınarak hesaplama yapılmıştır. Bu şekilde belirlenen tesis türlerine göre gidilecek işletme sayıları ve bu işletmelerde yapılacak anket sayıları Tablo 3.5'te verilmiştir.

Tablo 3.5 Tesis Türüne Göre Gidilecek İşletme Sayısı ve Tesis Başına Yapılacak Anket Sayısı

Tesis Türü	Tesis Sayısı	Alınacak Oran (%)	Gidilecek İşletme Sayısı		Yapılacak Anket Sayısı	Tesis Başına Yaklaşık Olarak Düşen Anket Sayısı	
1* Otel	1	10	$1*0.1=0.1$	1	-	-	1
2* Otel	14	10	$14*0.1=1.4$	2	6	$6/2=3$	3
3* Otel	18	10	$18*0.1=1.8$	2	23	$23/2=11.5$	12
4* Otel	15	20	$15*0.2=3$	3	56	$56/3=18.6$	19
5* Otel	36	20	$36*0.2=7.2$	8	292	$292/8=36.5$	37
Toplam	84			16	377		

Yukarıda yapılan tüm hesaplamalardan ve açıklamalardan hareketle bu çalışmanın evreni Antalya şehir merkezinde bulunan 1, 2, 3, 4 ve 5 yıldızlı turizm işletme belgeli otel işletmelerindeki 15480 sınır birim çalışanından oluşmaktadır. Örneklemi ise Antalya şehir merkezinde (Aksu, Kepez, Muratpaşa ve Konyaaltı) bulunan 1, 2, 3, 4 ve 5 yıldızlı toplamda 84 olan turizm işletme belgeli otel işletmelerindeki 376 sınır birim çalışanından oluşmaktadır. Olasılıklı örneklem yöntemlerinden seçilen tabakalı örneklem yöntemi kullanılarak tesis türüne göre gidilecek konaklama işletmesi sayısı 16, yapılacak anketlerin sayısı ise 377 olarak belirlenmiştir. Tabakalı örneklem yönteminde tüm konaklama işletmeleri tesis türüne göre sınıflandırılmıştır. Tesis türüne göre sınıflandırılan bu işletmelerin hepsinin adları ayrı ayrı kağıtlara yazılarak hazırlanan torbalara konulup kura çekme işlemi ile seçim yapılmıştır.

Ancak Antalya şehir merkezinde 1 yıldızlı turizm işletme belgeli otel işletmesi sadece bir tane olduğu için bu işletmeye kura çekme işlemi yapılmamıştır. Her seçilen işletme tekrar torbanın içine atılarak diğer işletmelerin seçilme olasılıkları eşit tutulmaya çalışılmıştır. Örnekle açıklayacak olursak 5 yıldızlı otel işletmeleri sayısı toplamda 36 tane ve bu 36 işletmeden anket uygulanacak tesis sayısı ise 8'dir. Bu 36 işletmenin adları tek tek kağıtlara yazılarak bir torbaya konulmuştur. Torbadan seçilen A işletmesine anket uygulamak için ulaşılmaya çalışılmıştır. Ulaşılan ya da izin vermeyen A işletmesi tekrar torbaya atılmış ve seçim 36 işletme üzerinden tekrar yapılmıştır. Seçim bu şekilde tekrarlanarak anketin uygulanması gereken 8 işletmeye ulaşana kadar bu işlem sürdürülmüştür. Örnekten de anlaşılacağı üzere bu seçim işlemi 4, 3 ve 2 yıldızlı otel işletmeleri için de aynı şekilde yapılmıştır. Ayrıca bu işlem, güvenilirliği tespit edilmesi sonucunda esas uygulamaya dahil edilme ihtimali göz önünde tutularak pilot çalışma için de uygulanmıştır.

3.5.2. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada veriler hazırlanan anket formu ile toplanmıştır. Bu amaçla oluşturulan anket formunda katılımcıların demografik özelliklerini belirleyebilmek için 6 soru yöneltilmiştir. Ayrıca katılımcıların duygusal emek (13) ile örgütsel bağlılık (18) düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek için toplamda 31 önerme anket formunda yer almaktadır. Bu 31 önerme ise 5'li Likert tipi ölçeğine göre derecelendirilmiştir. Katılma dereceleri: 1= Kesinlikle Katılmıyorum; 2= Katılmıyorum; 3= Kararsızım; 4= Katılıyorum; 5= Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde puanlandırılmış ve katılımcılardan kendine yakın hissettiği önermeyi "X" ile işaretlemeleri istenmiştir. Bu anket formu üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde, araştırmaya katılanların demografik özelliklerini belirlemek için cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan departman, yaş ve görev süresi olmak üzere toplamda 6 soru yer almıştır. Duygusal emek kavramından dolayı çalışılan departman sorusunda sadece sınır birim çalışanlarının bulunduğu departmanlar (ön büro, yiyecek ve içecek vb.) belirtilmiştir.

Anket formunun ikinci bölümünde, Chu ve Murman'ın (2006) geliştirmiş olduğu Turizm Çalışanları Duygusal Emek Ölçeği'nden (HELS: Hospitality Emotional Labor Scale) 4 tane önerme, Diefendorff, Croyle ve Gosserand'ın (2005) geliştirmiş oldukları ölçekten ise 8 önerme alınarak Türkçe'ye çevrilmiştir. Ayrıca duygusal emeğin derin davranış boyutu için danışman ve araştırmacı tarafından "misafirlerle etkileşimdeyken sergilemem gereken duyguları gerçek hislerimle uyumlaştırmak için çabalarım" önermesinin eklenmesiyle duygusal emek ölçeği oluşturulmuştur. Bağımsız değişken olarak kabul edilen duygusal emek

ölçeği, duygusal emeğin üç alt boyutu olan yüzeysel davranıştan (1-5 arası) 5, derin davranıştan (6-9 arası) 4 ve samimi davranıştan da (10-13 arası) 4 önerme olmak üzere toplamda 13 önermeden oluşmaktadır.

Anket formunun son bölümü olan üçüncü bölümde ise Meyer ve arkadaşları (1993) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık ölçeği bulunmaktadır. Bağımlı değişken olarak kabul edilen örgütsel bağlılık ölçeğinde, örgütsel bağlılık boyutlarından duygusal bağlılığın (14-19 arası) 6, devam bağlılığın (20-25 arası) 6 ve normatif bağlılığın (26-31 arası) 6 olmak üzere toplamda 18 önerme Türkçe'ye çevrilmiş hali ile bulunmaktadır.

Araştırmada kullanılan veri toplama aracında bulunan ölçekler, araştırmacı, danışman ve uzman öğretim elemanı tarafından Türkçe'ye çevrilerek gerekli düzenlemeleri yapılmıştır. Daha sonra oluşturulan anket formunda anlam bütünlüğünü bozan ya da herhangi bir yazım yanlışı olup olmadığını öğrenmek için anket formunun bir örneği Türk Dili ve Edebiyatı öğretmenine gönderilerek gerekli düzenlemelerin yapılması sağlanmıştır. Ayrıca daha önce anketörlük yapmış bir kişiye ilgili anket formu doldurtularak görüşleri alınmıştır. Anketör, anket formunda yer alan ters önermelerin direkt fark edildiği ve ankette bulunan önermelerin gayet açık ve net olduğuyla ilgili olumlu yönde görüşlerini belirtmiştir.

3.5.3. Veri Toplama Süreci ve Pilot Çalışma

Araştırmanın örneklemini Antalya şehir merkezinde yaz kış açık olan turizm belgeli konaklama işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenleri oluşturmaktadır. Ayrıca araştırmanın yapılacağı zaman dilimi ise düşük sezon (aralık-mart) olarak belirlenmiştir. Yaz kış açık olan işletmelerde düşük sezonda anketin uygulanmasının sebebi ise hem duygusal emek ve örgütsel bağlılıkla ilgili daha doğru ve sağlıklı sonuçlar elde etmek hem de yüksek sezonda oluşan yoğunluktan dolayı çoğu çalışanın ankete dikkatini veremediğinden doldurmaya çalışması ya da doldurmak istememesi gibi nedenlerden dolayı oluşacak hataların önüne geçmektir. Anketin uygulanacağı konaklama işletmeleri kura çekme işlemiyle belirlendikten sonra bu işletmelere telefon ve mail yoluyla, tanıdık vasıtasıyla ya da birebir ulaşılmaya çalışılmıştır.

Pilot (ön test) çalışması için seçilen 3 tane 4 yıldızlı otel işletmesi sınır birim çalışanlarına, 2019 Şubat ayında doldurtulan 40 anketin güvenilirliği analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucu duygusal emeğin güvenilirliği yani Cronbah's Alpha değeri 0.73 ve örgütsel bağlılığın Cronbah's Alpha değeri ise 0.78 olarak çıkmıştır. Bu sonuçlardan hareketle iki ölçeğin güvenilirliği de 0.70'in üzerinde olduğu için bu değerler pilot çalışma için yeterli bulunmuştur. Yapılan ön testte herhangi bir önermenin çıkarılmasının ölçeklerin genel olarak güvenilirliklerini artırmayacağına görülmesi ve anlaşılmasında güçlük çekilen ya da yanlış

anlaşılmaya sebebiyet veren bir ifadeye rastlanmadığından anket sorularında bir değişiklik yapılmasına gerek duyulmamıştır. Daha sonra 2019 Şubat ve Mart aylarında esas uygulamaya geçilmiş ve tabakalı örnekleme yöntemiyle belirlenen tesislere toplam 495 adet anket dağıtılmış ve analize uygun toplam 402 adet anket elde edilmiştir.

3.6. Verilerin Analizi ve Bulguları

Verilerin analizinde SPSS 25.0 istatistik programı kullanılmıştır. Bu bölümde araştırma için uygulanan anketler sonucunda elde edilen verilerin, güvenilirlik ve faktör analizi, normallik testi, sınır birim çalışanların demografik özellikleri ile ilgili bulgular ve söz konusu bu özelliklerin duygusal emek ve örgütsel bağlılık alt boyutları ile anlamlı bir farklılık olup olmadığına yönelik yapılan T testi ve Anova testine ilişkin sonuçlara yer verilmiştir. Araştırmanın ana amacına yönelik yapılan korelasyon analizi ve bulguları ve bu başlık altında duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizi, duygusal emek ve örgütsel bağlılığın alt boyutları arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizi yer almaktadır. Ayrıca regresyon analizi ve bulguları ve bu başlık altında ise duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisine yönelik basit regresyon analizi ile duygusal emek alt boyutlarının örgütsel bağlılık alt boyutları üzerine etkisine ilişkin çok değişkenli regresyon analizine yer verilmiştir.

3.6.1. Araştırmanın Güvenilirlik ve Faktör Analizi

Güvenilirlik, bir test ya da ölçekle ölçülecek şeylerin tutarlı ve istikrarlı bir şekilde ölçülme derecesidir (Coşkun vd., 2015: 124). Güvenilirlik analizinde duygusal emek ölçeğine ait 13, örgütsel bağlılık ölçeğine ait ise 18 önerme bulunmaktadır. Ölçeklere ilişkin yapılan güvenilirlik analizleri Tablo 3.6'da verilmiştir.

