



Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi

(Anatolia: A Journal of Tourism Research)

Editör: Nazmi Kozak

Yayıncı: Detay Yayıncılık

Yıllık Yayın Sayısı: 3

Konu Kategorisi: Sosyal

Web: <http://www.anatoliajournal.co/atad>

Yeni Adı:

Yayın Yapması Gereken Aylar: Nisan, Ağustos, Aralık

Konu Alanları: Kültürel Çalışmalar Otelcilik, Konaklama, Spor ve Turizm

ISSN: 1300-4220

Eski Adı:

Yayın Dili: Türkçe

Yayına Başladığı Yıl: 1990

Yayın Formatı: Basılı

4476

Makale Sayısı

235

Aldığı Atıf Sayısı

1040

Atıf Ortalaması

4,43

Kendine Atıf Sayısı

55

Kendine Atıf Oranı(%)

6,30

Atıf Alan Makale Sayısı

165

Dizlendiği Yıllar

2015

Sosyal

2016

Sosyal

2017

Sosyal

2018

Sosyal

2019

Sosyal

2020

Sosyal

ÜAK Doçentlik başvurularında yer alan "Ulusal Hakemli Dergi" tanımında yer alan ULAKBİM TR Dizin dergi listesidir. !

Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi

Tüm Alanlar



1 Sonuç Tüm Sonuçlar

Filtrelerde Ara..

Yıl | 16

Veri Tabanı | 1

● Kabul ● Kabul Uyan

Sırala: Dergi Adına Göre A-Z



Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi

ISSN: 1300-4220 EISSN: Yayınca: Detay Yayıncılık Editör: Nazmi Kozak Web: <http://www.anatoliajournal.com/atad>

● 2020 (Sosyal) ● 2019 (Sosyal) ● 2018 (Sosyal) ● 2017 (Sosyal) Tüm Yıllar

Kişilik ve Sosyalizasyonun Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Butik Otel Örneği

The Effect of Personality and Socialization on Emotional Labor: Case of Boutique Hotel

Gaye DENİZ*

*Öğr. Gör., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, 50300, Nevşehir.

E-posta: gaye.yuksel@nevsehir.edu.tr

MAKALE BİLGİLERİ

Makale işlem bilgileri:

Gönderilme tarihi: 7 Temmuz 2015

Birinci düzeltme: 13 Kasım 2015

İkinci düzeltme: 30 Aralık 2015

Üçüncü düzeltme: 4 Şubat 2016

Kabul: 6 Şubat 2016

Anahtar sözcükler: Duygusal emek,
Kişilik özellikleri, Sosyalizasyon düzeyi,
Butik otel, Nevşehir.

ARTICLE INFO

Article history:

Submitted: 7 July 2015

Resubmitted: 13 November 2015

Resubmitted: 30 December 2015

Resubmitted: 4 February 2016 5

Accepted: 6 February 2016

Key words: Emotional labor,
Personality traits, Socialization level,
Boutique hotel, Nevşehir.

ÖZ

Alanyazında kişilik özellikleri, sosyalizasyon düzeyleri ve duygusal emek konusunda çok sayıda çalışma yapılmış ve kavramların örgütler açısından önemleri vurgulanmıştır. Ancak, kişilik özellikleri ve sosyalizasyon düzeyleri kavramlarının duygusal emek üzerindeki etkisine yönelik yeterli düzeyde çalışma olmadığı gözlenmiştir. Bu çalışmanın amacı, işgörenlerin kişilik özellikleri ve sosyalizasyon düzeylerinin, sergiledikleri duygusal emek davranış stratejileri üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Nevşehir ilinde faaliyet gösteren butik otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden oluşan evrenden anket tekniğiyle veri toplanmış ve istatistiksel açıdan değerlendirilmiştir. Hipotezleri test etmek için yapılan regresyon analizleri sonucunda nevrotikliğin duygusal uyumsuzluğu olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediği görüldüğü, örgütsel bağlılığın duygusal uyumsuzluğu olumsuz ve anlamlı bir şekilde etkilediği ortaya konulmuştur. İlaveten sosyalizasyon düzeylerinden örgütsel kabullenme ve iş tatmininin duygusal çaba üzerindeki etkisi ile sosyalizasyonun bir bütün olarak duygusal çaba üzerindeki etkisinin olumlu ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Çalışmaya dair bulguların, özellikle turizm alanyazını açısından sınırlı sayıda araştırma yapılmış olması nedeniyle bu alana katkı sağlayacağı beklenmektedir.

ABSTRACT

Many studies on personality traits, socialization levels, and emotional labor were carried out and the importance of these concepts for organizations were emphasized. However, it was observed that there were not many studies about the effect of personality traits and socialization level on emotional labor. The purpose of this study is to reveal the effects of employees' personality traits and socialization levels on their emotional labor behavior strategies. The data were collected via a questionnaire from the population which consisted of employees of boutique hotels in the province of Nevşehir and statistically evaluated. In order to test the hypotheses, regression analyses were carried out and it was determined that organizational commitment had a significant and negative impact on emotional dissonance while neuroticism had a significant and positive impact on emotional dissonance. In addition, the effect of organizational acceptance and job satisfaction which are socialization levels on emotional effort and the effect of socialization as a whole on emotional effort were found to be positive and significant. The findings of the study are expected to contribute to tourism literature due to there are few studies on this subject.

GİRİŞ

Dünyadaki hızlı nüfus artışı, ülke ekonomilerinin sürdürülebilir büyümesi ve insan kaynaklarının kadrolama talebine cevap verebilmek için, sektörel çeşitlenme ve farklı pazarlara ulaşabilme yeteneği ile dengelenebilmektedir. Bu süreçte hizmetler sektörü; ekonomik büyüme, rekabet ve istihdamda öncü bir rol üstlenmektedir. Müşteri-işgören etkileşiminin yoğun olduğu bilinen hizmetler sektöründe işgörenlerden, müşterileri ile empati kurmaları ve kendi duygularını yö-

netebilme becerisiyle müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmaları beklenmektedir. Örgütlerin, işgörenlerin duygu ve davranışlarında oluşturmaya çalıştığı tutumsal özellikler, araştırma konularına bir yenisinin eklenmesine neden olmuştur. İşgörenlerin duygu ve davranışlarında oluşturulmaya çalışılan bu kontrol sistemi ile birlikte "duygusal emek" kavramı da alanyazındaki yerini almış ve özellikle son yıllarda araştırmacıların sektörde farklı birçok alan ve iş kolunda olumlu ve olumsuz birçok yönüyle ele aldıkları

rı bir kavram haline gelmiştir (Kozak ve Güçlü 2008; Austin ve Dore 2008; Wong ve Wang 2009; Salman ve Uygur 2010; Avcı ve Boylu 2010; Başbuğ 2010; Ashkanasy ve Humphrey 2011; Çelik ve Turunç 2011; Gürsoy vd. 2011; Lam ve Chen 2012; Basım vd. 2012; Chu vd. 2012; Hur vd. 2013; Shani vd. 2014).

Özellikle konaklama işletmelerinde sıklıkla görülmesi sebebiyle işgörenlerin sergiledikleri duygusal emek stratejilerini etkileyen kavramların ele alınması gerektiği düşünülmüştür. Bu kavramlardan bir tanesi olan kişilik özellikleri, bir bireyin duygusal emek sergilerken kullandığı stratejileri etkileyen bireysel özelliklerin en önemlilerinden biri olarak düşünülmektedir (Dieffendorff vd. 2005; Zapf ve Holz 2006). İşgörenlerin sergiledikleri duygusal emek stratejilerini etkileyen bir diğer kavram da sosyalizasyon düzeyleridir (Rafaeli ve Sutton 1987, 1989; Grandey 2000; Gosserand 2003).

Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin sahip olduğu kişilik özelliklerinin ve sosyalizasyon düzeylerinin, işgörenlerin sergiledikleri duygusal emek stratejilerini nasıl etkilediğini ortaya koymaktır. Daha önce yapılan araştırmalarda, gerek kişilik özelliklerinin gerekse sosyalizasyon düzeyinin duygusal emekle olan ilişkisi ayrı şekilde ve farklı sektörlerde ele alınmakla birlikte, her iki değişkenin konaklama işletmelerinde araştırma konusu olarak çok fazla ele alınmaması ve mevcut çalışmalara bir yenisinin eklenmesi nedeniyle bu çalışma önem taşımaktadır. Çalışmadan elde edilen araştırma sonuçlarının, konaklama işletmeleri tarafından göz önüne bulundurulması gerek işe alım gerekse oryantasyon aşamasında gerekli önlemlerin alınması ve sektörde yaşanan duygusal emek sorununun kısmen de olsa çözüme kavuşturulması yönüyle, çalışmanın alanyazına katkıda bulunması beklenmektedir.

KURAMSAL ÇERÇEVE

Kişilik Özellikleri

Alanyazında kişilik farklılıklarını niteleyen ve yapısını temsil eden özelliklerin neler olduğuna yönelik modeller bulunmakla birlikte, genel ola-

rak beş faktörlü yapının sıklıkla kullanıldığı görülmektedir (Barrick ve Mount 1991; Judge vd. 1999; Gosling vd. 2003). Model, kişiliği “dışadönüklük”, “nevrotizm”, “uyumluluk”, “öz disiplin” ve “gelişime açıklık” olmak üzere beş temel boyutta açıklamaktadır (Barrick ve Mount 1991: 1).

Dışadönüklük; kişilerarası bağlamda sıcak, sosyal ve neşeli olmayı açıklar ve dışadönük insanlar genellikle ruhsal eğilimlerinin bir neticesi olarak toplumda daha yetenekli olma eğilimindedirler (McCrae ve John 1992: 178). Yüksek düzeyde “nevrotik” kişilik yapısına sahip kişiler, Türkçe’de huzursuz, sinirli, asabi, karamsar, problemlili, bunalımlı, endişeli, şüpheli, gergin gibi sıfatlarla tanımlanmaktadır (Deniz ve Ünsal 2010: 33). Bireyin insancıl yönünü ele alan uyumluluk boyutu; nezaket, esneklik, iş birliğine yatkınlık, affedici olma, yumuşak kalplilik ve hoşgörü gibi özellikleri kapsar (McCrae ve John 1992: 196). Öz disiplin; disiplinli olmak, görev aşkıyla ve sorumlu bir şekilde hareket etmek anlamına gelir (Costa ve McCrae 1998: 120). Gelişime açıklık, beş faktör kişilik yapısı içinde bilişsel yönü en fazla olan özelliktir. Yüksek seviyede gelişime açık olan bireyler, hayal kuran, maceracı, orijinal, yaratıcı, meraklı, kendi düşünce ve duygularına yönelen; düşük seviyedekiler ise geleneksel, tutucu, ilgisiz olarak nitelendirilmektedirler (Basım vd. 2009: 23).

Bu kişilik özelliklerinin, özellikle konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin sergiledikleri duygusal emek davranış stratejilerini ne yönde etkilediğinin ele alınmasında fayda bulunmaktadır.

Sosyalizasyon

Örgütsel sosyalizasyon, örgüte yeni gelen işgörenlerin, kendilerini örgütün tam bir üyesi gibi hissedebilmeleri için gereken bilgi, davranış ve tutumları kazandıkları bir süreçtir (Çalık 2003: 163). Örgütsel sosyalizasyonun temel amacı, işgörenlerin diğer çalışanlarla aynı normlara ve değerlere uyması ile bunların örgütte paylaşımına yönelik kontrolün sürdürülmesidir (İplik vd. 2012: 102). Örgütler, kişilerin yeterliliklerini ve niteliklerini örgüte uyumlu hale getirmeye, yeni işgörenler de başarılı ve kabul edilebilir bir örgüt üyesi olmak için, örgütün standartları ve onların

kapsadığı davranış yollarını öğrenmeye çalışırlar. Gerek işgörenin yaptığı işten tatmin sağlanması, gerekse örgütün amaçlarının gerçekleştirilmesi sosyalizasyon sürecinin etkinliğine bağlıdır. Özellikle konaklama işletmelerinde işgörenlerin örgütsel değerleri, normları ve davranışları benimsemesi hususunda önde gelen araçlardan biri olarak kabul edilmektedir (Sökmen ve Tarakçıoğlu 2008: 37-38).

Sosyalizasyonla birlikte öğrenilen duygusal davranış kuralları, işte sergilenmesi istenen uygun duygusal ifadelerle ilgili örgütsel beklentileri ifade eder ve bu kuralların algısı, sosyal, mesleki ve örgütsel normlarla geliştirilebilir (Rafaeli ve Sutton 1989: 10-11; Grandey 2000: 101). Rafaeli ve Sutton (1987: 26), davranış kurallarıyla ilgili bu normları oluşturmak ve devamlılığını sağlamak için örgütte kullanılan yaklaşımlardan birinin de sosyalizasyon süreci olduğunu öne sürmektedir. Buna göre sosyalizasyon uygulamaları, işgörelere çeşitli durumlarda hangi duyguların sergilenip hangilerinin sergilenmeyeceğini öğretmek için iyi bir yol olabilir (Gosserand 2003: 15-92).

Örgütlerde duygusal emeğin sergilenmesi sırasında başvuru olan davranış kurallarının sosyalizasyon sürecinde öğrenildiği düşünüldüğünde, işgörelerin sosyalizasyon düzeylerinin davranış stratejilerini ne ölçüde etkilediğinin ortaya konması yararlı olacaktır.

Duygusal Emek

Müşteriyle etkileşimin en sık yaşandığı alanlardan biri olan hizmet sektöründe işgörelenden, rekabette özel bir üstünlük kazandıracak şekilde müşterileri ile empati kurmak ve kendi duygularını şekillendirmek suretiyle müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarmaları beklenmektedir. Örgütlerin, işgörelerin duygu ve davranışlarında oluşturmaya çalıştığı bu kontrol sistemi ile birlikte “duygusal emek” kavramı da alanyazındaki yerini almış ve araştırmacıların olumlu ve olumsuz birçok yönüyle ele aldıkları bir kavram haline gelmiştir.

Özellikle son yıllarda, duygusal emeğe yönelik talep hızla artarak sektörde farklı birçok alan ve iş kolunda önemli bir bileşen haline gelmiş ve metalaşma sürecine girmiştir (Kozak ve Güçlü

2008; Austin ve Dore 2008; Wong ve Wang 2009; Salman ve Uygur 2010; Avcı ve Boylu 2010; Başbuğ 2010; Ashkanasy ve Humphrey 2011; Çelik ve Turunç 2011; Gürsoy vd. 2011; Lam ve Chen 2012; Basım vd. 2012; Chu vd. 2012; Hur vd. 2013; Shani vd. 2014). Örneğin; yaptıkları çalışmada Kozak ve Güçlü (2008: 39), duygusal emeği duygusal çaba olarak ifade etmiş ve işgörel seçim sürecinde duygusal çaba faktörleri olarak belirlenen; yüzeysel davranış, derin davranış, samimi davranış, duyguları yansıtırma ve görünüm kuralları ile ilgili kriterlerin turizm işletmelerinde işe alma sürecinde ne ölçüde dikkate alındığını ele almıştır.

Duygusal emek kavramı, ilk kez 1983 yılında Arlie Russell Hochschild tarafından yazılan “Yönetilen Kalpler: İnsan Duygularının Ticarileşmesi” isimli kitapla alanyazına girmiş ve “bir ücret karşılığında satılan ve değişim değeri olan, genel olarak gözlemlenebilir yüz (mimik) ve beden gösterimi oluşturmak için duyguların yönetilmesi” olarak tanımlanmıştır (Hochschild 1983: 7). Bu anlamda duygusal emek, genellikle işgörelin rol gerekliliklerinden biri olarak kabul edilmekte ve örgüt tarafından istenen bazı duyguların gösterilmesine ya da istenmeyen bazı duyguların gizlenmesine yönelik çabaları ifade etmektedir (Seçer ve Tınar 2004: 272).

Alanyazın incelendiğinde araştırmacıların duygusal emeği farklı boyutlarda ele aldıkları görülmektedir. Bu çalışmada ise duygusal emek, Chu ve Murrmann’ın (2006: 1182) ağırlamada duygusal emek düzeyini ölçmek adına geliştirdikleri ölçekte yer alan boyutlar olan “duygusal uyumsuzluk (çelişki)” ve “duygusal çaba” boyutlarıyla ele alınmıştır. Chu ve Murrmann’ın (2006: 1182-1183) iki zıt uçta yer alan yüzeysel rol yapma ve gerçek (samimi) duyguyu ölçtüğünü savunduğu duygusal emeğin duygusal uyumsuzluk boyutu, Kruml ve Geddes’e (2000: 19) göre işgörelenin ifade ettikleri duyguları gerçek duygularıyla uyumlu hale getirme derecesini yansıtmaktadır. Middleton’ın (1989: 199) “örgütlerde sergilenmesi gereken duygular ile gerçekten hissedilen duygular arasındaki çatışma” olarak değerlendirdiği duygusal uyumsuzluk; Morris ve Feldman’a (1996: 992) göre “gerçekten hissedilen ve örgüt-

sel olarak gerekli olan duyguların varlığının eşleşmemesi durumunda daha fazla kontrol, yetenek ve dikkat eylemi gerektiren duygusal emeğin dördüncü bir boyutu" olarak ele alınmıştır. Buna göre, duygusal uyumsuzluk ne kadar fazla ise duygusal emek sarf etme gereksinimi de o kadar artmaktadır. Duygusal çaba boyutu ise derinlemesine rol yapmayı içermektedir. Duygusal emeğin bu boyutunda kişinin, işinin gerektirdiği duyguyu hissetmek için çaba sarf etmesi söz konusudur (Başbuğ vd. 2010: 257). Derinlemesine davranışın yüzeysel rol yapma davranışından farklı tarafı, bu yöntemde sadece davranışların değil, duyguların da davranış kurallarına uyumlu hale getirilmesidir (Tunç vd. 2014: 46).

Duygusal emek sergilerken iki boyuttan birinin kullanılması; meydana getirdiği bireysel ya da örgütsel sonuçlarla işgörenlerin ve işletmelerin hayatında önemli bir rol oynamaktadır. Dolayısıyla bu çalışmada, işgörenlerin sergiledikleri duygusal emek stratejilerini etkileyen ve bu stratejileri düzenlemelerine yardımcı olan kişilik özellikleri ve sosyalleşme düzeyleri incelenmiş ve sonuçları ortaya konmuştur.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinde çalışan farklı demografik özellikte ve çeşitli örgütsel düzeylerdeki işgörenlerin sahip oldukları kişilik özelliklerinin ve sosyalleşme düzeylerinin, sergiledikleri duygusal emek davranış stratejilerini ne şekilde etkilediğini ortaya koymaktır.

Her iki bağımsız değişkenin de duygusal emek üzerindeki etkisini konaklama işletmelerinde inceleme konusu yapmış araştırma sayısı oldukça azdır (Johnson 2004; Wong vd. 2007; Kim 2008; Johanson ve Woods 2008; Karatepe ve Aleshinloye 2009; Sohn ve Lee 2012; Ehigie vd. 2012). Bu düşünceden hareketle, söz konusu kavramlar ile duygusal emek davranış stratejileri arasındaki ilişkiler çok boyutlu olarak incelenmiştir.