Tablo 3.6 Duygusal Emek ile Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Yönelik Güvenilirlik Analizi

Ölçek ve Boyutları	Cronbach Alpha (α)	İfade Sayısı
Duygusal Emek Ölçeği	0.77	13
Yüzeysel Davranış	0.90	5
Derin Davranış	0.93	4
Samimi Davranış	0.92	4
Örgütsel Bağlılık Ölçeği	0.90	18
Duygusal Bağlılık	0.94	6
Devam Bağlılığı	0.89	6
Normatif Bağlılık	0.90	6

Tablo 3.6’da araştırmanın güvenilirlik analizinin yapılması neticesinde duygusal emek ölçeğinin güvenilirliği 0.77 ve örgütsel bağlılık ölçeğinin güvenilirliği ise 0.90 olarak tespit edilmiştir. Cronbach Alfa katsayısı 0 ile 1 arasında değer almaktadır. Bir ölçeğin Alfa değeri 0.60 ve üzerinde ise yani alfa değeri 1’e yaklaştıkça o ölçek için güvenilir olduğu yorumu yapılabilir (Kalaycı, 2016: 405). Bu açıklamadan yola çıkarak duygusal emek ve örgütsel bağlılık ölçeklerinin güvenilirlikleri 0.60’dan büyük olduğu için her iki ölçeğin de güvenilir olduğunu söyleyebiliriz. Ayrıca bu iki ölçeğin alt boyutlarının da güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Faktör analizi, birbiriyle ilişki içinde olan çok sayıdaki değişkeni daha az sayıda, anlamlı ve birbirinden bağımsız şekilde faktörleştiren istatistiki yöntemdir. Faktör analizine geçmeden önce veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığını değerlendirmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik testi ve Bartlett testi (Bartlett Test) yapılması gereklidir (Kalaycı, 2016: 321).

Tablo 3.7 Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılığa İlişkin KMO ve Bartlett Testi

Ölçek	Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	Bartlett Testi (Sig)
Duygusal Emek Ölçeği	0.896	0.000
Örgütsel Bağlılık Ölçeği	0.918	0.000

Tablo 3.7 incelendiğinde duygusal emeğin KMO değeri 0.896, örgütsel bağlılığın KMO değeri ise 0.918 olarak görülmektedir. KMO değeri için 0.5-1.0 arası değerler kabul edilmektedir ve 0.5’in altındaki değerler faktör analizinin yapılması için uygun olmadığını göstermektedir (Coşkun vd, 2015: 268). KMO değeri 0.90 olan ölçeğin faktör analizi mükemmel, KMO değeri 0.80 olan ölçeğin faktör analizi ise çok iyi seviyededir (Kalaycı, 2016: 322). Buradan hareketle duygusal emek ölçeğinin faktör analizi çok iyi seviyede, örgütsel bağlılık ölçeğinin faktör analizi ise mükemmel seviyede olduğu ve faktör analizine devam etmek için veri setinin faktör analizine uygun olduğu söylenebilir. Bu açıklamalardan hareketle öncelikle duygusal emek ölçeği faktör analizi daha sonra ise örgütsel bağlılık ölçeği faktör analizi yapılmıştır.

Tablo 3.8 Duygusal Emek Ölçeğine Ait Faktör Analizi

	Faktör Yükleri	Öz Değerler	Varyansı Açıklama Oranı (%)	Ortalama	Güvenilirlik Alpha (α)
Faktör 1: Yüzeysel Davranış		3.715	28.580	2.25	0.90
1. Misafirlere karşı gülümsemem genelde samimi değildir.	0.811				
2. Misafirlerle ilgilenirken gerçek duygularımı gizlerim.	0.860				
3. İşimin gerektirdiği duyguları göstermek için rol yaparım.	0.870				
4. Misafirlerle etkileşimdeyken keyfim yerindeymiş gibi yaparım.	0.821				
5. Misafirlere gerçekte hissettiğimden farklı duygular gösteririm.	0.866				
Faktör 2: Derin Davranış		3.397	26.133	3.44	0.93
6. Misafirlere göstermem gereken duyguları gerçekten yaşamak için çaba harcarım.	0.857				
7. Misafirlere sergilemem gereken duyguları hissetmek için çok çaba gösteririm.	0.897				
8. Misafirlere göstermem gereken duyguları içselleştirmek için çaba harcarım.	0.865				
9. Misafirlerle iletişim kurarken sergilemem gereken duyguların gerçek hislerime uyması için çabalarım.	0.828				
Faktör 3: Samimi Davranış		3.210	24.692	4.04	0.92
10. Misafirlere karşı sergilediğim duygular samimidir.	0.827				
11. Misafirlere karşı gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	0.843				
12. Misafirlere karşı gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle uyumludur.	0.837				
13. Misafirlerle ilgilenirken çok içten bir konukseverlik gösterdiğime inanıyorum.	0.810				

Güvenilirlik (α): 0.77, Toplam Varyansı Açıklama Oranı (%) 79.405, KMO Değeri: 0.896, Bartlett's Değeri: 4290.027, $p=0.000$

Tablo 3.8'de duygusal emek ölçeğinin faktör analizi görülmektedir. Literatürden elde edilen teorik bilgi sonucunda duygusal emek ölçeğinin üç faktör olduğu belirlenmiştir. Ancak literatürde yer alan bu üç faktör çözümünü doğrulamak amacıyla bazı analizler yapılmıştır. Faktör sayılarının doğruluğunu sorgulamak için öncelikle özdeğer oranlarına bakılmıştır. Yapılan analiz sonucunda yüzeysel davranış faktörünün özdeğer oranı 3.715, derin davranış faktörünün özdeğer oranı, 3.397 ve samimi davranış faktörünün özdeğer oranı ise 3.210 olarak tespit edilmiştir. Özdeğer oranı 1'in üzerinde olan faktörler analiz için anlamlı olarak kabul edilir (Coşkun vd., 2015: 274). Bu bilgi doğrultusunda belirlenen üç faktörün özdeğerleri 1'den büyük ve geçerli olduğu tespit edilmiştir. Daha sonra açıklanan varyans oranlarına bakılmıştır. Yüzeysel davranış faktörünün varyans açıklama oranı 28.580, Derin davranış faktörünün varyans açıklama oranı 26.133 ve samimi davranış faktörünün varyans açıklama oranı ise 24.692'dir. Bu üç faktör toplamı varyansın 79.405'ini yani %79'unu

açıklamaktadır. Araştırmacılara göre asgari varyans açıklama düzeyi %50'dir. Ancak istenilen açıklanan varyans oranının %60'ın altında olmamasıdır (Coşkun vd., 2015: 275). Son olarak yapılan varimax rotasyonlu faktör analizi neticesinde ise duygusal emek ölçeğinin üç alt boyutta faktörleşme gösterdiği tespit edilmiştir. Birinci faktörde toplanan 1, 2, 3, 4 ve 5 ifadeleri yüzeysel davranışa, ikinci faktörde toplanan 6, 7, 8 ve 9 ifadeleri derin davranışa ve üçüncü faktörde toplanan 10, 11, 12 ve 13 ifadeleri ise samimi davranışa ait faktör yükleri olarak tespit edilmiştir. Faktör analizinde 350 ve daha fazla olan veri sayısı için faktör ağırlığının 0.30 ve üzerinde olması gerekir. Ancak 0.50 ve üzerinde olan ağırlıkların daha iyi olduğu kabul edilmektedir (Kalaycı, 2016: 330). Bu açıklamadan hareketle verilen tabloda görüldüğü gibi duygusal emek ölçeğinin tüm faktörlerinin 0.50'den daha büyük olduğu tespit edilmiş ve faktör sayıları doğrulanmıştır. Ayrıca faktör ifadeleri iç içe geçmediğinden ve 0.50'den yüksek olduklarından dolayı ölçekten herhangi bir faktör ifadesi çıkarılmamış ve duygusal emek ölçeği KMO değeri 0.896 olarak değişmeden aynı kalmıştır. Duygusal emek ölçeği faktör analizinden sonra örgütsel bağlılık ölçeği faktör analizi ele alınmış ve benzer işlemler bu ölçeğe de uygulanmıştır.

Yapılan analizler sonucunda Tablo 3.9'da görüldüğü gibi örgütsel bağlılık ölçeğinde belirlenen duygusal, devam ve normatif bağlılık faktörlerine ait özdeğerlerin 1'den büyük ve geçerli olduğu tespit edilmiştir. Daha sonra örgütsel bağlılık faktörlerinin varyans ortalamalarına bakılmıştır. Yapılan incelemeler sonucu üç faktör toplamı varyansın 73.587'sini yani %73'ünü açıklamaktadır. Son olarak da yapılan varimax rotasyonlu faktör analizi neticesinde örgütsel bağlılık ölçeğinin üç alt boyutta faktörleşme gösterdiği tespit edilmiştir. Birinci faktörde toplanan 14, 15, 16, 17, 18 ve 19 ifadeleri duygusal bağlılığa ait, ikinci faktörde toplanan 20, 21, 22, 23, 24 ve 25 ifadeleri devam bağlılığına ait ve üçüncü faktörde toplanan 27, 28, 29, 30 ve 31 ifadeleri de normatif bağlılığa ait faktör yükleridir. Ancak yapılan faktör analizi sonucu normatif bağlılık boyutunda bulunan 26 numaralı "mevcut işverenimle çalışmaya devam etmek için herhangi bir mecburiyet hissetmiyorum" ifadesinin faktör yükü duygusal bağlılık boyutunda toplandığı için ölçekten çıkarılmış ve faktör analizi tekrardan yapılmıştır. Tablo 3.7'de verilen örgütsel bağlılık KMO değeri 0.918 iken yeniden yapılan faktör analizi sonucundan KMO değeri 0.910 olarak değişmiştir. Bu açıklamadan hareketle Tablo 3.9'da verilen örgütsel bağlılık ölçeğine ait tüm faktörlerinin 0.50'den daha büyük olduğu tespit edilmiş ve faktör sayıları doğrulanmıştır.