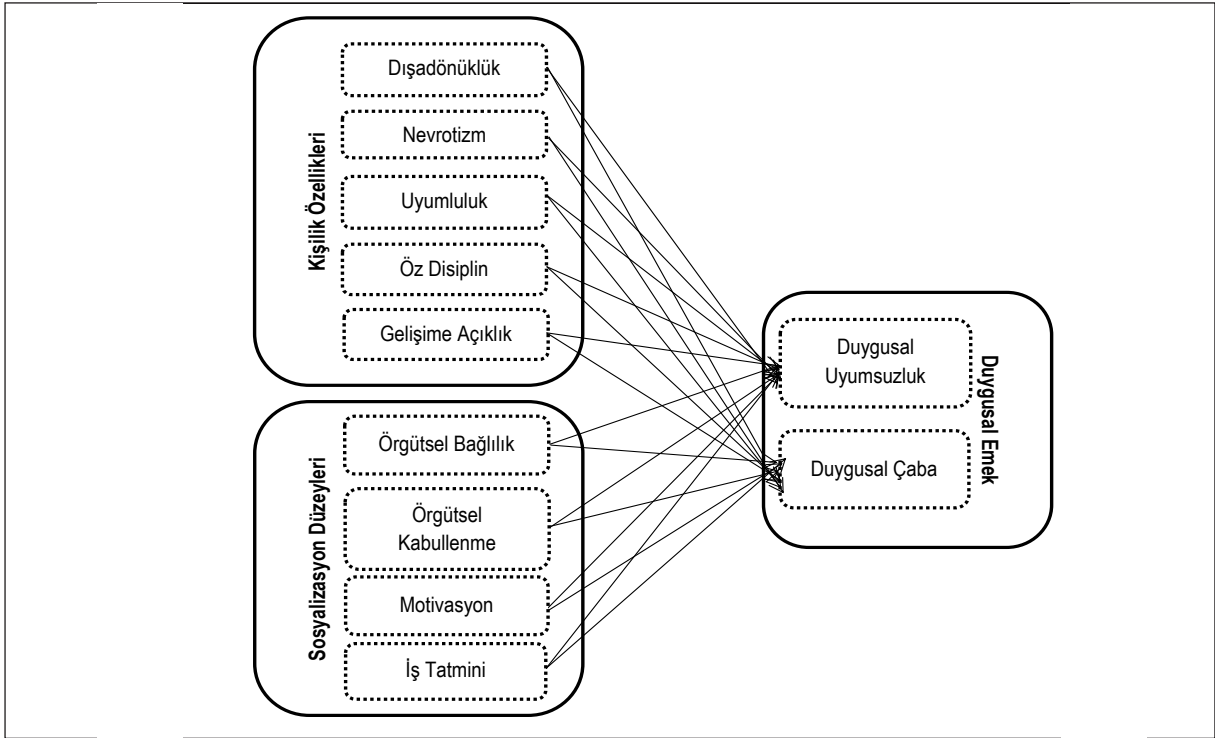
Çalışmanın uygulama alanı içinde evren; konaklama işletmeleri arasında yer alan, özellikle misafirlerine "evinde gibilik" duygusu yaşatması ve "kişiyse özel" hizmet sunması nedeniy-

le duygusal emeğin sıklıkla yaşandığı, Nevşehir ilinde bulunan, Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan "Turizm İşletme Belgeli Özel Tesis" statüsüne sahip ve web sayfalarında butik otel olarak pazarlanan küçük otellerde çalışan işgörenler olarak belirlenmiştir. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na göre butik otel; yapısal özelliği, mimari tasarımı, tefriş, dekorasyon ve kullanılan malzemesi yönünden özgünlük arz eden, işletme ve servis yönünden üstün standart ve yüksek kalitede, deneyimli veya konusunda eğitimli personel ile kişiye özel hizmet verilen ve belirli nitelikleri taşıyan en az on odalı otellerdir. Özel destinasyonlar ile farklı müşteri profillerine hitap edebilen ve bu özelliği ile son yıllarda oldukça ilgi gören butik oteller, Turizm Bakanlığından "Özel Belgeli İşletme" statüsü alınarak açılmaktadır. Butik oteller ideal olarak ortalama 15-30 oda olmakla beraber 10 oda ya da 60 odaya da sahip olabilmektedir (Gökdeniz 1999: 8).

Nevşehir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden alınan bilgiye göre, bölgede yaklaşık 40 adet butik otel ve/veya butik otel tarzı işletme bulunmaktadır. Ancak Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın sunmuş olduğu standartta "en az on oda" kriteri bulunduğu için bunlardan oda sayısı 10 ve üzeri olan butik otellerde çalışan işgörenler hedef alınmıştır. Söz konusu otellerin insan kaynakları birimlerinden alınan bilgiye göre toplam personel sayısının yaklaşık 120 kişi ve bu sayının da tamamına ulaşılabilir olmasından hareketle evren belirlenmiştir. Bu bağlamda yazar tarafından otellere daha sonra toplanmak üzere toplam 120 anket dağıtılmış ve dağıtılan anketlerden 102'si geri dönmüştür. Büyüköztürk'e (2005: 12) göre sağlıklı yorum yapabilmek için anket geri dönüş oranının %70-80'in üzerinde olması beklenir. Bu çalışmada ise anketlerin geri dönüş oranı %85'dir ve bu oran bilimsel olarak kabul edilebilir.

Araştırma Modeli ve Hipotezler

Alanyazında konu ile ilişkili çalışmalardan yola çıkarak araştırma modeli oluşturulmuş ve hipotezler geliştirilmiştir. Çalışmada konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin sergilediği duygusal emek davranış stratejilerini etkileyen faktörler olarak işgörenlerin kişilik özellikleri ve



Şekil 1. Kavramsal Araştırma Modeli

sosyalizasyon düzeyleri ele alınmıştır. Önerilen araştırma modeli (Şekil 1) ve hipotezler aşağıda verilmiştir.

Duygusal emek ile ilgili alanyazında, davranış stratejilerini etkilemesi açısından beş faktör kişilik özelliklerine sıklıkla değinilmektedir. Dışadönüklüğün duygusal emek üzerindeki etkisi uyumlu, yetenekli, tutarlı ve motive olmak terimleriyle açıklanabilir (Grandey vd. 2012: 7). Kişilerarası etkileşimde kendiliğinden olumlu duygular sergileyebilen dışadönük işgörenler daha az duygusal uyumsuzluk sergilerken, duygusal çaba göstermede de zorlanmadıkları görülmektedir (Barrick ve Mount 2000: 16; Judge vd. 2009: 57). Otel hizmet sağlayıcılarının duygusal emek gösterimleri ve tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkilerini araştıran bir çalışmada (Kim 2008: 159), dışadönüklüğün duygusal çaba üzerinde olumlu bir etkisi bulunabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Ehigie ve diğerleri (2012: 335) tarafından yapılan otelde müşteriyle temas halinde ön planda çalışanların duygusal emek gösterimlerinin belirleyicileri olarak kişilik faktörlerinin ve duygusal zekânın ele alındığı bir diğer çalışmada ise dışa-

dönüklük davranışının duygusal uyumsuzluğu olumlu olarak etkilediği bulunmuştur.

Birçok çalışmada nevrotkliğin olumsuz duygulanımla, olumsuz duygulanımın ise duygusal uyumsuzlukla anlamlı ve olumlu olarak ilişkili olduğu gözlenmektedir (Brotheridge ve Grandey 2002: 23; Liu vd. 2004: 986; Diefendorff vd. 2005: 273). Zira bireyler, iş yerinde amaçlarına ulaşmak için sıklıkla öfkelerini ya da kaygılarını bastırarak şeklinde duygularını düzenlemeye gereksinim duyarlar. Kim (2008: 155) yapmış olduğu çalışmada, olumsuz duyguyu nevrotklikle kavramsallaştırarak otel personelinin yüzeysel davranışları ile arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Buna göre, yüzeysel davranış ile olumsuz duygular yani nevrotklik arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki mevcuttur ve işgörenin nevrotk olma durumu ne kadar yüksekse duygusal uyumsuzluk sergilemesi de o kadar artmaktadır. Austin ve diğerleri de (2008: 679) nevrotkliğin duygusal uyumsuzlukla olumlu ve önemli derecede ilişkili olduğunu ifade etmektedir. Buna göre duygusal uyumsuzluk ve olumsuz gösterim kuralları algısı nevrotklikle olumlu olarak ilişkilidir. Yalçın'ın

(2010: 21-22) yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre nevrozizm ile duygusal çaba arasında da negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yüksek nevrozizm sergileyen bireyler, müşterilerle olan etkileşimleri sırasında duygularını sıklıkla gizleme gereksinimi duyacaklarından, daha sık olarak olumsuz duygu tecrübe edeceklerdir. Duygusal çaba içsel duyguların manipülasyonunu içerdiğinden, yüksek nevrozizm sergileyen bireyler duygularını uygun bir yolla düzenleyemeyecekler ve duygularını yönetmeye çalışanlara oranla duygusal sapmaya maruz kalabileceklerdir. Bu nedenle nevrozizm özelliğe sahip bireyler, hizmet sektörü ve özellikle kişilerarası etkileşimi içeren işler için uygun değildir (Yazdani 2013: 8-10).

Uyumluluk, müşterilerle sürekli etkileşim halinde olan işgörenler için önemli bir kişilik özelliğidir (Mount vd. 1998: 151). Uyumlu insanlar başkalarının nasıl olduklarıyla gerçekten ilgilendiklerinden, müşteri gereksinimleri konusunda derinlemesine rol yapma aracılığıyla daha empatik davranabilirler ve daha az yüzeysel rol yapmaya gereksinim duyarlar (Kiffin-Petersen vd. 2011: 46). Uyumluluk özelliğine sahip bireyler, duyguların yönetilmesi konusunda daha az duygusal emekle karşı karşıya gelecek (Yazdani 2013: 8-9) ve duygusal çaba sergileme eğilimi göstereceklerdir (Austin vd. 2007: 179). Turizme dayalı bir bakış açısıyla yaklaşıldığında, hizmet sunumu sırasındaki duygusal emek performansı kabul edilebilir bir uyumluluk seviyesinden daha fazlasına ulaşmayı ifade eder (Van Dijk vd. 2011: 39).

Öz disiplin; sosyal düzenlemeleri, kuralları ve normları koruyan bir kişilik özelliği olması nedeniyle, hizmet sunucuların duygusal emekleri üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir (Sohn ve Lee 2012: 121). Diefendoff ve diğerlerine (2005: 342-352) göre öz disipline sahip bireyler sorumlu ve dikkatli olduklarından, duygu gösterim kurallarına daha büyük bir bağlılık gösterebilmekte ve daha otantik ve samimi olmak suretiyle örgütün beklentilerini karşılayabilmektedirler. Bununla birlikte bu bireyler, duygularını yüzeysel rol yaparak taklit etmektense, derinlemesine rol yapma davranışı sergilemeye daha yatkın olabileceklerdir. Araştırma sonuçları da bu argümanı destekler nitelikte öz disiplinin duygusal uyumsuzluk ile negatif yönlü ve anlamsız, duygusal çaba ile olumlu ve anlamlı olarak ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır (Austin vd. 2008: 680; Yalçın 2010: 90; Hsieh 2011: 4990; Basım vd. 2013: 1483). Chen ve diğerlerinin (2012: 842), otel personelinin sergilediği duygusal emeğin birtakım değişkenlerle ilişkilendirildiği çalışmalarında da öz disiplin ve duygusal uyumsuzluk arasında olumsuz bir ilişki tespit edilmiştir.

Gelişime açıklık, duygusal emek ve profesyonellik üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Kim ve diğerlerine (2007: 421) göre, gelişime açıklığın işgörenlerin müşteri odaklı olmalarında büyük etkisi vardır. Sohn ve Lee'ye (2012: 116) göre, bu özellik hizmet sağlayıcıların duygusal çabaları üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin duygusal emek davranış stratejilerini etkileyen faktörler-

Tablo 1. Kişilik Özellikleri İle İlgili Hipotezler

Hipotez1_a: Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan dışadönüklük, duygusal uyumsuzluk üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.

Hipotez1_b: Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan dışadönüklük, duygusal çaba üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.

Hipotez2_a: Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan nevrozizm, duygusal uyumsuzluk üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.

Hipotez2_b: Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan nevrozizm, duygusal çaba üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir.

Hipotez3_a: Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan uyumluluk, duygusal uyumsuzluk üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir.

Hipotez3_b: Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan uyumluluk, duygusal çaba üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.

Hipotez4_a: Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan öz disiplin, duygusal uyumsuzluk üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir.

Hipotez4_b: Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan öz disiplin, duygusal çaba üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.

Hipotez5_a: Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan gelişime açıklık, duygusal uyumsuzluk üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.

Hipotez5_b: Kişilik özelliklerinin alt boyutu olan gelişime açıklık, duygusal çaba üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.

den biri olarak kişilik özellikleri ve alt boyutlarıyla ilişkili olarak aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

Alanyazın incelendiğinde, işgörenlerin sosyalizasyon düzeylerinin doğrudan duygusal emek davranış stratejilerini nasıl etkilediğini inceleyen çalışmaya rastlanmamaktadır. Bununla birlikte, duygu yönetimi ve duygusal davranış kurallarına uyum ile ilişkili çalışmalara değinilmektedir (Rafaeli ve Sutton 1987, 1989; Sutton ve Rafaeli 1988; Sutton 1991; Scott ve Myers 2005). Rafaeli ve Sutton (1987: 27, 1989: 13) uygun davranış kuralları sergilemeyi öğrenmede sosyalizasyonun önemli mekanizmalardan biri olduğunu belirtmektedir. Aynı şekilde Van Maanen ve Kunda (1989) ile Kuenz de (1995) Walt Disney Dünyası'nın işe yeni başlayanlara, misafirlere aktarmak zorunda oldukları olumlu ve saygıyı arttıran duyguları öğretmek için özel sınıflar, el kitapları ve panolar kullandıklarını ifade etmektedirler (Morris ve Feldman 1996: 995).

Davranış kuralları, başkalarına hangi duyguların gösterilmesi ve hangilerinin gizlenmesi gerektiğini belirleyen standartlardır (Byrne vd. 2011: 300). Açık bir şekilde belirtilen rol beklentileri olarak ifade edilebilen bu kurallar, tipik olarak spesifik bir meslekte ya da örgütteki sosyalleşmeyle ve tecrübe yoluyla öğrenilebilir (Rafaeli ve Sutton 1987: 27; Zapf vd. 1999: 377; Diefendorff ve Richard 2003: 290). İşgörenler; eğitimler, formal sosyalizasyon süreçleri ya da rol model süreçleri sırasında kendilerinden beklenen duy-

gusal emek düzeyi bilgisinin verilmesi suretiyle olumlu duygular ifade etme ve davranış kurallarını algılama yönünde teşvik edilebilirler (Rafaeli ve Sutton 1989: 13; Diefendorff ve Richard 2003: 291; Grandey vd. 2005: 895; Wilk ve Moynihan 2005: 920; Diefendorff vd. 2006: 281).

Bu anlamda örgütsel sosyalizasyon, işe yeni başlayanlara açık davranış kurallarının yanı sıra örgütün örtülü davranış normlarını da aşılarken (Scott ve Myers 2010: 71) işgören sosyalizasyonu ve duygu yönetimi eğitimi gibi seçenekler, iş yerinde üretken duygular sergilemeyi desteklemede faydalı olabilmektedir (Brotheridge 2006: 144). Zira birtakım ampirik çalışmalar, örgütlerin belirli duygusal emek tekniklerini hayata geçirmek için işe yeni başlayanları nasıl eğittikleri konusunu da ele almaktadır (Rafaeli ve Sutton 1987: 26; Katz 1990: 461). Diefendorff ve Gosserand'e (2003: 950) göre duygusal emek, duygusal davranış kuralları ile bu kurallara uymanın bir fonksiyonudur. İşgörenler duygusal davranış kurallarını ne kadar detaylı ve belirgin olarak algılasalr, davranışları o kadar o kurumun istediği yönde olacaktır (Gülova vd. 2013: 51).

İşgörenlerin duygusal davranış kurallarına olan bağlılıkları arttıkça, bu durum duygusal emek sürecini olumlu yönde etkilemekte, duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk gösterme oranları da artmaktadır (Gosserand ve Diefendorff 2005: 1256). Brotheridge ve Grandey (2002: 24), algılanan davranış kuralları ile duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba arasında olumlu

Tablo 2. Sosyalizasyon Düzeyleri İle İlgili Hipotezler

<i>Hipotez6_a</i> : Sosyalizasyon düzeyinin alt boyutu olan örgütsel bağlılık, duygusal uyumsuzluk üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir.
<i>Hipotez6_b</i> : Sosyalizasyon düzeyinin alt boyutu olan örgütsel bağlılık, duygusal çaba üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.
<i>Hipotez7_a</i> : Sosyalizasyon düzeyinin alt boyutu olan örgütsel kabullenme, duygusal uyumsuzluk üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir.
<i>Hipotez7_b</i> : Sosyalizasyon düzeyinin alt boyutu olan örgütsel kabullenme, duygusal çaba üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.
<i>Hipotez8_a</i> : Sosyalizasyon düzeyinin alt boyutu olan motivasyon, duygusal uyumsuzluk üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir.
<i>Hipotez8_b</i> : Sosyalizasyon düzeyinin alt boyutu olan motivasyon, duygusal çaba üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.
<i>Hipotez9_a</i> : Sosyalizasyon düzeyinin alt boyutu olan iş tatmini, duygusal uyumsuzluk üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir.
<i>Hipotez9_b</i> : Sosyalizasyon düzeyinin alt boyutu olan iş tatmini, duygusal çaba üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.
<i>Hipotez10_a</i> : Sosyalizasyon duygusal uyumsuzluk üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir.
<i>Hipotez10_b</i> : Sosyalizasyon duygusal çaba üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir.

ilişkiler ortaya koymuştur. İşgörenlerin sosyalleşme düzeylerinin algıladıkları duygusal davranış kurallarını olumlu olarak etkilediği düşüncesinden hareketle, sosyalleşme düzeylerinin alt boyutları ve duygusal emek davranış stratejileri arasındaki ilişkilerin aşağıdaki şekilde olabileceği varsayılmıştır.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada kullanılan veriler, 2014 yılının Mayıs-Haziran aylarında yazar tarafından sözlü otellerde çalışan 120 personele dağıtılmış ve yine yazar tarafından toplanan 102 anketten elde edilmiştir. İlk bölümde; işgörenlerin kişilik özellikleri, sosyalleşme düzeyleri ve duygusal emek davranış stratejilerine yönelik ifadeler, ikinci bölümde ise demografik sorular yer almaktadır. Anket 5'li likert tipi (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) hazırlanmıştır.

İşgörenlerin kişilik özelliklerini belirlemeye yönelik ölçümde John ve diğerleri (1991) tarafından geliştirilen nevroz (sekiz madde), dışa dönüklük (sekiz madde), gelişime açıklık (on madde), uyumluluk (dokuz madde) ve öz disiplin (dokuz madde) olmak üzere beş alt boyuttan ve 44 sorudan oluşan "Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği" kullanılmıştır. Bu çalışmada ölçeğin güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,86 olarak hesaplanmıştır. Nunnally'ye (1978) göre bir ölçeğin bilimsel açıdan güvenilir kabul edilebilmesi için 0,70'in üzerinde olması gerekir. Bu nedenle ölçeğin güvenilir olduğu söylenebilir.

İşgörenlerin sosyalleşme düzeylerini belirlemeye yönelik ölçümde Kartal (2003) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık (13 madde), örgütsel kabullenme (12 madde), motivasyon (13 madde) ve iş tatmini (12 madde) olmak üzere dört alt boyuttan ve 50 sorudan oluşan "Örgütsel Sosyalleşme Düzeyleri Ölçeği" kullanılmıştır. Bu çalışmada ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,94 olarak saptanmıştır.

Son olarak, duygusal emek stratejilerini belirlemeye yönelik ölçümde Chu ve Murmann (2006) tarafından konaklama işletmeleri çalışanlarına yönelik geliştirilen duygusal uyumsuzluk (se-

kiz madde) ve duygusal çaba (beş madde) olmak üzere iki alt boyut ve 13 sorudan oluşan "Duygusal Emek Ölçeği" kullanılmıştır. Bu çalışmada duygusal emek ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,82 olarak tespit edilmiştir.

Çalışmada kullanılan her üç ölçek de turizm alanyazınında geçerliliği test edilmiş ölçeklerdir. Kişilik özelliklerini belirlemeye yönelik ölçümde kullanılan ölçeğin Alkan (2007) tarafından kültürel adaptasyonu yapılmıştır. Tekin'in (2012) "yabancılaşma ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkilerin otel işletmeleri çalışanları üzerinde" araştırıldığı doktora tezinde de ölçeğin geçerlilik analizleri yapılmıştır. Sosyalleşme düzeylerini belirlemeye yönelik kullanılan ölçeğin konaklama sektöründeki geçerliliği Sökmen ve Tarakçıoğlu (2008) tarafından yapılmıştır. Duygusal emek stratejilerini belirlemeye yönelik kullanılan ölçeğin geçerliliği ise Avcı ve Boylu (2010) tarafından Türk turizm çalışanları üzerinde yapılan çalışmada test edilmiştir.