Tablo 3.9 Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Ait Faktör Analizi

	Faktör Yüklere	Öz Değerler	Varyansı Açıklama Oranı (%)	Ortalama	Güvenilirlik Alpha (α)
Faktör 1: Duygusal Bağlılık		7.122	41.893	3.78	0.94
14. Kariyerimin geriye kalan kısmını bu otelde geçirmek beni mutlu eder.	0,819				
15. Bu otelin problemlerini gerçekten kendi problemlerimmiş gibi hissediyorum.	0.864				
16. Bu otele karşı güçlü bir "aidiyet duygusu" hissetmiyorum.	0.865				
17. Duygusal açıdan kendimi bu otele ait hissetmiyorum.	0.883				
18. Bu otelde kendimi "ailenin bir parçası" gibi hissetmiyorum.	0.879				
19. Bu otelin benim için oldukça özel bir yeri vardır.	0.723				
Faktör 2: Devam Bağlılığı		3.968	23.338	3.04	0.89
20. Şu anda bu otelde çalışmaya devam etmem, benim isteğim olduğu kadar bir zorunluluktur.	0.757				
21. Şu an bu otelden ayrılmayı istesem bile, bu benim için çok zor olur.	0.808				
22. Bu otelden şimdi ayrılmaya karar verseydim hayatım büyük ölçüde olumsuz etkilenirdi.	0.850				
23. Bu otelden ayrılmayı aklımdan geçirdiğimde çok az seçeneğimin olduğunu düşünüyorum.	0.817				
24. Bu otele kendimden çok şey vermemiş olsaydım, başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim.	0.757				
25. Bu otelden ayrılmamanın olumsuz sonuçlarından biri çok az seçeneğimin olmasıdır.	0.839				
Faktör 3: Normatif Bağlılık		1.420	8.355	3.70	0.90
27. Benim için avantajlı olsa bile, şimdi bu otelden ayrılmamın doğru olduğunu düşünmüyorum.	0.819				
28. Bu otelden şimdi ayrılsaydım, kendimi suçlu hissederdim.	0.809				
29. Bu otel benim sadakatimi hak ediyor.	0.781				
30. Bu oteldeki çalışanlara karşı sorumluluk hissettiğim için şu anda buradan ayrılmam.	0.795				
31. Bu otele çok şey borçluyum.	0.781				

Güvenilirlik (α): 0.90, Toplam Varyansı Açıklama Oranı (%)73.587, KMO Değeri: 0.910, Bartlett's Değeri: 5424.213, $p=0.000$

3.6.2. Normallik Testi

İstatistiksel araştırmalarda çoğu testin uygulanabilmesi için verilerin normal veya normale yakın dağılmış olması gerekmektedir (Kalaycı, 2016: 54). Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerini baz alan istatistiksel testler kullanılabilir. Bu testlerde genel olarak kritik değerler ± 2.58 'dir (Hair Jr, Black, Babin ve Anderson, 2014: 70-71).

Tablo 3.10 Duygusal Emek Ölçeği ile Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Yönelik Normallik Testi

Ölçek ve Boyutları	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)
Duygusal Emek Ölçeği	-0.603	1.507
Yüzeysel Davranış	0.790	-0.464
Derin Davranış	-0.700	-0.842
Samimi Davranış	-1.303	0.814
Örgütsel Bağlılık Ölçeği	-0.689	0.052
Duygusal Bağlılık	-1.033	0.039
Devam Bağlılığı	-0.181	-0.963
Normatif Bağlılık	-0.845	-0.277

Tablo 3.10’da duygusal emek ölçeği, örgütsel bağlılık ölçeği ve bu ölçeklerin alt boyutlarının alınmış ortalamalarıyla normallik testi yapılmıştır. Testin analizi sonucunda duygusal emek ile örgütsel bağlılık ölçeklerinin çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2.58 arasında olduğu ve normal dağıldığı tespit edilmiştir. Aynı şekilde bu iki ölçeğe ait alt boyutlarının da normal dağılım gösterdiği bulgusuna ulaşılmıştır.

3.6.3. Sınır Birim Çalışanların Demografik Özellikleri ile İlgili Bulgular

Araştırma kapsamında örnekleme yer yalan sınır birim çalışanların demografik özellikleri ile ilgili bulgular ve bu bulgulara ilişkin frekans ve yüzde verileri Tablo 3.11’de verilmiştir.

Tablo 3.11’den elde edilen bulgular incelendiğinde, örnekleme oluşturan katılımcıların çoğunluğunu erkekler oluşturmaktadır. Bekar çalışanların oranı ise evli olanlardan daha fazladır. Eğitim düzeyleri ise üniversite bazında incelendiğinde %46 ile katılımcıların çoğunluğunu üniversite mezunları oluşturmaktadır. Katılımcıların %44’ünü lise, %10’unu ise ilköğretim mezunları oluşturmaktadır. Dolayısıyla katılımcıların eğitim düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Departmanlara göre dağılıma bakıldığında çalışanların çoğunluğunun yiyecek ve içecek ile ön büro departmanlarında görev aldıkları görülmektedir. İşgörenlerin yaş ortalamalarına bakınca 26-30 ile 31-35 yaş grubunda çalışanların (%85.1) çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir. Görev süreleri ele alındığında ise 1-5 yıl ile 6-10 yıl arasında hizmet veren işgörenlerin sayısının daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Görev süresi bir yıldan az olan işgören sayısı ise daha azdır. Buradan hareketle katılımcıların uzun yıllar aynı işletmede çalıştıkları söylenebilir. Bunun nedeni ise bu araştırmanın yaz kış açık olan konaklama işletmelerinde düşük sezonda yapılmış olmasıdır.

Tablo 3.11 Sınır Birim Çalışanların Demografik Özellikleri

Değişkenler		f	%
Cinsiyet	Kadın	177	44.0
	Erkek	225	56.0
	Toplam	402	100.0
Medeni Durum	Evli	174	43.3
	Bekar	228	56.7
	Toplam	402	100.0
Eğitim Durumu	İlköğretim	40	10.0
	Lise	177	44.0
	Ön lisans	93	23.1
	Lisans	80	19.9
	Lisansüstü	12	3.0
	Toplam	402	100.0
Departman	Ön büro	94	23.4
	Yiyecek ve İçecek Servisi	157	39.1
	Kat Hizmetleri	74	18.4
	Misafir İlişkileri	31	7.7
	Animasyon	5	1.2
	Satış ve Pazarlama	12	3.0
	Güvenlik	20	5.0
	Diğer	9	2.2
	Toplam	402	100.0
Yaş	25 Yaş ve Altı	36	9.0
	26-30	114	28.4
	31-35	111	27.6
	36-40	81	20.1
	41-45	49	12.2
	46 ve Üstü	11	2.7
	Toplam	402	100.0
Görev Süresi	1 Yıldan Az	57	14.2
	1-5 Yıl	225	56.0
	6-10 Yıl	117	29.1
	11-15 Yıl	3	0.7
	16-20 Yıl	-	-
	21 Yıl ve Üstü	-	-
	Toplam	402	100.0

3.6.4. T-Testi ve Anova Testine İlişkin Analiz ve Bulgular

Veriler normal dağılım gösterdiği için gruplar arasındaki farklılıkları incelemek için parametrik analiz türlerinden olan T testi ve Anova testi yapılmıştır.

Gruplar arası farklılıkların anlamlılık düzeylerini belirlemek için yapılan T testine ilişkin sonuçlar Tablo 3.12’de verilmiştir.

Tablo 3.12 T-Testi Sonuçları

Demografik Özellikler		Yüzeysel Davranış		Derin Davranış		Samimi Davranış	
Cinsiyet	n	X	SS	X	SS	X	SS
Kadın	177	2.44	1.15	3.29	1.32	3.90	1.13
Erkek	225	2.11	1.04	3.56	1.14	4.15	0.96
T-testi		p= 0.003		p= 0.032		p= 0.019	
Medeni Durum	n	X	SS	X	SS	X	SS
Evli	174	2.20	1.05	3.41	1.15	4.13	0.98
Bekar	228	2.30	1.14	3.46	1.29	3.98	1.09
T-testi		p= 0.361		p= 0.640		p= 0.155	
Demografik Özellikler		Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
Cinsiyet	n	X	SS	X	SS	X	SS
Kadın	177	3.65	1.08	3.10	1.07	3.63	1.05
Erkek	225	3.88	1.01	3.00	1.05	3.75	1.04
T-testi		p= 0.033		p= 0.318		p= 0.261	
Medeni Durum	n	X	SS	X	SS	X	SS
Evli	174	3.94	0.96	3.12	1.05	3.79	0.93
Bekar	228	3.66	1.09	2.98	1.07	3.62	1.12
T-testi		p= 0.006		p= 0.194		p= 0.104	

T testi sonucunda elde edilen bulgulara göre duygusal emek alt boyutlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği, bu boyutlar arasındaki farklılığın ise daha çok yüzeysel davranışta ($p=0.003<0.05$) görüldüğü ve kadınların erkeklere oranla daha fazla yüzeysel davranış sergilediği, erkeklerin ise kadınlara oranla daha fazla samimi ve derin davranış sergilediği sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal emeğin alt boyutları ile medeni durum arasında ise anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Örgütsel bağlılık alt boyutlarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında, sadece duygusal bağlılığın anlamlı bir farklılık ($p= 0.033<0.05$) gösterdiği ve erkeklerin duygusal bağlılıklarının kadınlardan daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Medeni duruma göre farklılığa bakıldığında ise yine sadece duygusal bağlılıkla medeni durum arasında anlamlı bir farklılık ($p= 0.006<0.05$) bulunduğu ve evli olanların duygusal bağlılıklarının daha fazla olduğu belirlenmiştir.

T testinden sonra, yapılan Anova testinde one-way anova metodu, hangi gruplar arasında anlamlı farklılığın olduğunu belirlenmesinde ise "Post Hoc" testlerinden "Tukey" ve "LSD" testleri kullanılmıştır. Anova testinde demografik özelliklerden eğitim durumu içinde "Lisansüstü" grubundaki katılımcı sayısı yeterli olmadığından lisans ile grup birleştirilmesi yapılmıştır. Çalışılan departmanlardan "Animasyon", "Satış ve Pazarlama", "Güvenlik" ve "Diğer" grupları, Yaş durumu içinde "46 ve üstü" grubu ve Görev Süresi değişkeni içinde ise "11-15 Yıl" grubu yeterli katılımcı sayısı olmaması nedeniyle analize dahil edilmemiştir. Yapılan testler sonucunda elde edilen bulgular Tablo 3.13'de verilmiştir.