Veri Analizi

Verilerin analizinde hazır bir istatistik programından yararlanılmıştır. Veri seti, verilerin analizinde parametrik testlerin kullanımı için gerekli koşulları taşımaktadır. Öncelikle katılımcıların profillerini yansıtan tanımlayıcı istatistiksel veriler ortaya konmuştur. Bağımsız değişkenler (kişilik özellikleri ve sosyalleşme düzeyleri) ile bağımlı değişken (duygusal emek) arasındaki ilişkileri test etmek için korelasyon analizi; bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişken üzerindeki etki düzeyini belirlemek için ise çoklu regresyon analizinden yararlanılmıştır. Çalışmanın sonunda elde edilen bulgular tartışılmış ve sergilenen duygusal emek davranış stratejilerini etkileyen faktörlere yönelik öneriler sunulmuştur.

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan konaklama işletmeleri çalışanlarının demografik özelliklerine ilişkin veriler Tablo 3'te gösterilmektedir. Buna göre yanıtlıların %42,2'si 26-35 yaş aralığında, %55,9'u erkek, %53,9'u evli, %37,3'ü lise ve dengi okul me-

zunu, %38,2'si 1-5 yıl arasında tecrübeye sahiptir. Katılımcıların yaklaşık yarısı turizm eğitimi almıştır ve çoğunluğu önbüro, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek departmanı işgörenleridir.

Değişkenlere İlişkin Bulgular

Kişilik özellikleri, sosyalizasyon düzeyleri ve duygusal emek davranış stratejilerine ilişkin ortalama, standart sapma, değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları ve cronbach's alpha değerleri Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4'teki korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında; nevroitiklik ($r=-0,613$; $p<0,01$), dışa dönüklük ($r=-0,363$; $p<0,01$), gelişime açıklık ($r=-0,413$; $p<0,01$), örgütsel bağlılık ($r=-0,408$; $p<0,01$), motivasyon ($r=-0,355$; $p<0,01$) ve iş tatmini ($r=-0,323$; $p<0,01$) ile duygusal uyumsuzluk arasında olumsuz ve orta düzeyde bir ilişki görülmektedir. Uyumluluk ($r=-0,267$; $p<0,01$) ve öz disiplin ($r=-0,234$; $p<0,01$) ile duygusal uyumsuzluk arasında olumsuz ve zayıf bir ilişki görülürken; örgütsel kabullenme ($r=-0,196$; $p<0,01$) ile duygusal uyumsuzluk arasında olumsuz ve çok zayıf bir ilişki söz konusudur. Yine dışa dönüklük ($r=0,348$; $p<0,01$), uyumluluk ($r=0,369$; $p<0,01$), örgütsel kabullenme ($r=0,448$; $p<0,01$) ve iş tatmini ($r=0,409$; $p<0,01$) ile duygusal çaba arasında olumlu ve orta dereceli bir ilişki; gelişime açıklık ($r=0,270$; $p<0,01$), öz disiplin ($r=0,294$; $p<0,01$), örgütsel bağlılık ($r=0,289$; $p<0,01$) ve motivasyon ($r=0,246$; $p<0,01$) ile duygusal çaba arasında olumlu ve zayıf bir ilişki görülmüştür. Nevrotiklik ile duygusal çaba ($r=-0,166$; $p<0,01$) arasında olumsuz ve çok zayıf ilişki saptanırken; sosyalizasyon ile duygusal uyumsuzluk ($r=-0,103$; $p<0,01$) arasında olumsuz, duygusal çabayla ($r=0,093$; $p<0,01$) arasında ise olumlu ve çok zayıf bir ilişki görülmüştür.

Tablo 5'te görüldüğü gibi kişilik özelliklerinin bağımsız değişken ve duygusal uyumsuzluğun bağımlı değişken olarak girdiği Model 1'de hipotezleri test etmek için basit çoklu regresyon analizinden yararlanılmıştır. Model 1'de tolerans değerleri 0,1'den büyük ve varyans büyütme faktörleri 10'dan küçük olduğundan çoklu bağıntı sorunu olmadığı görülmektedir (Aktaş ve Yılmaz 2003: 190; Albayrak 2005: 109). Ayrıca araştırma-

da dikkat edilmesi gereken bir diğer değer de Durbin-Watson katsayısıdır. Bu katsayı modeldeki değişkenler arasında otokorelasyon sorunu olup olmadığını ortaya koyar. Bu katsayının ikiden küçük olması arzulan bir durumdur (Kalaycı 2009: 267; Sevüktekin 2007: 243). Modeldeki değişkenler arasında otokorelasyon sorunu da bulunmamaktadır.

Tablo 3. Katılımcılara İlişkin Demografik Veriler

Katılımcılara İlişkin Demografik Değişkenler	Frekans	Yüzde	
Yaş	25 Yaş ve Altı	29	28,4
	26-35 Yaş Arası	43	42,2
	36-45 Yaş Arası	24	23,5
	46-55 Yaş Arası	5	4,9
	56 Yaş ve Üstü	1	1,0
Cinsiyet	Kadın	45	44,1
	Erkek	57	55,9
Medeni Durum	Bekâr	47	46,1
	Evli	55	53,9
Eğitim Durumu	İlköğretim	11	10,8
	Lise ve Dengi Okul	38	37,3
	Meslek Yüksekokulu	29	28,4
	Fakülte/Yüksekokul	22	21,5
	Yüksek Lisans/Doktora	2	2,0
Turizm Eğitimi	Evet	59	57,8
Alma Durumu	Hayır	43	42,2
İş Deneyimi	1 Yılda Daha Az	15	14,7
	1-5 Yıl Arası	39	38,2
	6-10 Yıl Arası	32	31,4
	10 Yılda Daha Fazla	16	15,7
Turizm Sektöründe	1 Yılda Daha Az	16	15,7
Çalışma Süresi	1-5 Yıl Arası	40	39,2
	6-10 Yıl Arası	32	31,4
	10 Yılda Daha Fazla	14	13,7
Otelde Çalışılan Departman	Önbüro	18	17,6
	Kat Hizmetleri	21	20,6
	Yiyecek-İçecek	34	33,4
	Satış-Pazarlama	5	4,9
	İnsan Kaynakları	4	3,9
	Muhasebe-Finans	5	4,9
	Diğer	15	14,7
	Oteldeki Pozisyon	Üst Düzey Yönetici	1
Departman Yöneticisi		4	3,9
Departman Şefi		11	10,8
Departman Elemanı		86	84,3

Kişilik ve Sosyalleşmenin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Butik Otel Örneği

Tablo 4. Tanımlayıcı İstatistikler, Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar ve Cronbach's Alpha Değerleri

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.Nevrotiklik	(0,79)											
2.Dışa Dönüklük	-,474**	(0,83)										
3.Gelişime Açıklık	-,309**	,750**	(0,84)									
4.Uyumluluk	-,355**	,682**	,570**	(0,79)								
5.Öz Disiplin	-,332**	,522**	,430**	,782**	(0,84)							
6.Örgütsel Bağlılık	-,278**	,675**	,655**	,651**	,523**	(0,84)						
7.Örgütsel Kabullenme	-,265**	,611**	,449**	,621**	,567**	,669**	(0,82)					
8.Motivasyon	-,277**	,690**	,635**	,570**	,491**	,823**	,774**	(0,82)				
9.İş Tatmini	-,344**	,605**	,563**	,558**	,467**	,744**	,740**	,816**	(0,85)			
10.Sosyalleşme	-,208*	,669**	,571**	,644**	,544**	,822**	,875**	,868**	,884**	(0,94)		
11.Duygusal Uyumsuzluk	-,613**	-,363**	-,413**	-,267**	-,234*	-,408**	-,196*	-,355**	-,323**	-,103	(0,89)	
12.Duygusal Çaba	-,166	,348**	,270**	,369**	,294**	,289**	,448**	,246*	,409**	,585**	,093	(0,94)
Ortalama	2,76	3,26	3,60	3,24	3,18	3,55	3,57	3,49	3,73	3,58	2,70	3,65
Std. Sapma	0,54	0,50	0,61	0,41	0,43	0,48	0,49	0,48	0,62	0,48	0,55	1,06

** p<0,01

Tablo 5'teki çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, Model 1'in anlamlı olduğu ifade edilebilir ($R^2= 0,419$; $F_{(5,96)}= 15,593$; $p<0,01$). Modelde bağımsız değişkenler olan kişilik özelliklerinin bağımlı değişken olan duygusal uyumsuzluktaki varyansın %41,9'unu açıkladığı anla-

şılmaktadır. Regresyon analizi sonuçlarına göre; nevrotilikğin, duygusal uyumsuzluk üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır ($\beta= 0,595$; $p<0,01$). Bu nedenle H_{2a} hipotezi kabul edilmiştir. Bununla birlikte, gelişime açıklığın duygusal uyumsuzluk üzerinde negatif

Tablo 5. Kişilik Özelliklerinin Duygusal Uyumsuzluk Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Standardize β	Standart Hata	t Değeri	Sig.	Tolerans	VIF
(Model 1)						
(Sabit)	1,826	0,617	2,961	0,004		
Nevrotiklik	0,595	0,094	6,833	0,000	0,759	1,318
Dışa Dönüklük	0,183	0,156	1,335	0,185	0,305	3,275
Gelişime Açıklık	-0,390	0,158	-3,362	0,001	0,428	2,339
Uyumluluk	0,035	0,178	0,244	0,808	0,283	3,537
Öz Disiplin	0,008	0,152	0,065	0,948	0,384	2,604
F	15,593					
Düzeltilmiş R^2	0,419					
R^2	0,448					
Tahmini Stnd. Hata	0,72992					
Anlamlılık Düzeyi	0,000					
Durbin-Watson	1,549					

Bağımlı Değişken: Duygusal Uyumsuzluk

**p<0,01

Tablo 6. Sosyallezyon Düzeylerinin Duygusal Uyumsuzluk Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

<i>Bağımsız Değişkenler</i>						
<i>(Model II)</i>	<i>Standardize β</i>	<i>Standart Hata</i>	<i>t Değeri</i>	<i>Sig.</i>	<i>Tolerans</i>	<i>VIF</i>
(Sabit)	4,443	0,590	7,527	0,000		
Örgütsel Bağlılık	-0,361	0,244	-2,189	0,031	0,307	3,258
Örgütsel Kabullenme	0,254	0,236	1,679	0,096	0,366	2,734
Motivasyon	-0,172	0,317	-0,843	0,401	0,200	5,002
İş Tatmini	-0,101	0,259	-0,599	0,550	0,292	3,421
F	5,740					
Düzeltilmiş R ²	0,158					
R ²	0,191					
Tahmini Stnd. Hata	0,87900					
Anlamlılık Düzeyi	0,000					
Durbin-Watson	1,392					

Bağımlı Değişken: Duygusal Uyumsuzluk
**p<0,01

ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiş ($\beta = -0,390$; $p < 0,01$) ve bu nedenle H_{5a} hipotezi red edilmiştir.

Kişilik özelliklerinin “duygusal çaba” üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan basit çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre, kişilik özelliklerinin duygusal çabayı etkilemediği ortaya konmuştur.

Sosyallezyon düzeylerinin duygusal uyumsuzluk üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 6’da özetlenmiştir. Model II’deki değişkenler arasında çoklu bağıntı ve otokorelasyon sorunu gözlenmemiştir. Çoklu regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında, modelin yine anlamlı olduğu ifade edilebilir ($R^2 = 0,158$; $F_{(4,97)} = 5,740$; $p < 0,01$).

Tablo 7. Sosyallezyon Düzeylerinin Duygusal Çaba Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

<i>Bağımsız Değişkenler</i>						
<i>(Model III)</i>	<i>Standardize β</i>	<i>Standart Hata</i>	<i>t Değeri</i>	<i>Sig.</i>	<i>Tolerans</i>	<i>VIF</i>
(Sabit)	0,615	0,608	1,012	0,314		
Örgütsel Bağlılık	0,119	0,251	0,771	0,443	0,307	3,258
Örgütsel Kabullenme	0,517	0,243	3,663	0,000	0,366	2,734
Motivasyon	-0,602	0,327	-3,157	0,002	0,200	5,002
İş Tatmini	0,430	0,267	2,727	0,008	0,292	3,421
F	10,091					
Düzeltilmiş R ²	0,265					
R ²	0,294					
Tahmini Stnd. Hata	0,90480					
Anlamlılık Düzeyi	0,000					
Durbin-Watson	1,674					

Bağımlı Değişken: Duygusal Çaba
**p<0,01

Tablo 8. Sosyalleşyonun Duygusal Çaba Üzerindeki Etkisine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken				
(Model IV)	Standardize β	Standart Hata	t Değeri	Sig.
(Sabit)	-0,981	0,648	-1,515	0,133
Sosyalleşyon	0,585	0,179	7,216	0,000
F	52,067			
Düzeltilmiş R ²	0,336			
R ²	0,342			
Tahmini Stnd. Hata	0,85995			
Anlamlılık Düzeyi	0,000			

Bağımlı Değişken: Duygusal Çaba
**p<0,01

Duygusal uyumsuzluktaki değişimin %15,8'inin bağımsız değişkenler tarafından açıklandığı söylenebilir. Regresyon analizi sonuçlarına göre örgütsel bağlılığın, duygusal uyumsuzluk üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır ($\beta = -0,361$; $p < 0,01$). Bu nedenle H_{6a} hipotezi kabul edilmiştir. Bununla birlikte, örgütsel kabullenmenin duygusal uyumsuzluk üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($\beta = 0,254$; $p < 0,01$). Bu nedenle H_{7a} hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 7'de görüldüğü gibi sosyalleşyon düzeylerinin bağımsız değişken ve duygusal çabanın bağımlı değişken olarak girdiği Model III'de hipotezleri test etmek için basit çoklu regresyon analizinden faydalanılmıştır. Modeldeki değişkenler arasında çoklu bağıntı ve otokorelasyon sorunu bulunmamaktadır. Çoklu regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında ise modelin anlamlı olduğu ifade edilebilir ($R^2 = 0,265$; $F_{(4,97)} = 10,091$; $p < 0,01$). Örgütsel kabullenmenin ($\beta = 0,517$) ve iş tatmininin ($\beta = 0,430$) duygusal çabayı olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediği saptanmıştır. Buna karşın motivasyonun duygusal çaba üzerindeki etkisinin olumsuz ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($\beta = -0,602$). Buna göre; H_{7b} hipotezi ve H_{9b} hipotezi kabul edilmiş, H_{8b} hipotezi reddedilmiştir. Modelde bağımsız değişkenler olan sosyalleşyon düzeylerinin bağımlı değişken olan duygusal çabadaki varyansın %26,5'ini açıkladığı söylenebilir.

Sosyalleşyonun duygusal uyumsuzluk üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonucuna göre; sosyalleşyonun, duygusal uyumsuzluk üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı saptanmıştır.

Tablo 8'de görüldüğü gibi sosyalleşyonun bağımsız değişken ve duygusal çabanın bağımlı değişken olarak girdiği Model V'de hipotezleri test etmek için basit doğrusal regresyon analizinden faydalanılmıştır. Regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında; modelin anlamlı olduğu ($R^2 = 0,336$; $F_{(1,100)} = 52,067$; $p < 0,01$) ve sosyalleşyonun duygusal çabayı olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediği ortaya konmuştur ($\beta = 0,585$). Buna göre; H_{10b} hipotezi kabul edilmiştir. Modelde bağımsız değişken olan sosyalleşyonun bağımlı değişken olan duygusal çabadaki varyansın %33,6'sını açıkladığı ifade edilebilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Müşterilerini odak noktalarına alan işletmelerde, hizmetin sağlanması sırasındaki müşteri-işgören etkileşimi örgüt yönetimi tarafından daha bir önemsenir hale gelmiş ve iş yaşamındaki varlığı, sergilenme şekilleri ve nihayetinde örgütün başarısındaki yeri itibariyle duyguların bu süreçteki önemine değinilmeye başlanmıştır. Örgütte sergilenen her davranışın ardında rasyonalite olduğu kadar, duyguların da izleri bulunmakta ve duygular vizyon doğrultusunda kullanıldığında son derece yararlı olmaktadır. Hizmet sektörün-

de yer alan örgütlerde “duygusal emek” olarak ele alınan bu kavram, aynı zamanda müşteri tatminini sağlamanın da en etkili yollarından biridir. İşgörenlerin, örgütlerin tanımlamış olduğu davranış gösterim kurallarına uyarak sergiledikleri bu stratejiler alanyazında fazlasıyla yer bulmuştur.

Kavram pek çok açıdan incelenmiş olmasına rağmen kişilik özellikleri ve sosyalizasyon düzeylerinin duygusal emek üzerindeki etkisi yeterli düzeyde ele alınmamıştır. Bu nedenle çalışmada, butik otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin kişilik özelliklerinin ve sosyalizasyon düzeylerinin sergiledikleri duygusal emek stratejileri üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, nevrotiliğin duygusal uyumsuzluğu olumlu ve anlamlı bir şekilde etkilediği görülürken, örgütsel bağlılığın duygusal uyumsuzluğu negatif ve anlamlı bir şekilde etkilediği ortaya konmuştur. İlâveten, sosyalizasyon düzeylerinden örgütsel kabullenme ve iş tatmininin duygusal çaba üzerindeki etkisi ile sosyalizasyonun bir bütün olarak duygusal çaba üzerindeki etkisinin olumlu ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Buna göre; H_{2a}, H_{6a}, H_{7b}, H_{9b} ve H_{10b} hipotezleri kabul edilmiştir.

Yapılan araştırmalarda nevrotiliğin duygusal uyumsuzlukla olumlu olarak ilişkili olduğu görülmektedir (Spector vd. 2000: 89; Brotheridge ve Grandey 2002: 25; Liu vd. 2004: 987; Austin vd. 2008: 681; Karatepe ve Aleshinloye 2009: 350). Yüksek negatif duygulanım sergileyen bireyler, düşük duygulanım sergileyen meslektaşlarına göre duygusal uyumsuzluk konusunda daha caydırıcı tepkiler vermektedir. Negatif duygular hisseden bireyler, rol beklentilerini karşılamak için genellikle olumlu duygu sergileme taklidi yapma gereksinimi duymaktadırlar (Diefendorf 2005: 352). Morris ve Feldman da (1996: 993) sunmuş oldukları duygusal emek modelinde negatif duygulanımın, duygusal uyumsuzluk için bir öncül olduğunu ortaya koymuştur. Morris ve Feldman’ın (1996) sunmuş oldukları ampirik sonuçlara rağmen, Abraham (1997: 235) negatif duygulanım ve duygusal uyumsuzluk arasında bir ilişki bulamamıştır. Otel personeli üzerinde yapılan bir araştırmada (Kim 2008: 158) işgöre-

nin nevrotilik olma durumu yükseldikçe duygusal uyumsuzluk davranışı sergilemesinin de o kadar arttığı yönünde bulgulara rastlanmaktadır. Zira işgörenler, nevrotilik duygularını bastırmak için işyerlerinde sıklıkla duygularını yönetmeye çalışırlar. Ancak yüksek nevrotilik sergileyen bireyler duygusal sapmaya maruz kalabileceklerdir. Bu nedenle nevrotilik özelliğe sahip bireylerin, hizmet sektörü ve özellikle kişilerarası etkileşimi içeren işler için uygun olmadığı söylenebilir. Bu anlamda, alanyazınla tutarlı sonuçlara ulaşıldığı ifade edilebilir.