Tablo 3.13 Anova Testi Sonuçları

Demografik Özellikler		Yüzeysel Davranış		Derin Davranış		Samimi Davranış	
Eğitim Durumu	n	X	SS	X	SS	X	SS
İlköğretim	40	2.40	1.15	3.30*	1.21	4.00	0.90
Lise	177	2.31	1.16	3.30*	1.27	3.98	1.13
Ön lisans	93	2.19	1.10	3.43	1.30	3.99	1.13
Lisans	92	2.14	0.96	3.77*	1.03	4.23	0.82
Anova Analizi		p= 0.472		p= 0.022		p= 0.262	
Departman	n	X	SS	X	SS	X	SS
Ön büro	94	2.21	1.04	3.48	1.14	4.19	0.90
Yiyecek ve İçecek Servisi	157	2.28	1.13	3.48	1.28	3.99	1.19
Kat Hizmetleri	74	2.35	1.14	3.24	1.27	3.98	0.93
Misafir İlişkileri	31	2.19	1.08	3.73	1.11	4.23	0.76
Anova Analizi		p= 0.831		p= 0.274		p= 0.309	
Yaş	n	X	SS	X	SS	X	SS
25 Yaş ve altı	36	2.70*	0.92	3.36	1.27	3.74	1.13
26-30	114	2.36*	1.19	3.41	1.32	3.95	1.07
31-35	111	2.15*	1.10	3.41	1.21	4.11	1.05
36-40	81	2.02*	0.92	3.52	1.17	4.17	1.02
41-45	49	2.33	1.20	3.52	1.25	4.09	0.99
Anova Analizi		p= 0.019		p= 0.939		p= 0.235	
Görev Süresi	n	X	SS	X	SS	X	SS
1 Yıldan Az	57	2.62*	1.09	3.09*	1.26	3.61*	1.11
1-5 Yıl	225	2.19*	1.11	3.45	1.28	4.06*	1.07
6-10 Yıl	117	2.18*	1.05	3.62*	1.09	4.25*	0.88
Anova Analizi		p= 0.023		p= 0.030		p= 0.001	
Demografik Özellikler		Duygusal Bağlılık		Devam Bağlılığı		Normatif Bağlılık	
Eğitim Durumu	n	X	SS	X	SS	X	SS
İlköğretim	40	3.78	0.85	3.50*	0.85	3.56	0.90
Lise	117	3.71	1.09	3.04*	1.07	3.68	1.06
Ön lisans	93	3.66	1.16	3.15*	1.11	3.65	1.12
Lisans	92	4.003	0.85	2.75*	1.00	3.83	1.03
Anova Analizi		p= 0.059		p= 0.002		p= 0.489	
Departman	n	X	SS	X	SS	X	SS
Ön büro	94	3.90	1.03	2.92*	0.99	3.69	1.01
Yiyecek ve İçecek Servisi	157	3.67	1.16	3.02*	1.10	3.75	1.12
Kat Hizmetleri	74	3.84	0.92	3.39*	0.95	3.70	0.92
Misafir İlişkileri	31	3.94	0.61	2.94*	0.99	3.98	0.83
Anova Analizi		p= 0.289		p= 0.023		p= 0.571	
Yaş	n	X	SS	X	SS	X	SS
25 Yaş ve altı	36	3.30*	1.16	2.90	1.05	3.59	1.03
26-30	114	3.58*	1.08	2.98	1.02	3.43*	1.16
31-35	111	3.75*	1.07	3.02	1.07	3.84*	0.95
36-40	81	4.13*	0.85	3.24	1.05	3.92*	0.93
41-45	49	4.04*	0.93	3.06	1.19	3.80*	1.05
Anova Analizi		p= 0.000		p= 0.407		p= 0.007	
Görev Süresi	n	X	SS	X	SS	X	SS
1 Yıldan Az	57	3.18*	1.14	2.80	0.95	3.16*	1.15
1-5 Yıl	225	3.71*	1.04	3.06	1.06	3.67*	1.06
6-10 Yıl	117	4.20*	0.84	3.10	1.09	3.99*	0.87
Anova Analizi		p= 0.000		p= 0.171		p= 0.000	

Anova testi sonucunda elde edilen bulgulara göre eğitim durumu ile duygusal emek alt boyutları arasında anlamlı bir fark olup olmadığına bakıldığında sadece derin davranış ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık ($p=0.022<0.05$) görülmektedir. Bu farklılık ilköğretim, lise ve lisans mezunu olan çalışanlarda görülmekle beraber lisans mezunu çalışanların derin davranış sergileme oranı diğerlerine göre daha yüksektir. Departmanlara göre farklılığa bakıldığında duygusal emek alt boyutları ile departmanlar arasında anlamlı bir

farkın olmadığı görülmüştür. Katılımcıların yaşları ile duygusal emek alt boyutları arasında anlamlı farkın sadece yüzeysel davranışta ($p= 0.019<0.05$) olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Tablo 3.13 incelendiğinde 25 yaş ve altı işgörenlerin daha fazla yüzeysel davranış sergiledikleri, 36 ile 40 yaş arasında olanların ise daha az yüzeysel davranış sergiledikleri görülmektedir. Son olarak görev süreleri ile duygusal emek alt boyutları arasında anlamlı fark olduğuna rastlanılmıştır. Görev süreleri verilerine bakıldığında 1-5 yıl ve 6-10 yıl arasında yani uzun süreli çalışanların daha çok samimi davranış ($p= 0.001<0.05$) sergiledikleri, bir yıldan az çalışanların ise daha çok yüzeysel davranış ($p= 0.023<0.05$) sergiledikleri gözlemlenmiştir.

Katılımcıların eğitim durumları ile örgütsel bağlılık alt boyutları arasında anlamlı bir fark olup olmadığına bakıldığında ise eğitim durumları ile örgütsel bağlılığın alt boyutlarından duygusal ve normatif bağlılıkla anlamlı bir farkın olmadığı, fakat devam bağlılığı ile anlamlı bir farkın ($p= 0.002<0.05$) olduğu görülmüştür. Eğitim durumu ilköğretim olan çalışanların devam bağlılıkları daha yüksekken, lisans mezunların devam bağlılıklarının ise daha az olduğu görülmektedir. Departman ile örgütsel bağlılık boyutları arasındaki farklılık ele alınınca sınır birim çalışanların buldukları departmanlar ile sadece devam bağlılığı arasında anlamlı bir fark ($p= 0.023<0.05$) olduğu tespit edilmiştir. Kat hizmetleri çalışanlarının devam bağlılığı daha yüksek, ön büro çalışanların ise devam bağlılığının daha düşük olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların yaşları ile örgütsel bağlılık boyutları arasında anlamlı bir farka rastlanıp rastlanılmadığına bakıldığında, katılımcıların yaşları ile duygusal bağlılık ve normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farka ($p= 0.000<0.05$ ve $p= 0.007<0.05$) rastlanılmış ancak devam bağlılığı arasında anlamlı bir farka rastlanılmamıştır. 36-40 ile 41-45 yaş aralığında olan çalışanlarının duygusal bağlılıklarının daha çok, 25 yaş ve altı olanların ise duygusal bağlılıklarının daha az olduğu tespit edilmiştir. 31-35 ile 36-40 yaş arasında olan işgörenlerin normatif bağlılıkları daha yüksek iken 25 yaş ve altı çalışanların normatif bağlılık düzeylerinde diğer gruplardaki çalışanlara göre anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Son olarak görev süreleri ile duygusal emek alt boyutları arasında anlamlı fark olup olmadığına bakıldığında, görev süreleri ile duygusal ve normatif bağlılık arasında anlamlı fark ($p= 0.000<0.05$ ve $p= 0.000<0.05$) bulunmasına rağmen devam bağlılığı arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. 1-5 ile 6-10 yıl arasında uzun süre çalışan sınır birim işgörenlerin duygusal ve normatif bağlılıkları daha fazlayken bir yıldan daha az çalışanların ise duygusal ve normatif bağlılıkları uzun süre çalışanlara oranla daha düşüktür.

3.6.5. Korelasyon Analizi ve Bulguları

Bu analizin amacı, iki değişken arasındaki bağımlılığın şiddetini belirlemektir. Veriler normal dağılım gösterdiği için Pearson korelasyon katsayı kullanılacaktır. Bu doğrultuda öncelikle duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Daha sonra söz konusu bu iki değişkenin alt boyutları arasındaki ilişki incelenmiştir.

3.6.5.1. Duygusal Emek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

Bu çalışmanın temel araştırma konusu olan duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Bu analiz sonucu ulaşılan değerler Tablo 3.14'de verilmiştir.

Tablo 3.14 Duygusal Emek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi

		Duygusal Emek	Örgütsel Bağlılık
Duygusal Emek	r	1	
	p	-	
Örgütsel Bağlılık	r	0.325**	1
	p	0.000	-

**p<0.01

Tablo 3.14'de duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçları gösterilmiştir. Tablo 3.14'de bulunan verilerden hareketle duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı ($r= 0.325$; $p<0.01$) ancak zayıf yönde bir ilişki bulunmaktadır. Bu bulgular doğrultusunda H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

3.6.5.2. Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

Bu tezin ana konusu olan duygusal emek alt boyutları ile örgütsel bağlılık alt boyutları arasındaki ilişkiyi incelemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3.15'te görülmektedir.

Tablo 3.15 Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılık Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi

Değişken		Yüzeysel Davranış	Derin Davranış	Samimi Davranış	Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık
Yüzeysel Davranış	r	1					
	p	-					
Derin Davranış	r	-0.200**	1				
	p	0.000	-				
Samimi Davranış	r	-0.331**	0.650**	1			
	p	0.000	0.000	-			
Duygusal Bağlılık	r	-0.308**	0.535**	0.625**	1		
	p	0.000	0.000	0.000	-		
Devam Bağlılığı	r	0.019	-0.123*	-0.043	0.023	1	
	p	0.702	0.013	0.391	0.639	-	
Normatif Bağlılık	r	-0.266**	0.476**	0.557**	0.693**	0.171*	1
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	-

**p<0.01, *p<0.05

Tablo 3.15'teki değerlerden yola çıkarak yüzeysel davranış ile duygusal bağlılık arasında negatif yönlü anlamlı ($r = -0.308$; $p < 0.01$) bir ilişki bulunmasına rağmen bu ilişkinin zayıf olduğu belirlenmiştir. Bu bulgulardan hareketle **H_{1a}** hipotezi kabul edilmiştir. Yüzeysel davranış ile devam bağlılığı arasında anlamlı bir ilişki ($p = 0.702 > 0.05$) istatistiksel olarak bulunamamıştır. Bu yüzden **H_{1b}** hipotezi reddedilmiştir. Yüzeysel davranış ile normatif bağlılık arasında negatif yönlü anlamlı ($r = -0.266$; $p < 0.01$) bir ilişki olduğu söz konusudur ama söz konusu bu ilişkinin zayıf yönde seyrettiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçla beraber **H_{1c}** hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.15'te bulunan değerler derin davranış ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü anlamlı ($r = 0.535$; $p < 0.01$) bir ilişki olduğunu ve bu ilişkinin orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Bu istatistiksel bulgular sonucu **H_{1d}** hipotezi kabul edilmiştir. Derin davranış ile devam bağlılığı arasında negatif yönlü ($r = -0.123$; $p < 0.05$) anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Ancak bu ilişkinin çok zayıf yönde olduğu görülmektedir. Bu veriler doğrultusunda **H_{1e}** hipotezi kabul edilmiştir. Derin davranış ile normatif bağlılık arasında pozitif yönde anlamlı ($r = 0.476$; $p < 0.01$) bir ilişki mevcuttur. Bu ilişki zayıf düzeyde görülmektedir. Buradan hareketle **H_{1f}** hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.15'te yer alan veriler doğrultusunda samimi davranış ile duygusal bağlılık arasında pozitif yönlü anlamlı ($r = 0.625$; $p < 0.01$) ve orta düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Samimi davranış ile duygusal bağlılık arasında bulunan bu ilişkinin düzeyinin diğer boyutlardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgular doğrultusunda **H_{1g}** hipotezi kabul edilmiştir. Samimi davranış ile devam bağlılığı arasında istatistiksel olarak

anlamli bir iliŒki bulunamamıŒtır ($p= 0.391>0.05$). Bu veriler sonucunda H_{11} hipotezi reddedilmiŒtir. Son olarak samimi davranıŒ ile normatif bağlılık boyutlarının birbirleriyle olan iliŒkilerine bakıldığında aralarında pozitif yönlü, anlamli ($r=0.557$; $p<0.01$) ve orta seviyede bir iliŒki olduğu bulunmuŒtur. Tespit edilen bu istatistiki bulgular sonucunda H_{11} hipotezi kabul edilmiŒtir.

3.6.6.Regresyon Analizi ve Bulguları

Korelasyon analizinden sonra duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerine etkisinin incelenmesi için regresyon analizleri yapılmıŒtır.