İşgörenlerin sosyalizasyon düzeylerinin doğrudan duygusal emek üzerindeki etkisini inceleyen çalışmaya rastlanmamakla birlikte, duygu yönetimi ve duygusal davranış kurallarına uyum ile ilişkili çalışmalara değinilmektedir (Rafaeli ve Sutton 1987, 1989; Sutton ve Rafaeli 1988; Sutton 1991; Scott ve Myers 2005, 2007; Brotheridge 2006). Sosyalizasyon, uygun davranış kuralları sergilemeyi öğrenmede önemli mekanizmalardan biridir. Zira örgütsel sosyalizasyon, işe yeni başlayanlara açık davranış kurallarının yanı sıra örgütün örtülü davranış normlarını da aşılarken, işgören sosyalizasyonu ve duygu yönetimi eğitimi gibi seçenekler, iş yerinde üretken duygular sergilemeyi desteklemede faydalı olabilmektedir. Bu anlamda, işgörenler duygusal davranış kurallarını ne ne kadar benimserse, davranışları da o kadar o kurumun istediği yönde olacak (Güllova vd. 2013: 51) ve işgörenlerin duygusal davranış kurallarına olan bağlılıkları arttıkça, duygusal emek süreçleri olumlu yönde etkilenebilecektir (Gosserand ve Diefendorff 2005: 1257). Bu açıdan yaklaşıldığında, çalışmada sosyalizasyon düzeylerinin ve bir bütün olarak sosyalizasyonun duygusal emek üzerindeki etkisine yönelik ulaşılan sonuçlar yine alanyazınla tutarlılık sergilemektedir.

İnsan kaynakları stratejileri açısından değerlendirildiğinde hem örgüt hem de işgören için önemli olan doğru işte doğru insanın çalıştırılmasıdır. Dolayısıyla, hem örgütün başarısı hem de işgörenin mutluluğu açısından işe alım stratejilerinde işe uygun kişilik özelliklerine sahip işgörelere öncelik tanınması gerekmektedir. Buradan hareketle otel yöneticilerine, işgöreleri,

duygusal emek davranış stratejilerini etkileyen faktörlerden biri olan kişilik özellikleri açısından incelemek suretiyle seçmek yoluna gitmeleri önerilebilir. Bu anlamda, özellikle duygusal çabayı olumlu yönde etkileyen kişilik özelliklerini barındıran dışadönük, uyumlu, öz disiplin sahibi ve gelişime açık bireylerin, sektörde ön planda yer alan pozisyonlar için değerlendirilmesi son derece önem taşımaktadır. Nevrotik özelliğe sahip bireylerin hizmet sektörü için uygun olmadığı görüşünden hareketle, işgören seçimlerinde buna yönelik ölçümler yapabilecek tarzda mülakatların gerçekleştirilmesi de faydalı olacaktır. Keza örgütte çalışmaya başlayan işgörenlerin sosyalleşme düzeylerinin artırılabilmesi için gerekli önlemlerin alınması da yine yöneticilere düşen bir görevdir. Bu anlamda, oryantasyon süreçlerinin ve eğitimlerin çok iyi planlanması, işgören el kitapları oluşturulması gibi yöntemler bu konuda yöneticilerin ele alabileceği önlemler arasındadır.

Bu çalışmanın temel kısıtı, alan araştırmasının Nevşehir ilinde faaliyet gösteren butik otel çalışanları ile sınırlı tutulmuş olmasıdır. Dolayısıyla yapılacak olan değerlendirmeler sadece Nevşehir ölçeğinde geçerlidir. Ancak araştırma sonuçları, bu konuda gerçekleştirilecek çalışmalar için yol gösterici bulgular sunabilir. Gelecekte duygusal emek ve bireysel hizmet odaklılık ilişkisi üzerine bir saha araştırması önerilebilir. Duygusal emek ölçeğinin güvenilirlik ve geçerliliğinin turizm çalışanları açısından test edilmesi ile ilgili yeni çalışmalara gereksinim vardır.

KAYNAKÇA

- Abraham, R. (1997). Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators, *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124: 229-246.
- Akoğlan Kozak, M. ve Güçlü, N. (2008). Turizm İşletmelerinde Duygusal Çaba Faktörlerinin İşe Alma Sürecinde Kullanılması Üzerine Bir Araştırma, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (2): 39-56.
- Aktaş C. ve Yılmaz V. (2003). Çoklu Bağlantılı Modellerde Liu ve Ridge Regresyon Kestiricilerinin Karşılaştırılması, *Anadolu Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 4 (2): 189-194.
- Albayrak, A. S. (2005). Çoklu Doğrusal Bağlantı Halinde En Küçük Kareler Tekniğinin Alternatifi Yanlı Tahmin Teknikleri ve Bir Uygulama, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (1): 105-126.
- Alkan, N. (2007). *Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması*. Ankara, Yayınlanmamış Araştırma.
- Ashkanasy, N. M. ve Humphrey, R. H. (2011). Current Emotion Research in Organizational Behavior, *Emotion Review*, 3 (2): 214-224.
- Austin, E. J., Dore, T. C. P. ve O'donovan, K. M. (2008). Associations of Personality and Emotional Intelligence with Display Rule Perceptions and Emotional Labor, *Personality and Individual Differences*, 44 (3): 679-688.
- Austin, E. J., Farrelly, D., Black, C. ve Moore, H. (2007). Emotional Intelligence, Machiavellianism And Emotional Manipulation: Does It Have A Dark Side?, *Personality and Individual Differences*, 43 (1): 179-189.
- Avcı, U. ve Boylu, Y. (2010). Türk Turizm Çalışanları İçin Duygusal Emek Geçerliliği, *SOID Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 7 (2): 20-29.
- Barrick, M. R. ve Mount, M. K. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis, *Personnel Psychology*, 44 (1): 1-26.
- Barrick, M. R. ve Mount, M. K. (2000). *Select on Conscientiousness and Emotional Stability, Handbook of Principles of Organizational Behavior*. 2. Baskı, United Kingdom, A John Wiley and Sons Ltd. Yayınları.
- Basım, H. N. ve Begenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması (Emotional Labor in Work Life: A Study of Scale Adaptation), *Yönetim ve Ekonomi*, 19 (1): 77-90.
- Basım, H. N., Begenirbaş, M. ve Yalçın, R. C. (2013). Öğretmenlerde Kişilik Özelliklerinin Duygusal Tükenmeye Etkisi: Duygusal Emek Aracılık Rolü, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13 (3): 1477-1496.
- Basım, H. N., Çetin, F. ve Tabak, A. (2009). Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarıyla İlişkisi, *Türk Psikoloji Dergisi*, 24 (63): 20-37.
- Başbuğ, G., Ballı E. ve Oktuğ Z., (2010). Duygusal Emek İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (58): 253-274.
- Brotheridge, C. M. (2006). The Role of Emotional Intelligence and Other Individual Difference Variables in Predicting Emotional Labor Relative to Situational Demands, *Psicothema*, (18): 139-144.
- 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.
- Büyüköztürk, Ş. (2005). Anket Geliştirme, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3 (2): 133-151.
- Byrne, C. J., Morton, D. M., ve Dahling, J. J. (2011). Spirituality, Religion, and Emotional Labor in the Workplace, *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 8 (4): 299-315.
- Chen, Z., Sun, H., Lam, W., Hu, Q., Huo, Y. ve Zhong, J. An (2012). Chinese Hotel Employees in the Smiling Masks: Roles of Job Satisfaction, Burnout, and Supervisory Support in Relationships Between Emotional Labor and Performance, *The International Journal of Human Resource Management*, 23 (4): 826-845.

- Chu, K. H. ve Murrmann, S. K. (2006). Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale, *Tourism Management*, 27 (6): 1181-1191.
- Chu, K. H., Baker, M. A. ve Murrmann, S. K. (2012). When We Are Onstage, We Smile: The Effects of Emotional Labor on Employee Work Outcomes, *International Journal of Hospitality Management*, 31 (3): 906-915.
- Costa Jr, Paul T. ve McCrae, R. R. (1998). Six Approaches to the Explication of Facet-Level Traits: Examples From Conscientiousness, *European Journal of Personality*, 12 (2): 117-134.
- Çalık, T. (2003). İşgörenlerin Örgüte Uyumu (Örgütsel Sosyalizasyon), *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 1 (2): 163-177.
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2011). Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40 (2): 226-250.
- Deniz, D. ve Ünsal, P. (2010). İşyerinde Yıldırımaya Uğramada Dışadönük ve Nevrotik Kişilik Yapıları ile Cinsiyetin Rolü. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12 (1): 7-22.
- Diefendorff, J. M. ve Gosserand, R. H. (2003). Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective, *Journal of Organizational Behavior*, 24 (8): 945-959.
- Diefendorff, J. M. ve Richard, E. M. (2003). Antecedents and Consequences of Emotional Display Rule Perceptions, *Journal of Applied Psychology*, 88 (2): 284-294.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies, *Journal of Vocational Behavior*, 66 (2): 339-357.
- Diefendorff, J. M., Richard, E. M. ve Croyle, M. H. (2006). Are Emotional Display Rules Formal Job Requirements? Examination of Employee and Supervisor Perception, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79 (2): 273-298.
- Ehigie, B. O., Oguntuase, R. O., Ibode, F. O. ve Ehigie, R. I. (2012). Personality Factors and Emotional Intelligence as Predictors of Frontline Hotel Employees' Emotional Labor, *Global Advanced Research Journal of Management and Business Studies*, 1 (9): 327-338.
- Gosling, S. D., Rentfrow, P. J., ve Swann, W. B. (2003). A Very Brief Measure of the Big-Five Personality Domains. *Journal of Research in Personality*, 37 (6): 504-528.
- Gosserand, R. H. (2003). An Examination of Individual and Organizational Factors Related to Emotional Labor, *(Yayımlanmamış Doktora Tezi)*, Louisiana Devlet Üniversitesi.
- Gosserand, R. H. ve Diefendorff, J. M. (2005). Emotional Display Rules and Emotional Labor: The Moderating Role of Commitment, *Journal of Applied Psychology*, 90 (6): 1256-1264.
- Gökdeniz, A. (1999). *Otel İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi*, 3. Baskı, Ankara: Turhan Kitapevi.
- 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., Fisk, G. M. ve Steiner, D. D. (2005). Must Service with a Smile Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control for American and French Employees, *Journal of Applied Psychology*, 90 (5): 893-904.
- Grandey, A., Foo, S. C., Groth, M. ve Goodwin, R. E. (2012). Free to Be You and Me: A Climate of Authenticity Alleviates Burnout from Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 17 (1): 1-14.
- Gülöva, A. A., Palamutcuoğlu, B. T. ve Palamutcuoğlu, A. (2013). Duygusal Emek ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28 (2): 41-74.
- Gürsoy, D., Boylu, Y. ve Avcı, U. (2011). Identifying the Complex Relationships Among Emotional Labor and Its Correlates, *International Journal of Hospitality Management*, 30 (4): 783-794.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialism of Human Feeling*. Berkeley, University of California Press.
- Hsieh, Y. H. (2011). Empirical Study On Personality Traits, Job Satisfaction, and Reward System Preferences, *African Journal of Business Management*, 5 (12): 4983-4992.
- Hur, W. M., Won Moon, T. ve Jun, J. K. (2013). The Role of Perceived Organizational Support on Emotional Labor in the Airline Industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25 (1): 105-123.
- İplik, E., İplik, F. N., ve Efeoğlu, İ. E. (2012). İşgörenlerin Örgütsel Sosyalizasyon Düzeylerinin İş Tutumları Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Çag University Journal of Social Sciences*, 9 (2): 100-115.
- Johanson, M. M., ve Woods, R. H. (2008). Recognizing the Emotional Element in Service Excellence, *Cornell Hospitality Quarterly*, 49 (3): 310-316.
- John, O. P., Donahue, E. M. ve Kentle, R. L. (1991). *The Big Five Inventory-Versions 4a and 54*. Berkeley: University of California, Berkeley, Institute of Personality and Social Research.
- Johnson, H. A. M. (2004). The Story Behind Service with a Smile: The Effects of Emotional Labor on Job Satisfaction, Emotional Exhaustion, and Affective Well-Being, *(Yayımlanmamış Doktora Tezi)*, Johnson Üniversitesi.
- Judge, T. A., Higgins, C. A., Thoresen, C. J., Barrick, M. R. (1999). The Big Five Personality Traits, General Mental Ability, and Career Success Across The Life Span, *Personnel Psychology*, 52 (3): 621-652.
- Judge, T. A., Woolf, E. F. ve Hurst, C. (2009). Is Emotional Labor More Difficult For Some Than For Others? A Multilevel, Experience-Sampling Study, *Personnel Psychology*, 62 (1): 57-88.
- Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Uygulamaları*. Ankara: Asil Yayınevi.
- Karatepe, O. M. ve Aleshinloye, K. D. (2009). Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion among Hotel Employees in Nigeria, *International Journal of Hospitality Management*, 28 (3): 349-358.
- Kartal, S. (2003). İlköğretim Okulu Yönetici ve Öğretmenlerinin Örgütsel Sosyalleşme Düzeyleri, *(Yayımlanmamış Doktora Tezi)*, Ankara Üniversitesi: Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Katz, P. (1990). Emotional Metaphors, Socialization, and Roles of Drill Sergeants, *Ethos*, 18: 457-480.

- Kiffin-Petersen, S. A., Jordan, C. L. ve Soutar, G. N. (2011). The Big Five, Emotional Exhaustion and Citizenship Behaviors in Service Settings: The Mediating Role of Emotional Labor, *Personality and Individual Differences*, 50 (1): 43-48.
- Kim, H. J. (2008). Hotel Service Providers' Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Burnout, *International Journal of Hospitality Management*, 27 (2): 151-161.
- Kim, H. J., Shin, K. H., ve Umbreit, W. T. (2007). Hotel Job Burnout: The Role Of Personality Characteristics, *International Journal of Hospitality Management*, 26 (2): 421-434.
- Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work, *Management Communication Quarterly*, 14 (1): 8-49.
- Kuenz, J. (1995). *Inside the Mouse: Work and Play at Disney World, The Project on Disney*. Duke University Press.
- Lam, W. ve Chen, Z. (2012). When I Put on My Service Mask: Determinants and Outcomes of Emotional Labor Among Hotel Service Providers According to Affective Event Theory, *International Journal of Hospitality Management*, 31 (1): 3-11.
- Liu, Y., Perrewé, P. L., Hochwarter, W. A. ve Kacmar, C. J. (2004). Dispositional Antecedents and Consequences of Emotional Labor at Work, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 10 (4): 12-25.
- Mccrae, R. R. ve John, O. P. (1992). An Introduction to the Five-Factor Model and Its Applications, *Journal of Personality*, 60 (2): 175-215.
- Middleton, D. R. (1989). Emotional Style: The Cultural Ordering of Emotions, *Ethos*, 17 (2): 187-201.
- Moms, A. ve Feldman, D. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21 (4): 986-1010.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21 (4): 986-1010.
- Mount, M. K., Barrick, M. R. ve Stewart, G. L. (1998). Five-Factor Model of Personality and Performance in Jobs Involving Interpersonal Interactions, *Human Performance*, 11 (2-3): 145-165.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. 2. Baskı, New York, McGraw-Hill.
- Rafaeli, A. ve Sutton, R. I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role, *Academy of Management Review*, 12 (1): 23-37.
- Rafaeli, A. ve Sutton, R. I. (1989). The Expression of Emotion in Organizational Life, *Research in Organizational Behavior*, 11: 1-42.
- Salman, D. ve Uygur, D. (2010). Creative Tourism and Emotional Labor: An Investigatory Model of Possible Interactions, *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 4 (3): 186-197.
- Scott, C. ve Myers, K. (2005). The Socialization of Emotion: Learning Emotion Management at the Fire Station, *Journal of Applied Communication Research*, 33 (1): 67-92.
- Scott, C. ve Myers, K. (2010). Toward an Integrative Theoretical Perspective On Organizational Membership Negotiations: Socialization, Assimilation, and the Duality of Structure, *Communication Theory*, 20 (1): 79-105.
- Seçer, Ş. ve Tınar, M. Y. (2004). İş Yerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek: Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma, 9. *Ulusal Ergonomi Kongresi*, Pamukkale Üniversitesi, Denizli Meslek Yüksekokulu, Denizli, 16-18 Ekim 2003, ss. 272-293.
- Sevüktekin, M. (2007). *Ekonometrik Zaman Serileri Analizi*. Ankara, Nobel Yayınevi.
- Shani, A., Uriely, N., Reichel, A. ve Ginsburg, L. (2014). Emotional Labor in the Hospitality Industry: The Influence of Contextual Factors, *International Journal of Hospitality Management*, 37: 150-158.
- Shin, K.H., Lee, R., Huh, C.K. ve Kim, J.Y. (2006). The Role of the 5 Big Personality Dimensions and Duty Environmental Variables in Forecasting Emotional Labor, *Korean Psychology Research*, 17 (3): 355-373.
- Sohn, H. K., Lee, T. J. (2012). Relationship Between HEXACO Personality Factors and Emotional Labor of Service Providers in the Tourism Industry, *Tourism Management*, 33 (1): 116-125.
- Sökmen, A. (2007). Örgütsel Sosyalleşme Sürecinde İşgörenlerin Yöneticilerine Dönük Algıları: Ankara'daki Otel İşletmelerinde Bir Değerlendirme, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (2): 170-182.
- Sökmen, A. ve Tarakçıoğlu, S. (2008). Otel İşletmelerinde Örgütsel Sosyalleşme Düzeyi Boyutlarının Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma, *Yönelim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 9: 37-52.
- Spector, P.E., Zapf, D., Chen, P.Y. ve Frese, M. (2000). Why Negative Affectivity Should Not Be Controlled in Job Stress Research: Don't Throw Out the Baby with the Bath Water, *Journal of Organizational Behavior*, 21 (1): 79-95.
- Sutton, R. I. (1991). Maintaining Norms About Expressed Emotions: The Case Of Bill Collectors, *Administrative Science Quarterly*, 36 (2): 245-268.
- Sutton, R. I. ve Rafaeli, A. (1988). Untangling the Relationship Between Displayed Emotions and Organizational Sales: The Case of Convenience Stores, *Academy of Management Journal*, 31 (3): 461-487.
- Tekin, Ö. A., Turan, S. N., Özmen, M., Turhan, A. A. ve Kökçü, A. (2012). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkiler: Ankara'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama, *Journal of Yasar University*, 27 (7): 4611-4641.
- Tunç, P., Gitmez, A. ve Krespi Boothby, M. R. (2014). Yoğun Bakım ve Yataklı Servis Hemşirelerinde Duygusal Emek Stratejilerinin Empatik Eğilim Açısından İncelenmesi, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15: 45-54.
- Van Dijk, P. A., Smith, L. D. ve Cooper, B. K. (2011). Are You For Real? An Evaluation of the Relationship Between Emotional Labour and Visitor Outcomes, *Tourism Management*, 32 (1): 39-45.
- Van Maanen, J. ve Kunda, G. (1989). Real Feelings: Emotional Expression and Organizational Culture, *Research in Organization Behavior*, 1: 43-103.
- Wilk, S. L. ve Moynihan, L. M. (2005). Display Rule Regulators: The Relationship Between Supervisors and Worker Emotional Exhaustion, *Journal of Applied Psychology*, 90 (5): 917-927.

- Wong, C. S., Wong, P. M. ve Law, K. S. (2007). Evidence of the Practical Utility of Wong's Emotional Intelligence Scale in Hong Kong and Mainland China, *Asia Pacific Journal of Management*, 24 (1): 43-60.
- Wong, J. Y. ve Wang, C. H. (2009). Emotional Labor of the Tour Leaders: An Exploratory Study, *Tourism Management*, 30 (2): 249-259.
- Yalçın, A. (2010). Emotional Labor: Dispositional Antecedents and the Role of Affective Events, (*Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yazdani, N., (2013). Emotional Labor and Big Five Personality Model, *Proceedings of 3rd International Conference On Business Management*, University of Management and Technology, Lahore, Pakistan, Şubat 27-28, ss. 1-13.
- Zapf, D. ve Holz, M. (2006). On the Positive and Negative Effects of Emotion Work in Organizations, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15 (1): 1-28.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. ve Isic, A. (1999). Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (3): 371-400.



Öğr. Gör. Gaye DENİZ

Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu'ndan mezun oldu (2004). Yüksek lisans derecesini Anadolu Üniversitesi'nden Turizm ve Otel İşletmeciliği dalından aldı (2008). Doktora eğitimine Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim dalında devam etmektedir. TEİ (Tusaş Uçak Motor Sanayi) Sosyal Tesislerinde (2004), Eurodecor (Güçlü Ahşap Ürünleri ve PVC San. Tic. A.Ş.) İnsan Kaynakları Departmanında (2008) ve Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi'nde çalıştı (2009). Halen Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi'nde görev yapmaktadır. Temel çalışma alanları turizm, işletme, yönetim ve organizasyon ve örgütsel davranıştır.