3.6.6.1. Duygusal Emeğin rgtsel Bağlılık zerindeki Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi

Bağımsız deęiŒken olarak ele alınan duygusal emeğin bağımlı deęiŒken olarak ele alınan örgütsel bağlılık üzerinde etkisinin olup olmadığını tespit etmek için basit regresyon analizi uygulanmıŒtır.

Tablo 3.16 Duygusal Emeğin rgtsel Bağlılık zerindeki Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi

Örgütsel Bağlılık					
	B	Standart Hata	Beta (β)	t	Sig (p)
Sabit	2.309	0.178	-	12.944	0.000
Duygusal Emek	0.379	0.055	0.325	6.881	0.000

$R=0.325$, $R^2=0.106$, $F=47.352$, $p=0.000$

Tablo 3.16’da duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini ölçmek için basit regresyon analizi ile ilgili istatistiki değerler bulunmaktadır. Bu istatistiki değerler ele alındığında basit regresyon modelinin tümüyle istatikselsel olarak anlamli ($F=47.357$; $p=0.000$) olduğu görülmektedir. Belirlilik katsayısı olan R^2 değeri bağımlı deęiŒken olan örgütsel bağlılıktaki deęiŒimin %10’unun ($R^2=0.106$) bağımsız deęiŒken olan duygusal emek tarafından açıkladığını göstermektedir.

Tablo 3.16’dan hareketle duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerinde anlamli ($\beta=0.325$; $p=0.000$) bir etkisi olduğunu söylemek mümkündür. Bu bulgudan hareketle H_2 hipotezi desteklenmektedir.

3.6.6.2. Duygusal Emek Alt Boyutlarının Örgütsel Bağlılık Alt Boyutları Üzerine Etkisine İlişkin Çok Değişkenli Regresyon Analizi

Duygusal emek alt boyutlarının örgütsel bağlılığın alt boyutları üzerindeki etkisini belirlemek için çok değişkenli regresyon analizi uygulanmıştır. Çok değişkenli regresyon analizi ile öncelikle duygusal emek boyutlarının örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık üzerine etkisi, daha sonra duygusal emek boyutlarının örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devam bağlılığı üzerine etkisi ve son olarak da duygusal emek boyutlarının örgütsel bağlılığın alt boyutu olan normatif bağlılık üzerine etkisi incelenmiş ve bu analizler sonucu tespit edilen veriler tablolar halinde verilmiştir.

Tablo 3.17 Duygusal Emek Boyutlarının Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutu Olan Duygusal Bağlılık Üzerine Etkisi

Duygusal Bağlılık					
	B	Standart Hata	Beta (β)	t	p(sig)
Sabit	1.600	0.211	-	7.594	0.000
Yüzeysel Davranış (Y.D)	-0.112	0.038	-0.118	-2.934	0.004
Derin Davranış (D.D)	0.192	0.042	0.226	4.545	0.000
Samim Davranış (S.D)	0.439	0.051	0.440	8.517	0.000

R= 0.657, R²= 0.432, Düzeltilmiş R²= 0.428, F= 100.970, Durbin-Watson (D.W)= 1.843, p= 0.000

Tablo 3.17’de bulunan değerlere göre çok değişkenli regresyon modelinin tümüyle anlamlı olduğu (F= 100.970; p=0.000) görülmektedir. Ayrıca Regresyon modelinde yer alan bağımsız değişkenlerin de ayrı ayrı anlamlı (Y.D: t= -2.934; p=0.004, D.D: t=4.545; p=0.000 ve S.D: t= 8.517; p=0.000) olduğu tespit edilmiştir. Modelde otokorelasyonun olup olmadığına baktığımızda otokorelasyonun olmadığı (D.W= 1.843) görülmektedir. Düzeltilmiş R² değeri ise modelde bulunan bağımsız değişkenlerin (Y.D, D.D, S.D), bağımlı değişken olan duygusal bağlılıktaki değişimin %42’sini açıkladığını göstermektedir. Standardize edilmiş Beta değerine baktığımızda duygusal emek boyutlarından samimi davranışın duygusal bağlılığı açıklamada daha yüksek bir etkiye sahip olduğunu ($\beta=0.440$) söyleyebiliriz. Tablo 3.17’den elde ettiğimiz bulgular sonucu şu değerlendirmeler yapılabilir:

- Yüzeysel davranışın duygusal bağlılık üzerinde negatif yönde ($\beta= -0.118$; p= 0.004) bir etkisi olduğu görülmektedir. Dolayısıyla **H_{2a}** hipotezi kabul edilmiştir.
- Derin davranışın duygusal bağlılık üzerindeki etkisi pozitif yöndedir ($\beta= 0.226$; p= 0.000). Bu açıklamadan hareketle **H_{2b}** hipotezi kabul görmüştür.

- Samimi davranış duygusal bağlılığı pozitif yönde ($\beta= 0.440$; $p=0.000$) etkilediği ve diğer bağımsız değişkenlere görece daha fazla etkiye sahip olduğu söylenebilir. Bu veriler doğrultusunda H_{2c} hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.18 Duygusal Emek Boyutlarının Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutu Olan Devam Bağlılığı Üzerine Etkisi

Devam Bağlılığı					
	B	Standart Hata	β	t	p(sig)
Sabit	3.245	0.281	-	11.563	0.000
Yüzeysel Davranış (Y.D)	0.008	0.051	0.008	0.160	0.873
Derin Davranış (D.D)	-0.142	0.056	-0.166	-2.533	0.012
Samim Davranış (S.D)	0.068	0.069	0.068	0.995	0.321

R= 0.133, R²= 0.018, Düzeltmiş R²= 0.010, F= 2.391, Durbin-Watson= 1.885, p= 0.068

Tablo 3.18’de bulunan değerlere göre çok değişkenli regresyon modelinin tümüyle anlamlı olmadığı (F= 2.391; p=0.068) görülmektedir. Ayrıca Regresyon modelinde yer alan bağımsız değişkenlerden sadece derin davranışın (t= -2.533; p= 0.012) anlamlı olduğu diğer değişkenlerin ise (Y.D: t= 0.160; p=0.873 ve S.D: t= 0.995; p=0.321) anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. Modelde otokorelasyonun olup olmadığına baktığımızda otokorelasyonun olmadığı (D.W= 1.885) görülmektedir. Düzeltmiş R² değeri ise modelde bulunan bağımsız değişkenlerin (Y.D, D.D, S.D), bağımlı değişken olan devam bağlılığındaki değişimin %1’ini açıkladığını göstermektedir. Standardize edilmiş Beta değerine baktığımızda ise duygusal emek boyutlarından sadece derin davranışın devam bağlılığı açıklayabildiğini ($\beta= -0.166$) söyleyebiliriz. Tablo 3.18’den elde ettiğimiz bulgular sonucu şu değerlendirmeler yapılabilir:

- Yüzeysel davranışın devam bağlılığı üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı ($\beta= 0.008$; $p= 0.873$) görülmüştür. Bu yüzden H_{2d} hipotezi reddedilmiştir.
- Derin davranışın devam bağlılığı üzerinde negatif yönde bir etkisi ($\beta= -0.166$; $p= 0.012$) bulunmaktadır. Bu açıklamadan hareketle H_{2e} hipotezi kabul edilmiştir.
- Samimi davranışın devam bağlılığı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ($\beta= 0.068$; $p=0.321$) tespit edilmiştir. Bu bulgular doğrultusunda H_{2f} hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 3.19 Duygusal Emek Boyutlarının Örgütsel Bağlılığın Alt Boyutu Olan Normatif Bağlılık Üzerine Etkisi

Normatif Bağlılık					
	B	Standart Hata	β	t	p
Sabit	1.721	0.227	-	7.572	0.000
Yüzeysel Davranış (Y.D)	-0.091	0.041	-0.095	-2.212	0.028
Derin Davranış (D.D)	0.170	0.046	0.200	3.731	0.000
Samim Davranış (S.D)	0.395	0.056	0.396	7.112	0.000

R= 0.584, R²=0.341, Düzeltilmiş R²= 0.336, F= 68.608, Durbin-Watson= 1.690, p= 0.000

Tablo 3.19'de edilen değerlere göre çok değişkenli regresyon modelinin tamamen anlamlı olduğu (F= 68.608; p=0.000) görülmektedir. Ayrıca Regresyon modelinde yer alan bağımsız değişkenlerin de ayrı ayrı anlamlı (Y.D: t= -2.212; p= 0.028, D.D: t=3,371; p= 0.000 ve S.D: t= 7.112; p=0.000) olduğu tespit edilmiştir. Modelde otokorelasyonun olup olmadığına baktığımızda ise otokorelasyonun olmadığı (D.W= 1,690) görülmektedir. Düzeltilmiş R² değeri ise modelde bulunan bağımsız değişkenlerin (Y.D, D.D, S.D), bağımlı değişken olan normatif bağlılıktaki değişimin %33'ünü açıkladığını göstermektedir. Standardize edilmiş Beta değerine baktığımızda duygusal emek boyutlarından samimi davranışın normatif bağlılığı açıklamada daha yüksek bir etkiye sahip olduğunu ($\beta=0.396$) söyleyebiliriz. Tablo 3.19'dan elde ettiğimiz bulgular sonucu şu değerlendirmeler yapılabilir:

- Yüzeysel davranışın normatif bağlılık üzerinde negatif yönde ($\beta= -0.095$; p= 0.028) bir etkisi olduğu görülmektedir. Dolayısıyla **H_{2g}** hipotezi kabul edilmiştir.
- Derin davranışın normatif bağlılık üzerindeki etkisi pozitif yöndedir ($\beta= 0.200$; p= 0.000). Bu açıklamadan hareketle **H_{2h}** hipotezi kabul edilmiştir.
- Samimi davranış normatif bağlılığı pozitif yönde ($\beta= 0.396$; p= 0.000) etkilediği ve diğer bağımsız değişkenlere göre normatif bağlılık üzerinde daha fazla etkiye sahip olduğu söylenebilir. Bu veriler doğrultusunda **H_{2i}** hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmanın ana amacı duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Bir diğer amacı ise duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin ortaya koyulmasıdır. Çalışmanın amacı doğrultusunda bir araştırma modeli ve bu araştırma modelinden hareketle duygusal emek ile örgütsel bağlılığa ve bunların alt boyutlarına ilişkin hipotezler oluşturulmuştur. Ayrıca katılımcıların demografik özellikleri ile duygusal emek davranışı ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiler de incelenmiştir. Uygulama Antalya şehir merkezinde yaz kış faaliyet gösteren turizm işletme belgeli 1, 2, 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki sınır birim çalışanları ile 2019'un Şubat ve Mart aylarında (düşük sezon) gerçekleştirilmiş ve anket yoluyla toplanan veriler analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda elde edilen temel bulgular aşağıda kısaca belirtilmiştir.

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine bakıldığında çoğunluğunun erkek ve bekar olduğu, üniversite ve dengi eğitim aldığı dolayısıyla eğitim seviyelerinin yüksek olduğu görülmektedir. Bununla beraber katılımcıların çoğunluğu yiyecek ve içecek ile ön büro departmanlarındaki çalışanlardan oluşmaktadır. Yaş durumlarına bakıldığında işgörenlerin çoğunluğunun 26-30 ile 31-35 yaş aralığında olduğu, 25 yaş ve altı çalışanların ise en az olduğu saptanmıştır. Görev süreleri incelendiğinde ise çoğunun 1-5 ile 6-10 yıl arasındaki sürekli çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Buradan hareketle katılımcıların uzun yıllar aynı işletmede görev aldıkları söylenebilir.

Çalışanların demografik özellikleri ile duygusal emek ve örgütsel bağlılık alt boyutları arasında anlamlı farklılık olup olmadığı konusunda uygulanan T testi sonucunda, kadınların daha çok yüzeysel davranış sergiledikleri erkeklerin ise daha içten ve samimi davranış sergiledikleri gözlemlenmiştir. Ayrıca erkelerin duygusal bağlılıkları kadınlara göre daha fazlayken evli çalışanların ise duygusal bağlılıklarının bekar olanlara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Yapılan Anova testi sonucunda ise lisans mezunu çalışanların derin davranış sergileme oranının diğerlerine göre daha yüksek, 36-40 yaş aralığında bulunan işgörenlerin 25 yaş ve altı olanlara göre yüzeysel davranış sergileme düzeylerinin daha az ve uzun süreli (1-5 ve 6-10 yıl) çalışanların ise samimi davranış serileme oranının daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. İlköğretimden mezun olan ve kat hizmetleri departmanında çalışanların devam bağlılıklarının daha fazla olduğu, orta yaş ve üstü (36-40 ve 41-45) çalışanların duygusal bağlılıklarının 25 yaş ve altı olan genç çalışanlara göre daha yüksek olduğu, uzun süreli çalışanların duygusal ve normatif bağlılıklarının bir yıldan az çalışanlara göre ise daha fazla olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Duygusal emek ve örgütsel bağlılık boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde ise yüzeysel davranış ile duygusal bağlılık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, Rathi ve arkadaşlarının (2013: 284) konaklama sektöründe işgörenler üzerinde yaptıkları çalışmalarında, yüzeysel davranış sergileyen çalışanların örgütlerine karşı duygusal bağlılıklarının düşük olduğu sonucuyla paralellik göstermektedir. Ayrıca yüzeysel davranış ile devam bağlılığı arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır. Yüzeysel davranış ile samimi davranış arasında ise pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Derin davranış ile duygusal ve normatif bağlılık arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Rathi ve arkadaşları (2013: 284) ise derin davranış ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olmadığını belirtmektedirler. Derin davranış ile devam bağlılığı arasında ise negatif yönlü, anlamlı ancak zayıf bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Samimi davranış ile duygusal ve normatif bağlılık arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca samimi davranışın örgütsel bağlılığın alt boyutlarından olan duygusal bağlılık boyutuyla ilişkisinin diğer boyutlara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Samimi davranışın devam bağlılığıyla ise herhangi anlamlı bir ilişkisi bulunamamıştır.

Duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini incelemek için yapılan basit regresyon analizi sonucunda duygusal emeğin örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Duygusal emek boyutlarının örgütsel bağlılık boyutları üzerindeki etkisini incelemek için ise çok değişkenli regresyon analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık üzerinde, duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranışın negatif, derin davranışın ve samimi davranışın ise pozitif etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca bağımsız değişkenlerden samimi davranışın duygusal bağlılık üzerinde diğer bağımsız değişkenlere göre daha çok etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Devam bağlılığı üzerinde yüzeysel ve samimi davranışın istatistiki olarak anlamlı etkileri olmadığı, sadece derin davranışın az bir etkisi olduğu bulunmuştur.

Son olarak normatif bağlılık üzerinde, duygusal emeğin alt boyutlarından yüzeysel davranışın negatif, derin ve samimi davranışın ise pozitif etkisi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Ayrıca bağımsız değişkenlerden olan samimi davranışın örgütsel bağlılık alt boyutlarından normatif bağlılık üzerinde diğer değişkenlere göre daha fazla etkiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Yapılan tüm analizler incelendiğinde, konaklama işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin sergiledikleri duygusal emek davranışları ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve işgörenlerin sergiledikleri duygusal emek davranışlarının ise örgütsel bağlılıklarını etkilediği görülmektedir. Ayrıca samimi ve içten davranış sergileyen çalışanlar ile misafirlere pozitif duygular sergilemek için olumlu duyguları içselleştirmeye çabalayan, yani derin davranış sergileyen çalışanların örgütlerde en çok istenen örgütsel bağlılık türü olan duygusal bağlılıklarının daha yüksek olduğu ve diğer örgütsel bağlılık türü olan normatif bağlılıklarının da fazla olduğu tespit edilmiştir. Yüzeysel davranış sergileyenlerin diğer bir deyişle sahte, yapmacık davranışlarının duygusal ve normatif bağlılıklarının daha zayıf olduğu gözlemlenmiştir. Derin davranış sergileyen çalışanların ise devam bağlılıklarının az olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Konaklama işletmelerinde, sınır birim çalışanlarının duygusal emekleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiye yönelik yapılan analizler sonucu elde edilen araştırma bulguları doğrultusunda konaklama işletmelerinde insan kaynakları departman yöneticilerine ve diğer yöneticilere, ayrıca gelecekte bu konu ile ilgili çalışma yapacak olan araştırmacılara bazı önerilerde bulunulabilir. Bu öneriler şunlardır:

- Elde edilen bulgular sonucunda samimi davranış sergileyen çalışanların duygusal bağlılıklarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Emek yoğun ve işgören devir hızı yüksek olan konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel bağlılıklarının yükseltilmesi için duygusal emeğin alt boyutu olan samimi davranış, örgüt kültürünün bir parçası haline getirilebilir. Bu şekilde konaklama işletmelerinde ağırlanan misafirlere karşı misafirperverlik gereği sıcak tavırlar sergileme, gülümseme, neşeli ve pozitif gibi olumlu yönde kendiliğinden oluşan samimi davranışların sergilenmesi konukları memnun edecek ve misafirlerin de o işletmeye karşı bağlılığı oluşacaktır.
- Derin davranış sergileyen çalışanların örgütsel bağlılıklarının samimi davranış sergileyenlere oranla daha az olduğu tespit edilmiştir. Derin davranışın özünde işletmelerin istedikleri olumlu duyguların yansımaları için çalışanların bu duyguları içselleştirmeleri konusunda çaba göstermeleri vardır. Derin davranış her ne kadar samimi davranış gibi olumlu bir davranış olarak gözükse de çalışanların bu duyguları içselleştirmek için gösterdikleri çaba, onları

psikolojik olarak yorabilmekte ve böylelikle yıpranmalarına sebep olabilmektedir. Bu yüzden konaklama işletmelerinde daha çok samimi davranışın sergilenmesi hem misafirler ve çalışanlar hem de işletmeler için yararlı olacaktır.

- Yüzeysel davranış sergileyen sınır birim çalışanlarının örgütsel bağlılıklarının düşük olduğu yapılan analizler sonucunda tespit edilmiştir. Çalışanların içinde bulunduğu negatif duyguları bastırmaları, içinden gelmeden zorla misafirlere karşı rol gereği gülümsemeye çalışmaları yani samimiyetten uzak yapmacık davranışlar sergilemeleri, onların yüzeysel davranış sergilediklerini gösterir. Bu durum ağırlama sektörünü, ağırlama sektörüyle beraber konaklama işletmelerini olumsuz etkileyecektir. Çünkü konukseverlik gereği misafirlere yapmacık, samimiyetsiz davranışların sergilenmesi istenmez. Sergilendiği takdirde hem misafirlerin işletmeye karşı bağlılıkları azalacak hem de işletme bu durumdan olumsuz etkilenecektir. Ayrıca çalışanın negatif duygularını bastırması gerekliliğinden dolayı çalışanın içinden gelmediği duyguları göstermeye çalışması da onda tükenmişliğe neden olacaktır. Bu durumda çalışanın işletmeye karşı bağlılığı azalacaktır. Dolayısıyla konaklama işletmelerinde insan kaynakları departmanının işe alım süreçlerinde personelin nitelik ve nicelikleriyle beraber duygusal emek davranışlarını da göz önünde bulundurması işletmenin yararına olacaktır.
- Konaklama işletmelerinin duygusal emek davranışlarının daha doğru ve iyi sergilenmesi için çalışanlarına bu konuda kurslar ve seminerler vermesi önerilmektedir.
- Bu çalışma, yaz kış açık olan konaklama işletmelerindeki sürekli çalışanlara yönelik yapılmıştır. Bu konuda, sezonluk çalışanlara yönelik bir araştırma yapılarak her iki çalışmanın karşılaştırılması yapılabilir.
- Bu araştırma, Antalya şehir merkezinde bulunan konaklama işletmeleri çalışanları üzerine gerçekleştirilmiştir. İleride bu konu ile ilgili yapılacak çalışmaların Türkiye'nin ya da diğer ülkelerin başka bölgelerinde de yapılması önerilebilir.
- Bu çalışmada sınır birim çalışanlarının, bağımsız değişken olarak ele alınan duygusal emek davranışları ile bağımlı değişken olarak ele alınan örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki ele alınmıştır. Araştırmacılar, örgütsel bağlılık yerine başka bağımsız değişkenleri ele alarak yeni çalışmalar yapabilirler.

Sonuç olarak duygusal emeğin, emek yoğun özellikte olan ve çalışanların misafirlerle yüz yüze etkileşiminin yüksek olduğu konaklama işletmelerinde, çalışanların buldukları işletmelere karşı bağlılıklarının zayıf olması sonucu meydana gelen ve önemli bir sorun olarak görülen işgören devir hızının yüksekliğini düşürecek olan örgütsel bağlılık üzerinde bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Bu çalışma yıl boyu istihdam edilen iş görenler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Gelecekte turizm sektörünün özelliği nedeniyle bünyesinde çok sayıda mevsimlik çalışanı bulunduran konaklama işletmelerinde bu çalışanları da dahil eden araştırmaların ayrıca kültürel farklılıkları da dikkate alacak şekilde yeni çalışmaların yapılması ve sonuçların karşılaştırılması faydalı olacaktır. Literatürde bu konuda çok sınırlı araştırma olduğu dikkate alındığında bu çalışmanın ileride bu alanda yapılacak araştırmalara katkı sağlaması beklenmektedir.

KAYNAKÇA

- Abraham, R. (1999). The Impact of Emotional Dissonance on Organizational Commitment and Intention to Turnover. *The Journal of Psychology*, 133(4), 441-455.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1993). Organizational Commitment: Evidence of Career Stage Effects?. *Journal of Business Research*, 26(1), 49-61.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1996). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-276.
- Arbak, Y. (2005). Örgütsel Bağlılık Sağlık Hizmetlerinde Sürekli Gelişim İçin Davranışsal Bir Yaklaşım, Dokuz Eylül Üniversitesi, Yayın No: 09.1700.0000.000/DK.05.013.368, İzmir.
- Arı, G. S. ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Aslan, İ. (2017). *Öğretmenlerin Pozitif Psikolojik Sermaye Alguları ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Siirt Üniversitesi, Siirt.
- Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık e İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 33-44.
- Bakan, İ. (2018). *Örgütsel Stratejilerin Temeli Örgütsel Bağlılık: Kavram, Kuram, Sebep ve Sonuçlar* (2. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Balay, R. (2014). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık* (2. Baskı). Ankara: Pegem-A Yayıncılık.
- Basım, H. N., Begenirbaş, M. ve Yalçın, R. C. (2013). Öğretmenlerde Kişilik Özelliklerinin Duygusal Tükenmeye Etkisi: Duygusal Emeğin Aracılık Rolü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3), 1477-1496.

- Basım, H. N. ve Begenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Baş, M. (2012). *Duygusal Emek-Müşteri Memnuniyeti İlişkisi: Engelli Turizm Pazarında Bir Araştırma*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Muğla.
- Baş, T. (2006). *Anket: Anket Nasıl Hazırlanır?* (4. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Başaran, İ. E. (2008). *Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü* (1. Baskı) (15-16). Ankara: Ekinoks Eğitim Danışmanlık.
- Baştürk, S. ve Taştepe, M. (2013). *Evren ve Örneklem. Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (129- 159). Ankara: Vize Yayıncılık.
- Bayraktaroğlu, S., Yılmaz, S. E. ve Can, M. (2014). Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algısının Örgütsel Bağlılığa Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 99-122.
- Bayram, L. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. *Sayıştay Dergisi*, (59), 125-139.
- Becker, H. S. (1960). Notes on The Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Begenirbaş, M. ve Meydan, C. H. (2012). Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(3), 159-181.
- Bilgiç, H. F. (2017). Örgütsel Bağlılık-İş Tatmini İlişkisi. *Bitlis Eren Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik İzdüşüm Dergisi*, 2(3), 35-49.
- Brotheridge, C. M. ve Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Journal of Human Sciences*, 1(1), 1-10.
- Cheung, F. Y. L. & Tang, C. S. K. (2010). Effects of Age, Gender, and Emotional Labor Strategies on Job Outcomes: Moderated Mediation Analyses. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 2(3), 323-339.
- Chu, K. H. L. (2002). *The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes*, (Unpublished Doctoral Thesis). Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia.
- Chu, K. H. L. & Murrmann, S. K. (2006). Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.

- Coşkun, E., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı* (8. Baskı) (s. 20-275). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Çakmakçı, E. ve Öztürk, Ş. (2017). Duygusal Emegin Otel Çalışanları Üzerinden Kavramsal Boyutları ile Tartışılması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (40), 149-163.
- Çaldağ, M. A. (2010). *Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Çavundurluoğlu, E. (2016). *İlköğretim Kurumlarında Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin İncelenmesi*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi. *İstanbul University Journal of the School of Business Administration*, 40(2), 226-250.
- Çolakoğlu, U., Ayyıldız, T. ve Cengiz, S. (2009). Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Örgütsel Bağlılık Boyutlarında Algılama Farklılıkları, Kuşadası'ndaki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 77-89.
- Çoruk, A. (2014). Yükseköğretim Kurumlarında Görev Yapan İdari Personelin Duygusal Emek Davranışları. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1), 79-94.
- Çöl, G. ve Gül, H. (2005). Kişisel Özelliklerin Bağlılık Üzerine Etkileri ve Kamu Üniversitelerinde Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 291-306.
- Çukur, C. Ş. (2009). Öğretmenlerde Duygusal İşçilik Ölçeği Geliştirme: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9(2), 527, 574.
- Dağcı, O. (2017). *Havacılık Sektöründe Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Hava Aracı Bakım Teknisyenleri Üzerine Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Ankara.
- Deery, M. A. & Shaw, R. N. (1999). An Investigation of the Relationship Between Employee Turnover and Organizational Culture. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 23(4), 387-400.
- Delen, M. G. (2017). *Emek Sürecinde Son Nokta: Duygusal Emek ve Tinsel Emek* (1. Baskı) (s. 80). İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Demir, C. ve Çevirgen, A. (2006). *Turizm ve Çevre Yönetimi Sürdürülebilir Gelişme Yaklaşımı* (1. Baskı) (s. 18). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Demirel, Y. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Üretkenlik Karşılı Davranışlar Arasındaki İlişkiye Kavramsal Yaklaşım. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(8), 115-132.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. & Gosserand, R. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies. *Journal of Vocational Behavior* 66, 339–357.

- Doğan, E. Ş. (2013). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık*. (1. Baskı) İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Doğan, S. ve Kılıç, S. (2007). Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirmenin Yeri ve Önemi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (29), 37-61.
- Duran, E. ve Gümüş, M. (2013). Turizm Lisans Öğrencilerinin Duygusal Emek Deneyimlerinin Kariyer Tercihlerine Etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 233-251.
- Ehtiyar, V. R. ve Ersoy, A. (2017). İş Görenlerin İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen İçsel ve Dışsal Motivasyon Faktörleri: Antalya İli Örneği. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (61), 441-455.
- Ellis, S. & Dick, P. (2003). *Introduction to Organizational Behaviour*. (2nd ed.) (p. 3) New York: McGraw-Hill Education.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 147-160.
- Ertürk, A., Kara, S. B. K. ve Güneş, D. Z. (2016). Duygusal Emek ve Psikolojik İyi Oluş: Bir Yordayıcı Olarak Yönel Destek Algısı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1724-1744.
- Glomb, T. M. & Tews, M. J. (2004). Emotional Labor: A Conceptualization and Scale Development. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). When 'the Show Must Go on': Surface Acting and Deep Acting As Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Gross, J. J. (1998a). Antecedent and Response-Focused Emotion Regulation: Divergent Consequences for Experience, Expression, and Physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224-237.
- Gross, J. J. (1998b). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.
- Gosserand, R. H. (2003). *An Examination of Individual and Organizational Factors Related to Emotional Labor*, (Unpublished Doctoral Thesis). Louisiana State University, Los Angeles.
- Gül, H. (2002). Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 2(1), 37-56.
- Gül, H. (2003a). *Karizmatik Liderlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gebze Teknik Üniversitesi, Gebze.

- Gül, H. (2003b). Davranışsal Bağlılık Yaklaşımı ve Değerlendirmesi. *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(1), 73-83.
- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış*, 15(11), 1-11.
- Günel, Ö. D. (2009). *Turizm Sektöründe Mevsimsellik Sorunu ve Mevsimlik İstihdamın Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 48-75.
- Gürkan, G. Ç. (2006). *Örgütsel Bağlılık: Örgütsel İklimin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi ve Trakya Üniversitesi'nde Örgüt İklimi ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Araştırılması*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Gürsoy, G (2016). *Yalova Aile ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yalova Üniversitesi, Yalova.
- Güzel, F. Ö., Gök, G. A. ve İşler, D. B. (2013). Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(3), 107-123.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivation Through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin B. J. & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.) (p. 70-71). London: Pearson Education Limited.
- Han, K. S. & Kim, T. Y. (2015). The Effects of Emotional Labor, Job Stress and Way of Coping on the Organizational Commitment of Nurses in a General Hospital. *Korean J Stress Res*, 23(1), 39-48.
- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. (3rd ed.) (p. 7-247). California: University of California Press.
- Hornung, S. (2010). Alienation Matters: Validity and Utility of Etzioni's Theory of Commitment in Explaining Prosocial Organizational Behavior. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 38(8), 1081-1095.
- Hrebiniak, L. G. & Alutto, J. A. (1972). Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17(4), 555-573.

- Hsieh, C. W., Yang, K. & Fu, K. J. (2012). Motivational Bases and Emotional Labor: Assessing the Impact of Public Service Motivation. *Public Administration Review*, 72(2), 241-251.
- Işık, C., Işık, Z. ve Tırak, L. (2016). Turizm Amaçlı Konaklama İşletmelerinde Duygusal Emek ile Bireysel Yenilikçilik İlişkisi: Palandöken Örneği. *Uluslararası Ekonomi ve Yenilik Dergisi*, 2(2), 117-133.
- Kalaycı, I., Özkul, M. ve Oğuz, H. (2017). Şefkat ve Ticaret Arasında Kalan Bir Çalışma Biçimi: Yaşlı Bakım Hizmetlerinde Duygusal Emek. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 22(3), 637-662.
- Kalaycı, Ş. (2016). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (7. Baskı) (s. 54-405). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. *American Sociological Review*, 33(4), 499-517.
- Karakaş, A. (2017). Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Business Research Turk*, 9(1), 80-112.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Çalışma ve Toplum*, 36(1), 311-346.
- Keleş, N. Ç. (2006). *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Keleş, Y. (2014). *Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (11), 100-119.
- Kızanıklı, M. ve Ünlüönen, K. (2016). Otel İşletmelerinde Davranış Kuralı Algısı ve İş Doyumunun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 16(3), 503-518.
- Kocayörük, A. (2004). *Duygusal Zeka Eğitiminde Drama Etkinlikleri* (1. Baskı) (s. 6). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kolancıoğlu, B. (2017). *Örgüt Kültürünün Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul.
- Kozak, M. A., Maviş, F., Nergis, H. G. ve Çiçek, D. (2013). *Otel İşletmelerinde Yönetim Fonksiyonel Yaklaşım* (1. Baskı) (s. 5). Ankara: Detay Yayıncılık.

- Kozak, M. A., Sarıışık, M., Özel, Ç. H., Çeltek, E., Özülkü, F., Nergis, H. G., Kurgun, H., Azaltun, M., ve Emir, O. (2012). *Otel İşletmeciliği* (1. Baskı) (s. 7-15). Ankara: Detay Yayıncılığı.
- Köksel, L. (2009). *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.
- Köybaşı, F. (2016). *Okul Yöneticilerinin Girişimcilik, Öz-Yeterlilik ve Örgütsel Bağlılık Algularının Analizi*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Kruml, S. M. & Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Küçüközkan, Y. (2015). Örgütsel Bağlılık ile Cinsiyet Arasındaki İlişki: Hastanelerde Çalışan Sağlık Personeli Üzerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1), 14-37.
- Lee, Y. K., Park, D. H. & Yoo, D. K. (1999). The Structural Relationships Between Service Orientation, Mediators, and Business Performance in Korean Hotel Firms. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 4(1), 59-70.
- Man, F. ve Öz, C. S. (2009). Görüldüğü Gibi Olamamak Ya Da Olduğu Gibi Görünmemek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek. *Çalışma ve Toplum*, 20(1), 75-94.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. & Smith, C. A. (1993). Commitment to Organizations And Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Oğuz, H. (2016). *Duygusal Emek İstihdamının Sosyolojik Özellikleri (Batı Akdeniz Uygulaması)*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Oğuz, H. ve Özkul, M. (2016). Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-154.

- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- O'Reilly, C. A. & Chatman, J. (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effect of Compliance, Identification and Internalization on Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- Özdemir, E. ve Akpınar, A. T. (2002). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Alanya'daki Otel ve Tatil Köylerinde İnsan Kaynakları Profili. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (3), 85-105.
- Özen, Y. ve Gül, A. (2007). Sosyal ve Eğitim Bilimleri Araştırmalarında Evren-Örneklem Sorunu. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, (15), 394-422.
- Özkan, G. (2013). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 7(4), 64-80.
- Öztürk, M. (2013). *Örgütsel Bağlılık ve Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Pala, T. (2008). *Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması/Emotional Labor Scale: A Study of Scale Development, Reliability and Validity. *Ege Akademik Bakış*, 16(4), 773-787.
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2014). Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1), 21-37.
- Pelit, E. ve Kılıç, İ. (2012). Mobbing ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Şehir ve Sayfiye Otellerinde Bir Uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 122-140.
- Rathi, N., Bhatnagar, D. & Mishra, S. K. (2013). Effect of Emotional Labor on Emotional Exhaustion and Work Attitudes Among Hospitality Employees in India. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12(3), 273-290.
- Reichers, A. E. (1985). A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment. *Academy of Management Review*, 10(3), 465-476.
- Rupp, D. E., McCance, A. S., Spencer, S. & Sonntag, K. (2008). Customer (in) Justice and Emotional Labor: The Role of Perspective Taking, Anger, and Emotional Regulation. *Journal of Management*, 34(5), 903-924.

- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Saltık, I. A. ve Asunakutlu, T. (2016). Duygusal Emek ve Kültür: Konaklama Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Araştırma-Emotional Labor and Culture: A Comparative Research in the Hospitality Sector. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14), 109-132.
- Savaş, A. C. (2012). *İlköğretim Okul Müdürlerinin Duygusal Zeka ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumuna Etkisi*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- Seçer, H. Ş. (2005). Çalışma Yaşamında Duygular ve Duygusal Emek: Sosyoloji, Psikoloji ve Örgüt Teorisi Açısından Bir Değerlendirme. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (50), 813-834.
- Shaw, J. D., Delery, J. E., Jenkins Jr, G. D. & Gupta, N. (1998). An Organization-Level Analysis of Voluntary and Involuntary Turnover. *Academy of Management Journal*, 41(5), 511-525.
- Snyder, M. (1974). Self-Monitoring of Expressive Behavior. *Journal of personality and Social psychology*, 30(4), 52-537.
- Sohn, H. K. & Lee, T. J. (2012). Relationship Between HEXACO Personality Factors and Emotional Labour of Service Providers in the Tourism Industry. *Tourism Management*, 33(1), 116-125.
- Sökmen, A. ve Sezgin, A. C. (2017). İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetinin Değerlendirilmesi: Otel İşletmeleri Sınır Birim Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(2), 237-250.
- Subramaniam, N., McManus, L. & Mia, L. (2002). Enhancing Hotel Managers' Organisational Commitment: An Investigation of the Impact of Structure, Need for Achievement and Participative Budgeting. *International Journal of Hospitality Management*, 21(4), 303-320.
- Tetik, S. (2012). Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1), 275-286.
- Thoits, P. A. (1989). The Sociology of Emotions. *Annual Review of Sociology*, 15(1), 317-342.
- Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1), 92-107.
- Turizm Bakanlığı (1994). *Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması 1993*. Ankara: Levent Ofset Matbaacılık ve Yayıncılık.
- Ünal, A. (2011). *Örgütsel Güvenin Duygusal Emeğe Etkisi: İstanbul'da Yerleşik Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

- Üngören, E. ve Çevirgen, A. (2016). Alanya'daki Konaklama İşletmelerinin Genel Yapısının Analizi. *The Journal of International Social Research*, 9(43), 2223-2236.
- Varlı, H. (2014). *Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkiler*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Aksaray Üniversitesi, Aksaray.
- Wasti, S. A. (2002). Affective and Continuance Commitment to the Organization: Test of an Integrated Model in the Turkish Context. *International Journal of Intercultural Relations*, 26(5), 525-550.
- Wharton, A. S. & Erickson, R. I. (1993). Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of Multiple Emotional Roles. *Academy of Management Review*, 18(3), 457-486.
- Whitelegg, D. (2002). Cabin Pressure: The Dialectics of Emotional Labour in the Airline Industry. *The Journal of Transport History*, 23(1), 73-86.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in Organizations: A Normative View. *Academy of Management Review*, 7(3), 418-428.
- Yalçın, A. ve İplik, F. N. (2005). Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 395-412.
- Yang, F. H. & Chang, C. C. (2008). Emotional Labour, Job Satisfaction and Organizational Commitment Amongst Clinical Nurses: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879-887.
- Ye, M. & Chen, Y. (2015). A Literature Review on Teachers' Emotional Labor. *Creative Education*, 6(20), 2232-2240.
- Ye, T. (2016). *Relationship Between Emotional Labor, Leader Member Social Exchange and Affective Commitment: A Empirical Study of Clinicians in Hospitals in China*, (Unpublished Doctoral Thesis). Universty Institute of Lisbon, Lisbon.
- Yürür, S. ve Ünlü, A. G. O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(2), 81-104.

İnternet Kaynakları

- Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (30.09.2014). Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan Belgeli Tesislerin Tür ve Sınıflarına Göre Dağılım Tablosu, Erişim Tarihi: 15.01.2019, <http://www.antalyakulturturizm.gov.tr/TR-175821/konaklama-tesisiiistatistikleri.html>
- Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü (01.02.2019). Turizm İşletmesi Belgeli Tesisler. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/>

EKLER

EK 1. Anket Formu

Değerli katılımcı,

Bu araştırma, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda hazırlanmakta olan yüksek lisans tezi kapsamında gerçekleştirilmektedir. Bu çalışmanın amacı "konaklama işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeyleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi" tespit etmektir. Vereceğiniz cevaplar sadece akademik amaçlarla kullanılacak ve bilgiler gizli tutulacaktır.

Katılımınız için teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Sebahattin ACAR

Yüksek Lisans Öğrencisi

E-Posta Adresi: sebahattin.acar@hotmail.com

Demografik Özellikler (Lütfen aşağıdaki sorularda durumunuza uyan seçenekleri "X" ile işaretleyiniz.)

1.Cinsiyet: Kadın () Erkek ()

2.Medeni Durumunuz: Evli () Bekar ()

3.Eğitim Durumunuz: İlköğretim () Lise () Ön lisans () Lisans () Lisansüstü ()

4.Görev yaptığınız departman:

Ön Büro () Yiyecek ve İçecek Servisi () Kat Hizmetleri () Misafir İlişkileri ()

Animasyon () Satış ve Pazarlama () Güvenlik () Diğer ()

Belirtiniz:.....

5.Yaşınız: 25 Yaş ve Altı () 26-30 () 31-35 () 36-40 () 41-45 () 46 ve Üstü ()

6. Bulduğunuz işletmede kaç yıldır görev yapmaktasınız?

1 Yıldan Az () 1-5 Yıl () 6-10 Yıl () 11-15 Yıl () 16-20 Yıl () 21 Yıl

ve Üstü ()

Lütfen aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi "X" işareti koyarak belirtiniz. 1.Kesinlikle Katılmıyorum. ←————→ 5. Kesinlikle Katılıyorum.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
DUYGUSAL EMEK					
1. Misafirlere karşı gülümsemem genelde samimi değildir.	1	2	3	4	5
2. Misafirlerle ilgilenirken gerçek duygularımı gizlerim.	1	2	3	4	5
3. İşimin gerektirdiği duyguları göstermek için rol yaparım.	1	2	3	4	5
4. Misafirlerle etkileşimdeyken keyfim yerindeymiş gibi yaparım.	1	2	3	4	5
5. Misafirlere gerçekte hissettiğimden farklı duygular gösteririm.	1	2	3	4	5
6. Misafirlere göstermem gereken duyguları gerçekten yaşamak için çaba harcarım.	1	2	3	4	5
7. Misafirlere sergilemem gereken duyguları hissetmek için çok çaba gösteririm.	1	2	3	4	5
8. Misafirlere göstermem gereken duyguları içselleştirmek için çaba harcarım.	1	2	3	4	5
9. Misafirlerle iletişim kurarken sergilemem gereken duyguların gerçek hislerime uyması için çabalarım.	1	2	3	4	5
10. Misafirlere karşı sergilediğim duygular samimidir.	1	2	3	4	5
11. Misafirlere karşı gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	1	2	3	4	5
12. Misafirlere karşı gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle uyumludur.	1	2	3	4	5
13. Misafirlerle ilgilenirken çok içten bir konukseverlik gösterdiğime inanıyorum.	1	2	3	4	5
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK					
14. Kariyerimin geriye kalan kısmını bu otelde geçirmek beni mutlu eder.	1	2	3	4	5
15. Bu otelin problemlerini gerçekten kendi problemlerimmiş gibi hissediyorum.	1	2	3	4	5
16. Bu otele karşı güçlü bir "aidiyet duygusu" hissetmiyorum.	1	2	3	4	5
17. Duygusal açıdan kendimi bu otele ait hissetmiyorum.	1	2	3	4	5
18. Bu otelde kendimi 'ailenin bir parçası' gibi hissetmiyorum.	1	2	3	4	5
19. Bu otelin benim için oldukça özel bir yeri vardır.	1	2	3	4	5
20. Şu anda bu otelde çalışmaya devam etmem, benim isteğim olduğu kadar bir zorunluluktur.	1	2	3	4	5
21. Şu an bu otelden ayrılmayı istesem bile, bu benim için çok zor olur.	1	2	3	4	5
22. Bu otelden şimdi ayrılmaya karar verseydim hayatım büyük ölçüde olumsuz etkilenirdi.	1	2	3	4	5
23. Bu otelden ayrılmayı aklımdan geçirdiğimde çok az seçeneğimin olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
24. Bu otele kendimden çok şey vermemiş olsaydım, başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim.	1	2	3	4	5
25. Bu otelden ayrılmamın olumsuz sonuçlarından biri çok az seçeneğimin olmasıdır.	1	2	3	4	5

<p>Lütfen aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi "X" işareti koyarak belirtiniz.</p> <p>1.Kesinlikle Katılmıyorum. ←————→ 5. Kesinlikle Katılıyorum.</p>	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
26. Mevcut işverenimle çalışmaya devam etmek için herhangi bir mecburiyet hissetmiyorum.	1	2	3	4	5
27. Benim için avantajlı olsa bile, şimdi bu otelden ayrılmamın doğru olduğunu düşünmüyorum.	1	2	3	4	5
28. Bu otelden şimdi ayrılıysaydım, kendimi suçlu hissederdim.	1	2	3	4	5
29. Bu otel benim sadakatimi hak ediyor.	1	2	3	4	5
30. Bu oteldeki çalışanlara karşı sorumluluk hissettiğim için şu anda buradan ayrılmam.	1	2	3	4	5
31. Bu otele çok şey borçluyum.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ**KİŞİSEL BİLGİLER**

Adı-Soyadı: Sebahattin ACAR

Uyruğu: T.C.

Doğum Yeri ve Tarihi: Adana / 15.11.1991

E-posta: sebahattin.acar@hotmail.com

Yazışma Adresi: Muratpaşa / ANTALYA

EĞİTİM

Derece	Kurum	Tarih
Lisans	Akdeniz Üniversitesi	2011-2016
Lisans	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi (Farabi Değişim Programı)	2014-2015
Yüksek Lisans	Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi	2016-2019

İŞ DENEYİMLERİ

Yıl	Kurum	Departman
2014	Kleopatra Micador Hotel	Ön Büro
2016	Palmiye Beach Hotel	Misafir İlişkileri
2018	La Boutique Hotel	Ön Büro

YABANCI DİLLER: İngilizce (iyi), Rusça (orta)